

Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci  
Zavod za europsko i usporedno pravo  
zeup@pravri.hr

# POTROŠAČI ZA 5





# 5

## za potrošača koji zna svoja PRAVA i njima se zna KORISTITI!

Ovaj letak će vam pomoći da i vi postanete potrošač za 5.

### TEMELJNA PRAVA POTROŠAČA

Rezolucijom Vijeća Europske zajednice iz 1975. godine (SL C 92 od 25.4.1975.) po prvi su puta utvrđena temeljna prava potrošača. Ta su prava kao okosnica politike zaštite potrošača u EU-u danas sadržana u članku 169. stavku 1. Ugovora o funkcioniranju EU-a (SL C 202/1 od 7.6.2016.), a visok stupanj zaštite potrošača zajamčen je i člankom 38. Povelje o temeljnim pravima EU-a (SL C 202/2, 7.6.2016.).

Hrvatsko pravo zaštite potrošača štiti vaša temeljna prava kao potrošača u članku 1. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/14. i 110/15). Zaštitu ovih prava uživate kada kupujete ili na drugi način stječete proizvode i usluge na tržištu, izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

# 5

## prava korisnih svakom potrošaču

### **PRAVO 1.**

#### **Imam pravo biti informiran(a).**

Prije sklapanja ugovora trgovac vam mora na jasan i razumljiv način pružiti sve važne informacije o predmetu i sadržaju ugovora te vašim pravima i obvezama iz ugovora. To vam omogućuje donošenje informirane odluke o tome želite li sklopiti taj ugovor s trgovcem. Pritom nije dovoljno da vas trgovac uputi na svoje opće uvjete poslovanja ako ih morate sami preuzeti na službenoj web-stranici trgovca. S druge strane, smatra se da ste informirani kada vam je trgovac izravno pružio taj dokument, npr. ako vam ga je osobno uručio ili poslao u prilogu pisma ili poruke e-pošte.

Mirna razmatra kupnju nove torbice na web-stranici trgovca Baggy d.o.o. Prije nego što je platila, Mirna je u postupku naručivanja saznala sve bitne elemente, npr. opis i cijenu torbe, cijenu i rok dostave, iznos poreza i način plaćanja. Osim toga, saznala je i podatke o trgovcu Baggy d.o.o., informirana je o pravu na odustanak u roku od 14 dana uz povrat robe i plaćenog novca, a posebno je morala potvrditi i da je upoznata s općim uvjetima poslovanja koje je mogla otvoriti pročitati i pohraniti na svom računalu. Zadovoljna svim informacijama koje je dobila Mirna je kupila torbu. Trgovac Baggy d.o.o. je ovime ispunio svoju dužnost informiranja.

**POUKA:** Prije sklapanja ugovora provjerite jeste li od trgovca dobili sve informacije na koje imate pravo.

### **PRAVO 2.**

#### **Imam pravo dobiti plaćeno.**

Nerijetko roba koju ste kupili ili usluga koju ste primili ima nedostatak jer nije u skladu s ugovorom. Primjerice, naručili ste zelenu lampu, a dostavljena vam je žuta, ili je dostavljena zelena, ali je prestala svijetliti već idući dan ili nije svijetlila uopće. Vaše pravo u takvom slučaju je da od prodavatelja ili pružatelja usluga zatražite popravak ili zamjenu proizvoda ili usluge. Pritom je trgovac to dužan učiniti besplatno. Osim toga, imate pravo i na sniženje cijene ili raskid ugovora.

Hrvojeva perilica za posuđe se pokvarila pa je iz nje istjecala voda. Pozvao je vodoinstalatera Veljka da je popravi. Dan nakon obavljenog popravka, voda je opet počela istjecati iz perilice. Hrvoje je koristeći se svojim pravima, pozvao vodoinstalatera Veljka da ponovno, ovaj put besplatno, popravi perilicu i na taj način popravi svoju manjkavo pruženu uslugu.

**POUKA:** Nakon što ste primili robu ili uslugu s nedostatkom imate pravo od trgovca zahtijevati popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat.

### **PRAVO 3.**

#### **Imam pravo odustati od ugovora.**

Ponekad potrošači iz bilo kojeg razloga jednostavno promijene mišljenje i požele odustati od ugovora, vratiti robu i dobiti natrag svoj novac. Takvo pravo, koje Zakon o zaštiti potrošača naziva jednostranim raskidom, pripada potrošačima kada sklapaju, primjerice ugovore na daljinu (npr. putem interneta, telefona ili kataloga) ili ugovore izvan poslovnih prostorija trgovca (npr. na ulici ili na vašim vratima). Potrošač u tim situacijama



može raskinuti ugovor u roku od 14 kalendarskih dana bez navođenja razloga i bez snošenja ikakvih troškova, osim troška povrata robe.

Zvonko je na ribičkom sajmu na jednom štandu na kojem je svoju robu prodavao obrtnik Zlatko kupio štap za pecanje. Kada je došao kući i pohvalio se svom prijatelju, ovaj mu je rekao kako ima jedan puno bolji, a jeftiniji u dućanu Ribograd. Koristeći se svojim pravom na odustanak, Zvonko je idući dan obavijestio prodavatelja Zlatka da jednostrano raskida ugovor, bez navođenja razloga, vratio štap i dobio natrag novac s kojim je onda kupio bolji i jeftiniji ribički štap u dućanu Ribograd.

**POUKA:** Ako ste sklopili ugovor na daljinu ili ugovor izvan poslovnih prostorija, imate pravo bez obrazloženja i troškova odustati od ugovora u roku od 14 dana.

## **PRAVO 4.**

### **Imam pravo na svoja prava.**

Prava koja ima na temelju Zakona o zaštiti potrošača, ali i drugih zakona kojima se štite prava potrošača, potrošač se ne može odreći, niti mu se mogu ograničiti. Ako trgovac pokuša ograničiti vaša zakonska prava kao potrošača ugovaranjem za vas

nepovoljnijih uvjeta, takve su ugovorne odredbe ništetne i samim time vas ne obvezuju.

Tatjana je na prezentaciji u stanu prijateljice, sa školom stranih jezika Idioma d.o.o. sklopila ugovor o pohađanju tečaja kineskog jezika. Ugovor je predviđao pravo na jednostrani raskid u trajanju od 7 kalendarskih dana. Nakon 10 dana zaključila je kako joj je kineski jezik ipak pretežak za učenje. Tatjana je bez posljedica i troškova mogla odustati od tečaja jer je ugovor sklopila izvan poslovnih prostorija škole i od tada nije prošlo više od 14 dana.

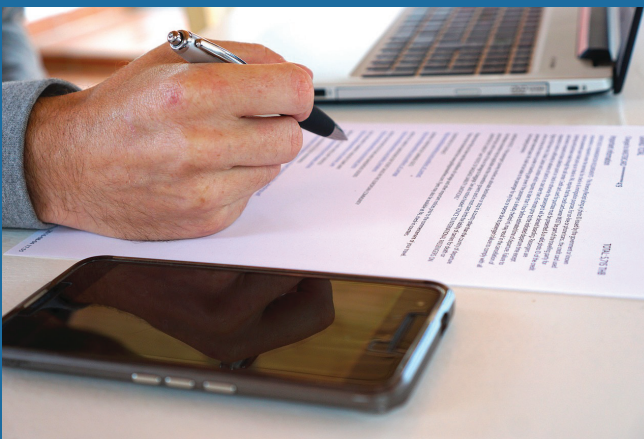
**POUKA:** Ne obvezuje vas nijedna odredba ugovora kojom se vaše pravo iz propisa ograničava ili isključuje.

## **PRAVO 5.**

### **Ne moram dokazivati propuste trgovca.**

U slučaju spora s trgovcem potrošačko pravo jamči viši stupanj zaštite potrošača, prebacujući teret dokaza u pogledu ispunjavanja zakonskih dužnosti na trgovca. Tako je trgovac dužan dokazati da je u skladu sa zakonom potrošaču pružio sve predugovorne informacije, da je ispunio ugovor u zadanim rokovima, da se je o spornim ugovornim odredbama pojedinačno pregovaralo i dr.

Mirna razmatra kupnju nove torbice na web-stranici trgovca Baggy d.o.o. Prije nego što je platila cijenu, Mirna je proučila sve podatke na web-stranici. Zadovoljna robom i cijenom, izvršila je plaćanje i uskoro joj je torbica bila dostavljena. Nije joj se svidjela i zatražila je povrat od trgovca Baggy d.o.o. 20-og dana od sklapanja ugovora. Baggy d.o.o. je to odbio pa ga je tužila pred sudom. Tvrdio je da je zakasnila jer joj zakon



daje pravo na odustanak u roku od 14 dana. Mirna je odgovorila da joj Baggy d.o.o. tu informaciju nije priopćio prije sklapanja ugovora te da prema zakonu ima pravo na dodatnu godinu za odustanak. Sud će donijeti presudu u korist Mirne, osim ako Baggy d.o.o. ne uspije dokazati da ju je prije sklapanja ugovora zaista informirao o pravu na odustanak.

**POUKA:** U postupcima protiv trgovaca, potrošač ima olakšan položaj jer trgovac mora sam dokazati da je ispunio zakonske dužnosti prema potrošaču.

# 5 UČESTALIH ZABLUDA POTROŠAČA

## ZABLUDA 1.

**Kada kupujem robu koja nema ugovorno jamstvo (garanciju), ne uživam pravnu zaštitu u slučaju materijalnog nedostatka na robi.**

Potrošači često pogrešno misle da, ako roba koju su kupili nema ugovorno jamstvo (garanciju), niti oni nemaju prava u slučaju nedostatka na toj robi. Suprotno tom shvaćanju, prodavatelj je odgovoran za materijalne nedostatke na robi koji su postojali u trenutku kada je potrošač primio robu. Prodavatelj je dužan takvu robu popraviti, zamijeniti, sniziti cijenu ili vratiti novac. Ova prava potrošač može ostvariti pod uvjetom da u roku od 2 mjeseca od trenutka kada je taj nedostatak primijetio o njemu obavijesti prodavatelja. Navedena odgovornost prodavatelja traje ukupno 2 godine što je minimalni rok odgovornosti prodavatelja koji vrijedi u svim državama članicama EU-a. Sukladno tomu, potrošač svoja prava može koristiti u svakoj od država članica u kojoj je robu kupio.

# 5 UČESTALIH ZABLUDA POTROŠAČA

Lidija je u svibnju 2017. u trgovini Urica, u vlasništvu Frtalj j.d.o.o., kupila ručni sat i darovala ga sljedećeg dana svome suprugu za rođendan. Sat nije imao garanciju. Za 4 mjeseca suprug joj je rekao da je unatrag dva dana primijetio da sat bitno kasni i da se više njime ne može služiti. Znajući da je prodavatelj odgovoran temeljem zakona i da njegova odgovornost ne ovisi o postojanju ugovornog jamstva, Lidija je već idući dan obavijestila Frtalj j.d.o.o. o nedostatku i zatražila popravak ili zamjenu.

**POUKA:** Dvogodišnja zakonska odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke postoji neovisno o ugovornom jamstvu (garanciji).

## **ZABLUDA 2.**

**Kada kupujem robu koja ima ugovorno jamstvo (garanciju), prodavatelj ne odgovara za materijalne nedostatke na robi.**

Prodavatelji često govore potrošačima kako oni nemaju nikakve veze s nedostatkom na kupljenom proizvodu i redovito ih upućuju službenom serviseru tog proizvoda temeljem ugovornog jamstva (garancije). To je netočno. Postojanje ugovornog jamstva (garancije) ne isključuje odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke stvari. Odgovornost prodavatelja je

zakonska, traje 2 godine i ne može se isključiti niti ograničiti, pa niti ugovornim jamstvom (garancijom). Stoga, potrošač uvijek, neovisno o postojanju ugovornog jamstva (garancije) i njegovom trajanju, ima pravo u roku od 2 godine od dana kada je primio robu od prodavatelja zatražiti popravak, zamjenu, sniženje cijene ili povrat novca (uz raskid ugovora).

Marko je u dućanu Volim muško, u vlasništvu istoimenog d.o.o.-a, kupio novi električni aparat za brijanje. Aparat je imao garanciju u trajanju od 6 mjeseci. Nakon 7 mjeseci Markov brijači aparat se pokvario uslijed pregrijavanja motora pri redovitoj uporabi. Iako je garancija već istekla, Marko, upoznat sa svojim pravima, uputio je prodavatelju obavijest o postojanju nedostatka i od njega zatražio popravak brijačeg aparata. Prodavatelj, svjestan svoje zakonske odgovornosti za materijalne nedostatke koji su postojali u trenutku kada je kupac primio stvar, popravio je o svom trošku Markov brijači aparat.

**POUKA:** Dvogodišnja zakonska odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke ne može biti skraćena postojanjem ugovornog jamstva.

## **ZABLUDA 3.**

**Kada kupujem stvar u dućanu i kasnije zaključim da mi se ipak ne sviđa, imam pravo stvar vratiti i dobiti povrat novca.**

Ponekad potrošači pogrešno misle da imaju prava koja im zaista ne pripadaju. Tako često vjeruju da bilo koju stvar koju kupe u dućanu mogu bez obrazloženja vratiti unutar određenog roka i dobiti natrag potrošeni novac. To je pogrešno. Zakon ni na koji način ne obvezuje trgovca da udovolji takvom zahtjevu kupca za uzajamno vraćanje stvari i novca. To što neki trgovci primaju natrag robu uz povrat novca, izraz je njihove dobre volje i poslovne





politike, a ne zakonske obveze. Situacija je, pak, drugačija kada je roba kupljena putem interneta ili nekog drugog sredstva daljinske komunikacije (telefona, kataloga i sl.) ili izvan poslovnih prostorija trgovca (na privremenom štandu, ulici i sl.). U tom slučaju kupci imaju pravo na odustanak od kupnje (zakon koristi izraz „jednostrani raskid ugovora“) bez obrazloženja unutar 14 dana od dana kada su primili robu. To je pravo objašnjeno kao PRAVO 3.

Maši i Evi se jako sviđa novi model tenisica poznatog proizvođača. Maša ih je kupila putem interneta, a Eva ih je kupila u obližnjem dućanu. U slučaju da iz bilo kojeg osobnog razloga žele odustati od kupnje, Maša koja je tenisice kupila putem interneta će to moći učiniti u roku od 14 dana jer ima to zakonsko pravo, dok će Eva to moći učiniti samo u slučaju da trgovac na to pristane, ali joj trgovac nije zakonski dužan ispuniti zahtjev.

**POUKA:** Zakonsko pravo na odustanak od kupnje uz povrat novca ne postoji kada je stvar kupljena u dućanu.

## **ZABLUDA 4.**

**Kada kupujem robu koja uključuje**

**dostavu, primjerice putem interneta i ona se ošteti ili izgubi tijekom dostave, nije odgovoran prodavatelj, nego dostavljač.**

Potrošači često vjeruju da kada je trgovac predao kupljenu robu dostavljaču više nije odgovoran za slučajnu propast, oštećenje stvari ili, pak, njezin gubitak i trate vrijeme trčeći za dostavljačem (nerijetko po uputi trgovca). To je stoga što nisu upoznati da je prema zakonu prodavatelj odgovoran za kupljenu robu do trenutka predaje robe potrošaču u posjed. To znači da, čak i kada je do oštećenja ili gubitka stvari došlo tijekom dostave, trgovac je i dalje odgovoran potrošaču. Njega je potrebno kontaktirati jer je na njemu obveza osigurati dostavu robe na adresu potrošača, pa čak ako to znači da trgovac mora poslati drugu istu stvar ili vratiti plaćeni iznos potrošaču ako dostava nije moguća iz bilo kojeg razloga.

Davor je naručio i platio odijelo za rekreativno bicikljanje od prodavatelja Sportlet j.d.o.o. na jednoj od poznatih internetskih tržnica Zaton d.o.o. Uz potvrdu o kupnji, bilo mu je javljeno da će dostavu izvršiti Eustahije d.o.o. i da može pratiti tijek njihove dostave putem računa na internetskoj stranici. Budući da odijelo nije stiglo



u najavljenom roku, provjerio je stanje dostave i shvatio da se njegova dostava pogrešno vodi kao izvršena. Obavijestio je Sportlet j.d.o.o. o ovim okolnostima, a od njega je dobio odgovor da se treba obratiti Eustahiju d.o.o. Davor je takvu sugestiju Sportleta d.o.o. s pravom odbio i zahtijevao od Sportleta d.o.o. isporuku naručenog i plaćenog biciklističkog odijela.

**POUKA:** Ako je prodavatelj organizirao dostavu kupljene robe, odgovara za tu robu dok nije isporučena kupcu.

## **ZABLUDA 5.**

**Kada moj spor proizlazi iz kupnje robe putem interneta, mogu svoje pravo ostvariti samo pred sudom i pritom moram imati odvjetnika.**

Kada se trgovac koji posluje na internetu ogлуši na potrošačeve zahtjeve za ostvarenjem njegovih prava, potrošač često odustaje od daljnjih radnji jer se ne želi uvući u skupi i dugotrajni sudski postupak protiv nekog „virtualnog“ trgovca u pogledu iznosa koji nerijetko iznosi manje od troškova sudskog postupka. To je stoga što nije upoznat s time da postoje i drugi načini rješavanja potrošačkog spora.

Naime, ako je potrošač robu kupio putem interneta i spor s trgovcem može riješiti putem interneta. Internetsko ili online rješavanje potrošačkih sporova (ODR) sastoji se u svega nekoliko jednostavnih koraka, na hrvatskom jeziku, pred za to ovlaštenim tijelima, a putem službenog portala Europske komisije.

Maši i Evi se jako sviđa novi model tenisica poznatog proizvođača. Maša ih je kupila putem interneta, a Eva ih je kupila u obližnjem dućanu. U slučaju da postoji materijalni nedostatak na tenisicama i da prodavatelj odbija taj nedostatak ukloniti ili zamijeniti tenisice, odnosno smanjiti cijenu, Eva koja je tenisice kupila u dućanu moći će svoja prava ostvarivati u sudskom postupku ili drugim postupcima izvansudskog (alternativnog) rješavanja sporova (ADR), ali ne i internetski putem portala Europske komisije pred nekim od tamo ponuđenih tijela (ODR). Nasuprot tomu, Maša će uz sudove i tijela ADR-a, moći koristiti i ODR.

**POUKA:** U slučaju kupnje putem interneta potrošač može internetski riješiti spor s trgovcem i ne mora angažirati odvjetnika.



# 5 TEMELJNIH KORAKA U OSTVARIVANJU PRAVA POTROŠAČA

## KORAK 1.

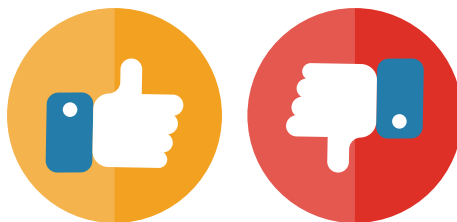
### **Prigovor i reklamacija**

Ako niste zadovoljni proizvodom ili uslugom, kao potrošač možete uputiti prigovor i reklamaciju trgovcu. Temeljem članka 10. Zakona o zaštiti potrošača trgovac je na vaš pisani prigovor dužan odgovoriti u roku od 15 dana. Ako je riječ o pružatelju javnih usluga, kao što su opskrba vodom, strujom, plinom i poštanskim uslugama, po primitku odgovora na pisani prigovor, na uslugu možete uložiti reklamaciju na koju vam trgovac mora odgovoriti u roku od 30 dana (članak 25. stavak 6.).

U slučaju spora s trgovcem iz neke druge države članice EU-a, koji se oglašio na vaše prigovore i reklamaciju, pomoć možete potražiti od Europskog potrošačkog centra Hrvatska (<http://ecc-croatia.hr/>) koji kontaktira Europski potrošački centar u zemlji trgovca i tražiti da, u vaše ime, kontaktira trgovca i pokuša pronaći rješenje za vašu pritužbu.

Sandra je online kupila traperice od talijanskog trgovca Magnifico Srl. Dostavljene traperice veličinom nisu odgovarale broju koji je Sandra odabrala i kojime su bile označene. Sandra je odmah obavijestila Magnifico Srl. o svojoj reklamaciji, međutim nije dobila odgovor. Nakon nekoliko dana čekanja, pomoć je odlučila zatražiti od Europskog potrošačkog centra Hrvatska, koje je kontaktirao Europski potrošački centar Italija obavijestio ih o Sandrinom poteškoći u komunikaciji s Magnificom Srl. Europski potrošački centar Italija kontaktirao je Magnifica Srl. i Sandra je već isti dan od Magnifica Srl. dobila poruku e-pošte kojom se njezina reklamacija uvažava i da će joj po povratku traperica s nedostatkom dostaviti zamjenske.

**POUKA:** Reklamacijom ili prigovorom najjednostavnije se rješava potrošački spor.



## KORAK 2.

### **Izvansudsko rješavanje spora**

Kako biste riješili vaš spor s trgovcem ne morate nužno na sud. Možete pokušati riješiti spor na mnogo jeftiniji i brži način pred nekim od tijela za izvansudsko (alternativno) rješavanje sporova – ADR, osim arbitraže koja podliježe posebnim pravilima. Prema čl. 105. Zakona o zaštiti potrošača, potrošačke sporove rješavaju sudovi časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore i centri za mirenje. No pored njih, postoji čitav niz drugih tijela koja rješavaju potrošačke sporove iz pojedinih područja, kao što su to Pravobraniteljstvo za djelatnost osiguranja Hrvatskog ureda za osiguranje, Centar za mirenje Hrvatske udruge poslodavaca i Centar za mirenje u bankarstvu, ili šire, npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj odvjetničkoj komori i Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje. Više o oblicima izvansudskog rješavanja sporova na službenoj web-stranici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, Kako do rješenja problema?, Alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj, dostupnoj na <http://potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/clanak.php?id=12645>. Kada potrošački spor proizlazi iz online prodaje robe ili pružanja usluga, otvorena je i mogućnost online rješavanja spora (ODR) dostupno putem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Mirko je s obrtnikom Zdravkom ugovorio postavljanje keramičkih pločica u kupaonici.

# 5 TEMELJNIH KORAKA U OSTVARIVANJU PRAVA POTROŠAČA

Nekoliko dana nakon obavljenog posla, jedna se pločica odlijepila i otpala sa zida. Mirko je obavijestio Zdravka o tome i pozvao ga da popravi nastalu štetu. Dok je Mirko tražio ponovno postavljanje svih pločica strahujući da je problem u lošem ljepilu, Zdravko je smatrao da je ljepilo u redu i da treba popraviti samo tu jednu otpalu pločicu. Ne mogavši se dogovoriti o opsegu popravka, pokrenuli su postupak pred Centrom za mirenje Hrvatske obrtničke komore. Tijekom postupka, uz posredovanje izmiritelja, postigli su kompromisno rješenje: Zdravko će zamijeniti otpalu pločicu i sve pločice koje je neposredno dodiruju.

**POUKA:** Izvansudsko rješavanje sporova nudi mogućnost kompromisnog rješenja potrošačkog spora.

## **KORAK 3.**

### **Sudsko rješavanje spora**

Ako s dosadašnjim pokušajima rješavanja spora s trgovcem niste postigli željeni ishod, ostaje vam mogućnost pokretanja sudskog postupka. Pritom postoje dva osnovna puta. Jedan je podnošenjem individualne tužbe i pokretanjem parničnog postupka pred nadležnim sudom, a drugi je udruživanjem s drugim potrošačima u cilju zaštite vaših kolektivnih interesa. Zakonom o zaštiti potrošača (članci 106.-123.) po prvi je put u hrvatsko pravo uvedena mogućnost zaštite kolektivnih interesa potrošača, prema kojem u propisu pobrojana tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača mogu pokrenuti sudski postupak protiv trgovaca koji krše propise o zaštiti potrošača. Prvi je takav postupak u hrvatskoj praksi 2012. godine pokrenuo „Potrošač“ Hrvatski savez udruga za zaštitu potrošača. Bio je to čuveni predmet Franak, koji se odnosio na nepoštene ugovorne odredbe u ugovorima o kreditima u švicarskim francima. Više informacija o ovom predmetu može se pronaći na službenoj web-stranici Udruge Franak, dostupnoj na <http://udrugafranak.hr/slucaj-franak-sazetak/>.

Jana je za sebe i obitelj ugovorila 6 noćenja u Hotelu More u vlasništvu Jadran d.d. na Otoku Cresu. Prve noći u hotelu jaka bura razbila je prozorsko staklo u sobi. Nažalost, u hotelu nisu mogli osigurati popravak prozora, a nisu imali ni raspoloživu drugu sobu u koju bi ih smjestili. Predložili su im da odsjednu u obližnjem malo skupljem Hotelu Nebo. Jana je s obitelji tako postupila, a kada se odjavljivala iz Hotela Nebo iznenadila se jer su od nje zahtijevali plaćanje. Naime, bila je uvjeren da su ih uputili u Hotel Nebo o trošku Mora d.d. Kada se obratila Moru d.d., oni su joj odgovorili da joj ništa slično nisu ponudili. Po povratku u Varaždin, Jana je odlučila pokrenuti postupak pred Općinskim sudom u Varaždinu protiv Mora d.d. radi isplate razlike u cijeni između noćenja u Hotelu More i plaćene cijene Hotelu Nebo. Sud je presudio u korist Jane i ako More d.d. ne plati sukladno odluci suda, Jana se može naplatiti u postupku ovrhe.

**POUKA:** Sudsko rješavanje spora obvezuje stranke i omogućava prisilnu naplatu.

## **KORAK 4.**

### **Prijava nadležnoj inspekciji**

Nepravilnosti i povrede propisa kojima se štite vaša prava kao potrošača možete prijaviti i nadležnoj inspekciji. Temeljem čl. 137. Zakona o zaštiti potrošača, inspektor je dužan naložiti uklanjanje nepravilnosti, a može i zabraniti rad trgovcu do uklanjanja nepravilnosti. Inspektori su ovlašteni pokrenuti i prekršajne postupke protiv trgovaca, pri čemu Zakon o zaštiti potrošača pojedine prijestupe sankcionira novčanim kaznama od 10.000,00 do 100.000,00 kuna za trgovce pravne osobe te 5.000,00 do 15.000,00 kuna za trgovce fizičke osobe (članak 138. Zakon o zaštiti potrošača).

Lovro je u trgovini mješovitom robom Zagi d.o.o. između ostalog u mjesечноj nabavci hrane, na polici ugledao tavu za palačinke uz koju je bila istaknuta cijena 49,99 kuna. Kada je kod kuće pregledavao račun vidio je da je ta tava bila naplaćena po cijeni od 99,99 kuna. Prije negoli je



kontaktirao trgovca, ljutiti Lovro odmah je trgovca prijavio inspekciji. Pri uviđaju inspektor je utvrdio istinitost Lovrinih navoda i kaznio Zagi d.o.o. novčanom kaznom od 20.000,00 kuna.

**POUKA:** Prijavom inspekciji možete zaštititi sebe, ali i druge potrošače od prekršajnog postupanja trgovca.

## **KORAK 5.**

### **Rješavanje spora pred regulatornim agencijama**

Posebne načine rješavanja potrošačkih sporova nude i neke regulatorne agencije u Republici Hrvatskoj. Navodimo neke najčešće primjere:

- Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (HERA) možete se obratiti ako imate poteškoća s opskrbom električne ili toplinske energije. HERA nudi zanimljive instrumente, poput Tarifnog kalkulatora za električnu energiju za kućanstva, dostupnog na: <https://www.hera.hr/hr/tarifni-kalkulator-EEK/>
- Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) možete se obratiti u slučaju spora s operatorom elektroničkih komunikacija. Kako se žaliti HAKOM-u dostupno je na: <https://www.hakom.hr/default.aspx?id=127>
- Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP) možete se obratiti ako trgovac s vašim osobnim podacima postupi protivno propisima. Više o zahtjevu za zaštitu vaših prava dostupno je na: <https://azop.hr/prava-ispitanika/zahtjev-zastita-prava>

Osim rješavanja konkretnih sporova između

potrošača i trgovca, regulatorne agencije regulirajući tržište posredno štite i interese potrošača na tim tržištima. Primjer za to je predmet Ponikve u kojem je Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN) odlučivala o diskriminaciji potrošača kod pružanja javne usluge opskrbe vodom (UP/I 030-02/2004-01/66, NN br. 135/05).

Anica je sklopila ugovor s teleoperatorom u obveznom trajanju od 2 godine, a u sklopu tog ugovora imala je i mogućnost kupiti mobitel za 1 kunu. To joj se činilo primamljivim pa ga je kupila, no neprestano je gubio signal i sumnjala je da je razlog neispravnost mobitela. Anica je uputila pisani prigovor teleoperatoru tražeći zamjenski telefon. Nezadovoljna odgovorom uputila je reklamaciju povjerenstvu za pritužbe teleoperatora. Nakon opetovano nezadovoljavajućeg odgovora povjerenstva za pritužbe, Anica se u roku od 30 dana obratila HAKOM-u pisanim zahtjevom za rješanjem njihova spora uz koji je priložila potrebnu dokumentaciju. Zahtjev je odlučila predati online na adresi: <https://www.hakom.hr/registracija.aspx?form=zalba>, iako postoji i mogućnost slanja poštom ili telefaksom. Dva mjeseca kasnije HAKOM je donio odluku kojom je usvojio Aničin zahtjev.

**POUKA:** Rješavanje sporova pred nadležnom regulatornom agencijom može biti učinkoviti mehanizam za rješenje potrošačkog spora i ne sprječava pokretanje sudskog postupka ili ADR-a.

5

PRAVA  
KORISNIH  
SVAKOM  
POTROŠAČU

5

UČESTALIH  
ZABLUDA  
POTROŠAČA

5

TEMELJNIH  
KORAKA U  
OSTVARIVANJU  
PRAVA  
POTROŠAČA

**PRAVRI**

Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci

**Autorice:**

**Izv. prof. dr. sc. Ivana Kunda**

**Doc. dr. sc. Emilia Miščenić**

**Doc. dr. sc. Vlatka Butorac Malnar**

**Dr. sc. Danijela Vrbljanac**

**Lektorica: Dr. sc. Dejana Golenko**

**Izdavač: Europska komisija**

**Godina: 2018.**