



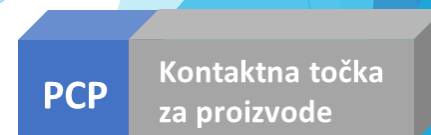
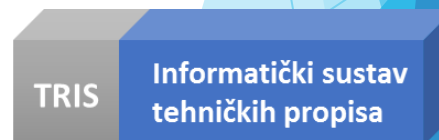
REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!

Osijek, 22.9.2017.



Europski potrošački centar Hrvatska





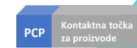
Zaštita potrošača u Republici Hrvatskoj

- ▶ **Primjer:**
- ▶ Potrošač je putem grupne kupovine, putem interneta kupio kupon kojim ostvarujete pravo na tri dana boravka u Hotelu Matija Gubec. Kako u konačnici nije bio u mogućnosti iskoristiti kupon, od trgovca je zatražio u roku od 14 dana povrat novca i raskid ugovora.
- ▶ Trgovac je ponudio zamjenu za nešto drugo iz njihove ponude, odnosno predložio potrošaču da će zamoliti partnera produženje roka iskoristivosti kupona.
- ▶ Sukladno ZZP-u u slučaju sklapanja ugovora o uslugama, potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, no to pravo je isključeno u slučajevima u kojima je predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju.
- ▶ Potrošač se obratio za savjet o svojim pravima, te je informiran, da s obzirom na to da je predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, da nema pravo na jednostrani raskid, odnosno pravo na povrat novca. Potrošaču je savjetovano da prihvati ponudu trgovca.



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





VAŽNOST POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

- ▶ Skup različitih mjera i aktivnosti usmjerenih na jačanje uloge potrošača kao ekonomski slabije strane na unutarnjem tržištu
- ▶ Potiče konkurentnost i doprinosi razvoju poslovnih aktivnosti na unutarnjem tržištu
- ▶ Stvara poticajno okruženje za pravilno i uravnoteženo funkcioniranje unutarnjeg tržišta
- ▶ Doprinosi poboljšanju kvalitete života i povećanju životnog standarda građana



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





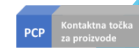
ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA („NARODNE NOVINE” BR. 41/14 I 110/15)

- Jedinstveni regulatorni okvir za određene aspekte potrošačkih ugovora
- Pravna sigurnost za potrošače i trgovce
- Stvaranje poticajnog okruženja za prekograničnu trgovinu



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



OZNAČAVANJE PROIZVODA



- Proizvođači koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:
 1. osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su naziv proizvoda, tip i model proizvoda, naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda
 2. naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.
- podaci moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču.
- ako su napisani na više jezika, moraju biti napisani na isti način.
- **odredbe Zakona o zaštiti potrošača o označavanju ne primjenjuju se na proizvode čije je označavanje uređeno posebnim propisom**



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



OZNAČAVANJE PROIZVODA



4893905139212

UVOZNIK: K.G. PROM d.o.o.
JASENOVAČKA 11, ZAGREB, TEL:01-2911-000

ŠIFRA ARTIKLA: LG081
NAZIV ARTIKLA: Plišana igračka
ZEMLJA PORIJEKLA: KINA
PROIZVOĐAČ: L&L INDUSTRIAL, GUNAGDONG, KINA



HRANA

- Zakon o informiranju potrošača o hrani ("Narodne novine", br. 56/13, 14/14, 56/16)
- Uredba (EU) br. 1169/2011 o informiranju potrošača o hrani

TEKSTIL

- Uredba (EU) br. 1007/2011 o nazivima tekstilnih vlakana i povezanom označivanju i obilježavanju sirovinskog sastava tekstilnih proizvoda

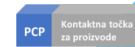
KOZMETIKA

- Zakon o provedbi Uredbe (EZ) br.1223/2009 Europskoga parlamenta i Vijeća od 30. studenoga 2009. godine o kozmetičkim proizvodima (preinačena verzija)



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





ISTICANJE CIJENE PROIZVODA



- ▶ Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda ili usluge koju pruža.
- ▶ Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučajevima kada trgovac provodi poseban oblik prodaje koji ne traje dulje od 3 dana.
- ▶ Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno istaknuti ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom proizvoda.
- ▶ Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na prodajnome mjestu proizvoda.
- ▶ Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje.



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



CIJENA ZA JEDINICU MJERE

- ▶ Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga („Narodne novine”, br. 66/14 i 16/15)
- ▶ »cijena za jedinicu mjere« je konačna cijena u kunama, za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na području Republike Hrvatske, a koja uključuje **poreze i druga javna davanja**



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





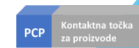
CIJENA ZA JEDINICU MJERE

- ▶ Cijena za jedinicu mjere **mora biti istaknuta na prodajnom mjestu.**
- ▶ Cijena za jedinicu mjere ističe se za sljedeće proizvode:
 - ▶ 1. hranu i hranu za životinje, osim ako nije drugačije propisano
 - ▶ 2. deterdžente u smislu propisa kojima se uređuje zdravstvena ispravnost deterdženata
 - ▶ 3. dječje pelene
 - ▶ 4. boje i lakove, izuzev slikarskih boja
 - ▶ 5. ulja i tekućine za motore i motorna vozila
 - ▶ 6. destiliranu vodu
 - ▶ 7. proizvode za njegu lica i tijela
 - ▶ 8. proizvode za pranje i čišćenje lica i tijela
 - ▶ 9. proizvode za pranje i njegu kose
 - ▶ 10. proizvode za pranje, čišćenje i njegu zubi i usne šupljine
- ▶ **IZNIMKA: “male” trgovine do 50 m2!**



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



PISANI PRIGOVOR



- trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak
- osim u poslovnim prostorijama, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte
- trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pisani prigovor **u roku od 15 dana** od dana zaprimljenog prigovora
- tržišni inspektor će uzeti u obzir prijavu potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio prethodne postupke



POSEBNI OBLICI PRODAJE



- ▶ prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji
- ▶ trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje
- ▶ trgovac nije dužan istaknuti cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje koji traje najdulje 3 dana
- ▶ ne primjenjuje se na ugovore na daljinu i izvan poslovnih prostorija



NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA



- ▶ Nepoštena poslovna praksa je zabranjena
- ▶ Poslovna praksa je nepoštena ako bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje potrošača
- ▶ Zavaravajuća poslovna praksa (primjerice, predstavljanje potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca)
- ▶ Agresivna poslovna praksa (primjerice, posjećivanje trgovca u domu potrošača)





NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA – SUDSKA PRAKSA

- ▶ Upravni sud u Zagrebu
- ▶ slučaj „hrana za životinje”
- ▶ slučaj „korištenja ranjivih kategorija potrošača pri oglašavanju”



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI – ISPUNJENJE UGOVORA

- u slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu na odnose potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.
- ako trgovac ili proizvođač daje jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane Zakonom o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari, kao i obveze preuzete jamstvom.
- nedostatak na proizvodu kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka.
- ako se nedostatak na proizvodu pojavi **u roku od šest mjeseci** od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, **troškove vještačenja snosi trgovac**.
- ako se nedostatak na proizvodu pojavi nakon isteka roka **od šest mjeseci** od dana prijelaza rizika na potrošača, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI – ISPUNJENJE UGOVORA – sudska praksa

- ▶ Upravni sud u Zagrebu
- ▶ Slučaj televizije Quadro – neuredno popunjen jamstveni list
- ▶ Slučaj automobila FORD FOCUS RELAX- materijalni nedostatak na novom automobilu

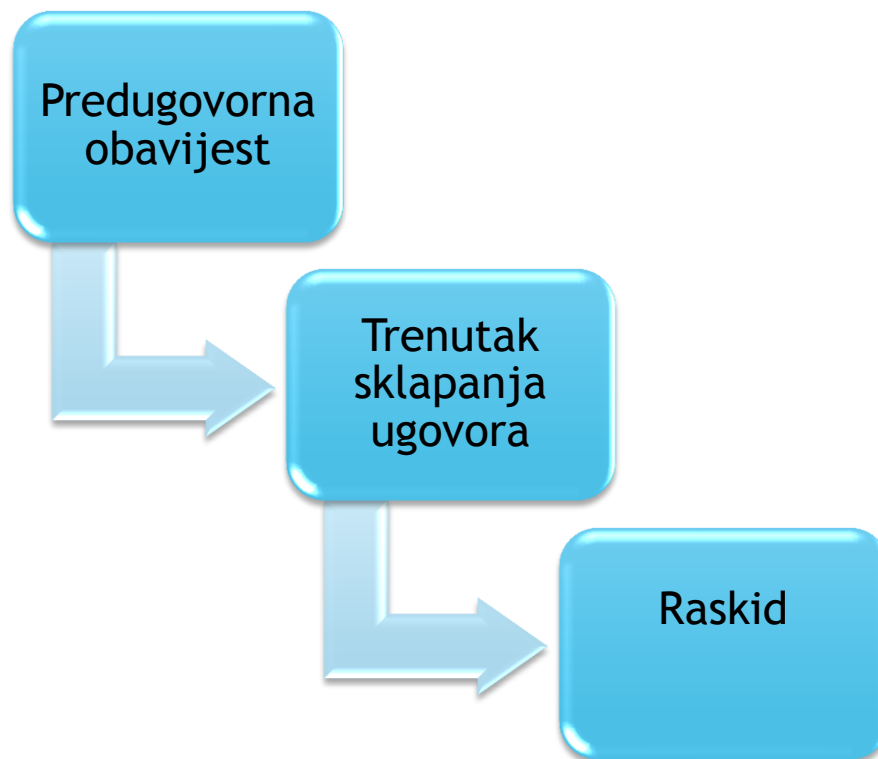


REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



PRODAJA NA DALJINU I PRODAJA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



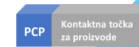
ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

- ▶ **PRAVNI TEMELJ U RH:** Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN br. 121/2016), kojim je prenesena Direktiva 2013/11/EU o alternativnom načinu rješavanja potrošačkih sporova
- ▶ **SVRHA:** osiguravanje svim potrošačima u EU mogućnost rješavanja svih potrošačkih sporova u DČ izvansudskim putem na brz, efikasan i cjenovno prihvatljiv način u slučajevima kada trgovac ima prebivalište/sjedište u RH
- ▶ **NAČIN:** putem kvalificiranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (tijela za ARPS) odabranih od Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta sukladno Zakonom određenim kriterijima



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA



► Odabrana tijela za ARPS koja djeluju u Republici Hrvatskoj:

1. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
2. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje
3. Profitest d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“
4. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
5. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje
6. **Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca**
7. Sud časti Hrvatske obrtničke komore
8. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore





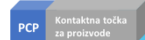
ON LINE RJEŠAVANJE SPOROVA

<http://ec.europa.eu/odr>



KA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





KONTAKTNA TOČKA – EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA (www.ecc-croatia.hr)

- **olakšavanje komunikacije stranaka i tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:**
 - pomoć pri podnošenju dokumentacije
 - pružanje općih informacija o pravima potrošača
 - pružanje informacija o Platformi za ORS
 - informacije o pravilima postupanja tijela za ARPS
 - obavještavanje o drugim pravnim sredstvima, ukoliko se spor ne može riješiti putem Platforme



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!



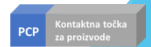


WEB BANNERI ZA PRISTUP PLATFORMI

- ▶ trgovci koji posluju putem interneta dužni su istaknuti poveznicu (link) Platforme za ORS na svojim web stranicama.

Problem with
an online
purchase?

Try **Online
Dispute
Resolution**



Problem with an online purchase?
Try **Online Dispute Resolution**



**Online Dispute
Resolution**



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA



Europski potrošački centar Hrvatska

- ▶ dio je Mreže ECC-a koja se sastoji od 30 centara (države članice EU, Island i Norveška)
- ▶ u Republici Hrvatskoj nalazi se u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta
- ▶ jedina mreža u Europi koja besplatno informira i savjetuje potrošače prilikom prekogranične kupovine usluga i dobara na području EU-a, Islanda i Norveške

Mreža ECC bavi se:

- ▶ savjetovanjem potrošača prilikom prekogranične kupovine dobara i usluga na području EU-a, Islanda i Norveške
- ▶ rješavanjem pritužbi potrošača- najčešće pritužbe: jamstvo, ovrhe zbog parkirnih karti, kupovina rabljenih automobila, najam automobila, hotelski smještaj, prijevoz putnika u zračnom prometu (otkazan let, kašnjenje leta, izgubljena prtljaga)



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA JEDNOM MJESTU!





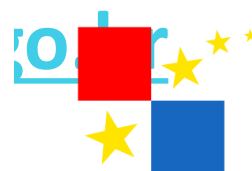
REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

SVE NA
JEDNOM MJESTU!

Hvala na pažnji!
info@mingo.hr
prava.potrosaca@mingo.hr
ecc-croatia@mingo.hr



Europski potrošački centar Hrvatska



CENTAR UNUTARNJEG TRŽIŠTA EU

