



Izmjene Zakona o zaštiti potrošača

Darko Marečić, dipl. iur.

U Narodnim novinama broj 14/2019 objavljen je Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim je izvršeno potpuno usklađivanje s europskom Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi u pogledu posebnih oblika prodaje proizvoda i usluga te su istovremeno unaprijeđene pojedine odredbe do tada važećeg Zakona o zaštiti potrošača.

O tome, kao i o drugim novelama Zakona o zaštiti potrošača, pišemo u nastavku članka.

1. Uvod

Zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu uređena je odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 41/14. i 110/15. – dalje u tekstu: prethodno ili do tada važeći Zakon, ZoZP'14). Zakon predstavlja opći regulatorni okvir u području zaštite osnovnih prava potrošača u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: RH) te je usklađen s europskim zakonodavstvom u području zaštite potrošača na razini Europske unije (dalje u tekstu: EU).¹

Zakonom se štite osnovna prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga te drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu.² Normativna zaštita navedenih prava usmjerena je isključivo na fizičke osobe koje se, sukladno odredbama ovog Zakona smatraju potrošačima i to samo onda kada kupuju proizvode i usluge ili iste stječu po drugim osnovama na tržištu od fizičkih i pravnih osoba koje se prema odredbama istog Zakona smatraju trgovcima.³

1 U odredbe važećeg Zakona o zaštiti potrošača prenijete su slijedeće direktive: Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5.4.1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima; Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16.2.1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima; Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23.9.2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima; Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11.5.2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu; Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14.1.2009. o zaštiti potrošača u odnosu na određene aspekte ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu nekretnine, o dugoročnim proizvodima za odmor, preprodaji i razmjeni; Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23.4.2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača; i Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25.10.2011. o pravima potrošača.

2 Zakonom se štite slijedeća osnovana prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga: pravo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača; pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu; pravo na pravnu zaštitu potrošača; pravo na informiranje i izobrazbu potrošača; pravo na udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa; i pravo na predstavljanje potrošača te sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihovih interesa.

3 Prema čl. 5. ZoZP, potrošačem se smatra svaka fizička osoba (građanin) koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne,

pored ovog Zakona, zaštita potrošača - korisnika usluga u pojedinim upravnim područjima uređena je i odredbama posebnih zakona kojima se uređuje način i uvjeti pružanja tih usluga.⁴ U slučaju kada su ti zakoni usklađeni s pravnom stečevinom EU u području zaštite potrošača, na odnose između potrošača i trgovaca primarno se primjenjuju odredbe (tih) posebnih zakona, a tek podredno odredbe ZoZP-a. Ako ovim ili posebnim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača u pojedinim upravnim područjima nije drukčije određeno, na obvezno-pravne odnose između trgovca i potrošača primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima (Nar. nov., br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18 – dalje u tekstu: ZOO).

Prema mišljenju Europske komisije, specifična nacionalna pravila u pogledu prodaje s pogodnostima pa tako i odredbe ZoZP'14 kojima se uređuju posebni oblici prodaje (akcijska prodaja, rasprodaja, sezonska sniženja i dr.) nisu (bile) dovoljno jasne kad je u pitanju obveza isticanja redovne i umanjene cijene. U svrhu potpunog usklađivanja ZoZP'14 u ovom području sa europskom Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi⁵ ali i sa posljednjim izmjenama i dopuna-

obrtničke ili profesionalne djelatnosti, a trgovcem, bilo koja (fizička ili pravna) osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca (npr. prodavatelj u prodajnom objektu ili zastupnik u direktnoj prodaji.)

4 Npr. zaštita potrošača u području: financijskih i bankarskih usluga uređena je - Zakonom o potrošačkom kreditiranju (Nar. nov., br. 75/09., 112/12., 143/13., 147/13.-ispr., 9/15., 78/15., 102/15. i 52/16.) i Zakonom o kreditnim institucijama (Nar. nov., br. 159/13., 19/15., 102/15. i 15/18.); u području osiguranja - Zakonom o osiguranju (Nar. nov., br. 30/15.); elektroničkih komunikacija - Zakonom o elektroničkim komunikacijama (Nar. nov., br. 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/14.); medicinskih usluga - Zakonom o zdravstvenoj zaštiti (Nar. nov., br. 150/08., 155/09., 71/10., 139/10., 22/11., 84/11., 154/11., 12/12., 35/12. - Odl.Ust.s., 70/12., 144/12., 82/13., 159/13., 22/14.-Odl. Ust. s., 154/14., 70/16. i 131/17.) i Zakonom o zaštiti prava pacijenata (Nar. nov., br. 169/04. i 37/08.); usluga u turizmu – Zakonom o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 130/17.).

5 Puni naziv Direktive glasi: Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/



ma ZOO-a te otklanjanja nepravilnosti uočenih tijekom dosadašnje primjene Zakona, zakonodavac se odlučio po drugi puta, izmijeniti i dopuniti ZoZP iz 2014.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 14/19., - dalje u tekstu: važeći Zakon, ZoZP'19) stupio je na snagu 15.2.2019, osim odredbi:

čl. 12., kojim je dopunjen čl. 106. st. 1. ZoZP'14 novom toč. 12., koji stupa na snagu danom stupanja na snagu zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28.2.2018. o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta;

čl. 17., kojim se mijenja čl. 134. st. 1. ZoZP'14 u dijelu koji se odnosi na izmjenu naziva središnjeg tijela unutar kojeg djeluje tržišna inspekcija, koji stupa na snagu 1.4.2019. odnosno danom stupanja na snagu Zakona o Državnom inspektoratu, budući da s tim danom, Državni inspektorat, kao središnje tijelo državne uprave nadležno za inspeksijske poslove, iz djelokruga Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta preuzima poslove tržišne inspekcije, koja obavlja inspeksijski nadzor nad provedbom ZoZP-a i njegovih provedbenih propisa; i

čl. 10., kojim se mijenja čl. 66.a. st.2. i 3. ZoZP'14, na način da se jasnije propisuje kada se ugovor o uslugama sklopljen na daljinu putem telefona smatra sklopljenim, a koji stupa na snagu 1.8.2019., budući da je potrebno osigurati primjereno razdoblje prilagodbe kao bi trgovci koji sklapaju ugovore o uslugama na daljinu putem telefona, svoje poslovanje mogli uskladiti s novo propisanim obvezama važećeg ZoZP-a.

Želimo još dodati, da i nakon početka djelovanja rada Državnog inspektorata (tj. od 1.4.2019.) inspeksijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona i dalje će obavljati Tržišna inspekcija, ali ne više u sastavu Ministarstva gospodarstva, već u sastavu Državnog inspektorata

2. Isticanje i pridržavanje cijena i uvjeta prodaje

Prije svega treba istaknuti da su osnovna pravila i načinu isticanja cijena propisana odredbom čl. 7. ZoZP'14, a podrobnija pravila o načinu isticanja cijena maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere, kao i iznimke od obveze isticanja cijene za jedinicu mjere, odredbama Pravilnika o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga.⁶ Odredbom čl. 7. Zakona, propisana je obveza isticanja cijene proizvoda i usluga te pridržavanja istaknutih cijena, ali i pridržavanje uvjeta prodaje (prodajnih uvjeta). Kako su uvjeti prodaje u cijelosti uređene odredbom čl. 8. istog Zakona, zbog nomotehničkih razloga i lakšeg snalaženja u Zakonu, novelom ZoZP iz odredbe čl. 7. brisan je dio odredbe koji se odnosi na obvezu „pridržavanja uvjeta prodaje“ te istovremeno, kao zaseban stavak (st.2.) u istovjetnom sadržaju pozicioniran (premješten) u odredbu čl.8. kojim se uređuju uvjeti prodaje. U nastavku članka, ukazujemo na bitne obveze trgovca kad je u pitanje isticanje cijena i uvjeta prodaje kako su propisani izmijenjenim i dopunjenim odredbama čl. 7. i 8. važećeg Zakona.

Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene proizvoda⁷ i cijene za jedinicu mjere proizvoda⁸. Cijene se ističu na proizvodu ili na prodajnom mjestu, te osim tih cijena, na proizvodu odnosno na prodajnom mjestu ne smiju isticati druge cijene, osim u slučaju posebnih oblika prodaje uređenih odredbama ovoga Zakona. Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je istovjetna s maloprodajnom cijenom, a kod proizvoda u rasutom stanju, ističe se samo cijena za jedinicu mjere. Cijene se ističu u kunama s oznakom „kn“, a uz to se mogu isticati i u drugim valutama u kom slučaju, za potrošača su mjerodavne cijene istaknute u kunama. Pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga, mora biti navedena i cijena za jedinicu mjere na prethodno opisani način. Prethodno navedena pravila o isticanju cijena ne primjenjuje na javnu dražbu, prodaju umjetničkih djela i antikviteta kao i na cijene usluga uređene posebnim propisima.

Ako trgovac primjenjuje u svojoj poslovnoj politici uvjete prodaje, dužan je iste jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama te se tih uvjeta pridržavati. Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za: pojedine proizvode ili skupinu proizvoda; pojedine skupine potrošača; i pojedine oblike plaćanja. Ukoliko trgovac kao poseban uvjet prodaje odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, dužan je istaknuti cijenu sukladno odredbama ovoga Zakona kojima se uređuje isticanje cijena kod posebnih oblika prodaje, osim ako nije drugačije uređeno posebnim propisom.

3. Posebni oblici prodaje proizvoda i usluga

Posebnim oblicima odnosno pogodnostima prodaje, prema čl. 18. ZoZP-14 smatra se prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovitoj prodaji (umanjenim cijenama), a obuhvaća među ostalima, akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojim istječe rok uporabe.⁹

Podsjećamo, **akcijskom prodajom**, smatra se prodaja određenih proizvoda po cijeni koja je niža od cijene tog proizvoda u redovnoj prodaji; **rasprodajom** se smatra prodaja proizvoda po nižoj cijeni u slučaju: prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u dosadašnjim poslovnim prostorijama, prestanka prodaje određenog proizvoda iz predmeta poslovanja trgovca, kada je poslovanje trgovca ozbiljno ugroženo te u slučaju obavljanja složenijih građevinskih radova unutar ili na poslovnim prostorijama; **sezonskim sniženjem** smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone.¹⁰ Ako trgovac prodaje **proizvod koji ima grešku**, mora jasno, vidljivo i čitljivo označiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te upoznati potrošača u čemu se greška sastoji. **Proizvod kojem istječe rok uporabe** mora imati o dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.

7 Maloprodajna cijena je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja (npr. trošarine, naknade i sl.).

8 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 RH, a koja uključuje poreze i druga javna davanja.

9 Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje, sukladno čl. 18.st.3. ZoZP, trgovac može koristiti i druge nazive osim naziva navedenih u st.2. istog članka (akcijska prodaja, rasprodaja, sezonsko sniženje, prodaja proizvoda s greškom i prodaja proizvoda kojem istječe rok uporabe), kao što je primjerice „Vikend kupnja“, „Kasno - noćna kupnja“ ili „Late night shopping“, „Kupnja u odabrane sate“ ili „Happy hours“ i tome sl.

10 Sukladno Pravilniku o uvjetima i načinu provođenja sezonskog sniženja (Nar. nov., br. 135/15.) sezonsko sniženje odvija se dva puta godišnje i to zimsko sniženje – započinje 27. prosinca i ljetno sniženje – započinje 1. srpnja, i može trajati najdulje 60 dana, od navedenih datuma.

EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća

6 Nar. nov., br. 66/14. i 16/15.

Odredbom čl. 18. st. 4. i 5. ZoZP'14 bilo je propisano da je prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje, trgovac dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, osim kada se radi o cijenama proizvoda i usluga koje su predmet ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenih na daljinu, te u slučajevima kada posebni oblik prodaje traje najdulje tri dana. Ako posebnim propisima nije drugačije uređeno, isto se pravilo primjenjuje i u slučaju kada trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda.

Prema mišljenju Europske komisije, u nacionalnim zakonodavstvima kojima se uređuju posebni oblici prodaje, potrebno je jasnije propisati pravila u pogledu posebnih oblika prodaje odnosno prodaje s pogodnostima, kako bi se postiglo potpuno usklađivanje s Direktivnom o nepoštenoj poslovnoj praksi, te kako ne bi došlo do povrede prava Europske unije (u nastavku: EU). Iz navedenih razloga, novelom Zakona izmijenjene su odredbe čl. 18. st. 4. i 5. ZoZP'14 te je sada jasnije propisano da se isticanje dvije cijene (redovite i umanjene) odnosi isključivo na obavljanje posebnih oblika prodaje unutar poslovne prostorije, ali ne i na oglašavanje.¹¹



ističemo...

Trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje (samo unutar poslovnih prostorija). Navedena obveza ne primjenjuje se i nadalje kod: ugovora sklopljenih na daljinu, ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, posebnih oblika prodaje koji traju najdulje tri dana, a od sada i kod oglašavanja posebnog oblika prodaje.

Navedeno znači da trgovac mora isticati dvije cijene (redovnu i sniženu) kada prodaje robu na sniženju, rasprodaji, akcijskoj prodaji i sl. unutar poslovne prostorije dulje od tri dana, a ne mora pri oglašavanju, sklapanju ugovora izvan poslovne prostorije i na daljinu te u slučajevima kada posebni oblik prodaje traje kraće od tri dana. Međutim, nema zapreke da trgovci, ako žele i smatraju to svrsishodnim, i u tim slučajevima ističu dvije cijene.

Za jasnije razumijevanje izvršene izmjene čl. 18. st. 4. i 5. Zakona, potrebno je imati na umu odredbu čl. 5. istog Zakona kojom se definiraju „poslovne prostorije“ (t. 14.), „ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija“ (t. 28.) i „ugovora na daljinu“ (t. 27.), a koje su definicije u cijelosti usklađene s odredbama Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25.10. 2011 o pravima potrošača.¹² Poslovnim prostorijom trgovca smatra se prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost (npr. prodavaonica) odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajen obavlja svoju djelatnost (npr. prodajni štand, kiosk, pokretno vozilo).¹³ Sukladno ovoj definiciji, poslovne prostorije uključuju prodajne objekte bez obzira na njihov oblik (primjerice prodavaonice, štandove, pokretna vozila) koji trgovcu služe kao trajno ili uobičajeno mjesto obavljanja svoje djelatnosti, uključujući i kad se poslovnim prostorijom radi prodaje koristi na sezonskoj osnovi

- 11 Prema čl.3. Zakona o nedopuštenom oglašavanju (Nar. nov., br. 43/09.), oglašavanjem se smatra svako očitovanje u bilo kojem obliku koje netko daje u okviru obavljanja svoje poslovne djelatnosti, odnosno u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja, koje je usmjereno na promidžbu s namjerom pospešenja prodaje proizvoda ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze.
- 12 Puni naziv Direktive glasi „Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25.10.2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća.
- 13 Čl. 5. toč. 14. ZoZP-a i čl. 2. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

(npr. prigodna prodaja). Uzimajući u obzir navedenu definiciju, može se zaključiti da se ugovori o kupoprodaji koje trgovac sklapa s potrošačima u prodavaonici, kiosku ili sl. prodajnom objektu koji služi trgovcu za trajno obavljanje posla, ili ih sklapa na tržnici, sajmu ili u drugim prostorijama u kojima trgovac uobičajeno ili sezonski obavlja prodaju proizvoda (na štandovima, klupama, pokretnih vozila) mogu smatrati **ugovorima sklopljenim u poslovnim prostorijama trgovca**, naravno imajući uvijek pritom u vidu da nisu ispunjeni zakonom propisani uvjeti prema kojima bi se takvi ugovori mogli smatrati ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija trgovca. Svakako treba naglasiti i to, da će moguće sporove o, primjerice tome je li se radi o ugovoru sklopljenom u poslovnim prostorijama trgovca ili ugovoru sklopljenom izvan poslovnih prostorija trgovca, trebati procjenjivati od slučaja do slučaja. **Ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija** je ugovor između trgovca i potrošača: koji je sklopljen uz istodobnu fizičku prisutnost trgovca i potrošača na jednom mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca, čak i kad je potrošač dao ponudu; koji je sklopljen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava daljinske komunikacije neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču osobno i individualno na mjestu koje nisu njegove poslovne prostorije, a u kojem su trgovac i potrošač bili istodobno fizički prisutni; ili koji je sklopljen za vrijeme izleta koji je organizirao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču.¹⁴ **Ugovor sklopljen na daljinu** je ugovor sklopljen između trgovca i potrošača u okviru organiziranog sustava prodaje ili pružanja usluge bez istodobne fizičke prisutnosti trgovca i potrošača na jednom mjestu pri čemu se do trenutka sklapanja ugovora te za sklapanje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava daljinske komunikacije (npr. univerzalna pisma i dopisnice, katalogi, telefon, telefaks, televizija, internet, elektronička pošta).¹⁵

4. Popravak i/ili održavanje proizvoda

Odredbom čl. 12.st.1. ZoZP'14 propisano je da je za usluge popravka i održavanja proizvoda, ako je vrijednost usluge veća od 500,00 kuna, trgovac dužan ispostaviti ponudu na trajnom mediju¹⁶ s opisom radova te potrebnog materijala. Teret dokaza o ispostavljanju ponude je na trgovcu.



ističemo...

Novelom ZoZP'19 dopunjena je odredba čl. 12. st. 1. na način da je sada propisano da je trgovac, za usluge popravka i održavanja proizvoda čija je vrijednost usluge veća od 500,00 kn, dužan potrošaču ispostaviti ponudu **na papiru ili nekom drugom trajnom mediju**.

Zadržana je odredba čl. 12. st.2. prethodno važećeg Zakona prema kojoj, ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova trgovac je dužan postupiti u skladu s člankom 47. istog Zakona.¹⁷

- 14 Čl. 5. toč. 28. ZoZP-a i čl.2. toč.8. Direktive 2011/83 EU o pravima potrošača.
- 15 Čl. 5. toč. 27. ZoZP-a i čl. 2. toč. 7. Direktive 2011/83 EU o pravima potrošača.
- 16 Pod trajnim medijem, prema čl.5.toč.25. ovog Zakona, smatra se svako sredstvo koje omogućava potrošaču ili trgovcu da pohrani informacije koje su njemu osobno namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je to potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk računala.
- 17 Sukladno čl. 47 ZoZP, prije nego što potrošač sklopi ugovor ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac mora zatražiti njegov izričiti pristanak za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio dužan izvršiti, osim plaćanja koje



5. Zaštita potrošača – korisnika javnih usluga

Zaštita potrošača - korisnika javnih usluga propisana je odredbama gl. III. iz II. dijela ZoZP'14 (čl. 24. do 29.) koje su i nakon novele Zakona ostale neizmijenjene osim čl. 25. koji se odnosi na osnivanje savjetodavnih tijela i povjerenstva za reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga. Javnim uslugama u smislu čl. 24. st.1. ZoZP smatraju se: distribucija električne energije, prirodnog plina i toplinske energije; opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi te opskrba plinom u javnoj usluzi; javna vodoopskrba i javna odvodnja; prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada; obavljanje dimnjačarskih poslova; elektroničke komunikacijske usluge; poštanske usluge; i prijevoz putnika u javnom prometu (dalje u tekstu: javne usluge).

5.1. Izmjene glede osnivanja i djelovanja savjetodavnih tijela

Odredbom čl. 25. ZoZP'14 propisano je da su tijela javne vlasti koja uređuju pružanje javnih usluga potrošačima te jedinice lokalne samouprave (dalje u tekstu: JLS) i jedinice područne (regionalne) samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužne osnovati savjetodavna tijela u čijem radu mora sudjelovati i predstavnik udruge za zaštitu potrošača (u slučaju savjetodavnog tijela pri JLS samo u slučaju ako udruga za zaštitu potrošača djeluje na „lokalnom području“) te donositi odluke nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

U dosadašnjoj praksi, primjena navedene odredbe nailazila je na određene poteškoće, obzirom da je bilo teško odrediti na koja se tijela vlasti odnosi obveza osnivanja savjetodavnog tijela, budući da ima mnogo javnih tijela vlasti od kojih najviše onih u čijem djelokrugu nije donošenje odluka vezanih uz prava potrošača korisnika javnih usluga (primjerice odlučivanje o cijenama i uvjetima pružanja javnih usluga.) Isto tako, odredba koja se odnosila na obvezivanje (i) jedinica područne (regionalne) samouprave tj. županija na osnivanje savjetodavnih tijela nepotrebno opterećivala te jedinice, obzirom da je Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi¹⁸ propisano da su poslovi zaštite potrošača u samoupravnom djelokrugu (samo) pri JLS odnosno općinama i gradovima. Kako na području pojedinih općina nisu (bile, niti su još uvijek) osnovane udruge za zaštitu potrošača, savjetodavna tijela tih općina donosila su odluke bez sudjelovanja i predstavnika udruge za zaštitu potrošača.¹⁹ U svrhu otklanjanja uočenih nedostataka, novelom ZoZP'19 odredba čl.25. je izmijenjena na način da se jasnije propisuje na koja se tijela javne vlasti odnosi osnivanje savjetodavnog tijela, na koji način udruge za zaštitu potrošača biraju svoje predstavnike u rad savjetodavnih

tijela te se istovremeno ukida obveza osnivanja savjetodavnih tijela pri jedinicama regionalne (područne) samouprave (pri županijama).

Sukladno izmijenjenoj odredbi čl. 25. ZoZP'19, savjetodavno tijelo u čijem radu moraju sudjelovati i predstavnici udruge za zaštitu potrošača dužni su osnovati JLS (općine i gradovi) koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača – korisnika javnih usluga te pravne osobe s javnom ovlasti koje obavljaju regulatorne poslove u pogledu javnih usluga. Ako isti trgovac pruža javne usluge na području pojedinih JLS, one mogu osnovati zajedničko savjetodavno tijelo u sastavu kojeg mora sudjelovati predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Koje su pravne osobne s javnim ovlastima koje obavljaju regulatorne poslove u pogledu javnih usluga propisano je posebnim propisima kojima se uređuju pojedine regulatorne djelatnosti.²⁰ JLS koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača-korisnika javnih usluga te pravne osobe s javnom ovlasti za obavljanje regulatornih poslova u pogledu javnih usluga, i dalje su dužni donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača - korisnika javnih usluga (tek) nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

5.2. Informiranje potrošača o osnovanim povjerenstvima za reklamacije potrošača

Trgovci koji pružaju javne usluge dužni su osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga, u radu kojeg mora sudjelovati i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, osim u slučaju za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih, u kom slučaju se povjerenstvo za reklamacije potrošača za njih može osnovati pri Hrvatskoj obrtničkoj komori (HOK) odnosno Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK).

U svrhu bolje informiranosti potrošača, korisnika javnih usluga, novelom Zakona dopunjen je čl. 25. novim stavkom kojim je propisano da su komorske udruge (HGK i HOK) dužne na svojim mrežnim stranicama objaviti popis povjerenstva za reklamacije potrošača koja su osnovana za potrebe trgovaca koji imaju do pet zaposlenika – pružatelja javnih usluga u pojedinim djelatnostima.

je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca, u protivnom - ako potrošač nije dao izričiti pristanak već se trgovac poslužio opcijom prešutnog prihvata od strane potrošača, potrošač ima pravo zatražiti povrat bilo kojeg dodatnog iznosa koji je platio temeljem takve opcije.

18 Nar. nov., br. 22/01., 60/01., 129/05., 109/07., 125/08., 36/09., 150/11., 144/12., 19/13., 137/15. i 123/17.

19 Odredba čl. 25. ZoZP'14 kojom je bilo propisano da u radu savjetodavnog tijela JLS sudjeluje (i) predstavnik udruge za zaštitu potrošača ukoliko udruga djeluje na „lokalnom području“, u praksi se različito interpretirala kad je u pitanju bilo tumačenja izražaja „lokalno područje“ (primjerice, odnosi li se to samo na području JLS ili i na području regionalne jedinice unutar koje se nalazi JLS, te s tim u svezi, može li savjetodavno tijelo JLS pravovaljano odlučivati ako u njegovom sastavu ne sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača budući da na njenom području ista nije osnovana).

20 Primjerice, sukladno Zakonu o energiji (Nar. nov., br. 120/12., 14/14., 95/15. i 102/15.) Hrvatska regulatorna agencija je nezavisni regulator s javnim ovlastima u pogledu energetske djelatnosti (distribuciju električne i toplinske energije te prirodnog plina, opskrbu električnom energijom u univerzalnoj usluzi i plinom u javnoj usluzi i dr.), a sukladno Zakonu o elektroničkim komunikacijama (Nar. nov., br. 37/07, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/14) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti je nacionalna regulatorna agencija za obavljanje regulatornih poslova pri pružanju elektroničkih komunikacija, poštanskih usluga i regulaciji tržišta željezničkih usluga, što znači da su ova tijela javne vlasti dužne osnovati savjetodavna tijela u radu kojim moraju sudjelovati i predstavnici udruge za zaštitu potrošača.

5.3. Imenovanje predstavnika udruge za zaštitu potrošača u pojedina tijela



ističemo...

Izmijenjenom odredbom čl. 25. ZoZP'19 propisano je predstavnike udruge za zaštitu potrošača u rad savjetodavnog tijela kao i u rad povjerenstva za reklamacije imenuju udruge za zaštitu potrošača na razdoblje i po postupku sukladno aktima pravne osobe s javnom ovlasti za obavljanje regulatornih poslova u pogledu javnih usluga i JLS kojima se osniva savjetodavno tijelo odnosno sukladno aktima trgovaca koji pružaju javnu uslugu kojima se osniva povjerenstvo za reklamaciju potrošača.

Navedenim aktima ne uređuje se samo postupak osnivanja savjetodavnog tijela odnosno povjerenstva za zaštitu potrošača i razdoblje na koje se ova tijela osnivaju, već i način njihovog rada te prava i obveze članova tih tijela. Iako to nije propisano, smatramo da ukoliko na području županije djeluje više udruga za zaštitu potrošača, JLS će (svojim) aktom kojim osniva savjetodavno tijelo ujedno odrediti i udruhu za zaštitu potrošača sa sjedištem na područje iste županije koja će imenovati svog predstavnika u rad savjetodavnog tijela JLS. Takvo stajalište proizlazi iz odredbe čl. 25.st.10. važećeg Zakona.

U svrhu transparentnosti u provođenju odredbi ZoZP kojima se uređuje zaštita potrošača - korisnika javnih usluga i radi osiguranja što potpunijeg informiranja potrošača, novelom čl. 25. važećeg Zakona, propisano je da su **udruge za zaštitu potrošača dužne objavljivati na svojim mrežnim stranicama popis svih pravnih osoba s javnim ovlastima koje obavljaju regulatorne poslove u pogledu javnih usluga i JLS-a (općina i gradova) koji imaju osnovana savjetodavna tijela, kao i popis trgovaca – pružatelja javnih usluga koja imaju osnovana povjerenstva za reklamaciju potrošača, u čijem radu sudjeluje njihov predstavnik.**

5.4. Postupak rješavanje reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga

Dok je u prethodno važećoj odredbi čl. 25. pored obveze osnivanja savjetodavnih tijela i povjerenstva za reklamacije potrošača bio propisan i postupak rješavanja reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga, novelom Zakona, odredbe o postupku rješavanja reklamacija potrošača, u neizmijenjenom sadržaju izdvojene su iz te odredbe i pozicionirane su u zasebnom članku 25.a. Zakona'19. U nastavku dajemo kratak osvrt na postupak rješavanja reklamacija potrošača – korisnika javnih usluga.

U slučaju nezadovoljstva na pruženu javnu uslugu, potrošač se ne može izravno (odmah) obratiti podnošenjem pritužbe povjerenstvu za reklamacije osnovanom pri trgovcu pružatelju javnih usluga, već mora podnijeti pisani prigovor trgovcu koji mu je pružio javnu uslugu, koji mu je dužan pismeno odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.²¹ Ukoliko nije zadovoljan sa primljenim

²¹ Sukladno čl.10. ZoZP, svaki trgovac (pa tako i onaj koji pruža javnu uslugu) je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak, kao i omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte, a u svojim poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora. Trgovac koji pruža javnu uslugu dodatno je dužan obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora vidljivo istaknuti i na ispostavljenom računu potrošaču za pruženu uslugu. Trgovac je dužan u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora potrošaču pisano odgovoriti potrošaču osnovanom zaprimljenog prigovora, voditi i čuvati evi-

odgovorom, tek u tom slučaju potrošač ima pravo (i mogućnost) podnijeti pisanu reklamaciju povjerenstvu za reklamacije potrošača (osnovanom pri trgovcu pružatelju javne usluge, odnosno komorskom udruženju ako trgovac ima do 5 zaposlenika). Povjerenstvo za reklamacije potrošača dužno je pisanim putem odgovoriti potrošaču o osnovanom zaprimljenoj reklamaciji najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja iste. Ukoliko je i dalje nezadovoljan zaprimljenim odgovorom, potrošač može pokrenuti sudski postupak (podnošenjem tužbe nadležnom sudu) ili izvansudski postupak (podnošenjem tužbe sudovima časti pri komorskim udruženjima, ili prijave za pokretanje postupka mirenja pri centrima za mirenje ili podnijeti prijavu mjesno nadležnoj tržišnoj inspekciji). Sudski odnosno izvansudski postupak potrošač ne može s uspjehom pokrenuti prije nego što je iscrpio prethodno opisan pravni put ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.²² Ukazujemo i na odredbu čl. 135. ZoZP'19 kojom je propisano da će tržišni inspektor uzeti u obzir prijavu potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio pravni put iz čl. 10. i 25.a. istog Zakona.

6. Teret dokaza kod nepoštene poslovne prakse

Nepoštena poslovna praksa javlja se u obliku zavaravajuće i agresivne nepoštena poslovne prakse, a uređena je odredbama gl. IV. iz II dijela ZoZP'14 (čl.30 do 38.), koje su u cijelosti ostale neizmijenjene i nakon novele ZoZP.²³ Nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošaču je zabranjena. U svrhu usklađivanja ZoZP'14 sa odredbama Direktive 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11.5.2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu, novelom ZoZP dopunjena je gl. IV.

denciju zaprimljenih prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana njihovih primitka.

- ²² Zaštita korisnika javnih usluga putem podnošenja pisanog prigovora, propisan je čl. 157. i 158. Zakona o općem upravnom postupku (Nar. nov., br. 47/09.). Sukladno navedenim odredbama, ako korisnik javnih usluga smatra da su postupanjem pružatelja javnih usluga povrijeđena njegova prava ili pravni interesi, može izjaviti prigovor radi zaštite svojih prava, odnosno pravnih interesa tijelu nadležnom za provedbu nadzora nad obavljanjem tih javnih usluga - sve dok radnja ili propuštanje radnje pružatelja javnih usluga traje. Nadležno javno-pravno tijelo dužno je ispitati navode korisnika javnih usluga te poduzeti mjere iz svoje nadležnosti po pravu nadzora, te bez odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od izjavljivanja prigovora, obavijestiti korisnika usluga u pisanom obliku o mjerama koje je u povodu prigovora poduzelo. Ako korisnik usluga nije zadovoljan poduzetim mjerama ili u propisanom roku nije obaviješten o poduzetim mjerama, (tek tada) može pokrenuti upravni spor.
- ²³ Poslovna praksa je nepoštena ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire, odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom okolnosti iz stavka 2. čl. 33. ZoZP (npr. okolnosti glede postojanja ili prirode ili osnovnih obilježja ili cijene proizvoda, opsega obveze, prirode, obilježja i prava trgovca, prava potrošača i rizici kojima može biti izložen i dr.) Čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. Zavaravajuća poslovna praksa se manifestira kao zavaravajuća propuštanja i zavaravajući postupci). Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja okolnosti slučaja korištenjem uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopušten utjecaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.





novim čl. 38.a. kojim se propisuje da je **teret dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnji u vezi s poslovnom praksom, na trgovcu.**

7. Izmjene u odredbama zakona kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi

7.1. Općenito o potrošačkim ugovornim odnosima

Osnovna značajka potrošačkog ugovornog odnosa je da je to odnos između trgovca i potrošača. U tom odnosu, trgovac osobno ili putem osobe koja nastupa u njegovo ime ili za njega račun, djeluje na tržištu i sklupa pravni posao u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti sa potrošačem (građaninom). Najčešći ugovori koje trgovci sklapaju s potrošačima u potrošačkom ugovornom odnosu su ugovor o kupoprodaji²⁴ i ugovor o usluzi.²⁵ Potrošački ugovori mogu biti sklopljeni uz istodobnu fizičku prisutnost ugovornih strana u poslovnim prostorijama trgovca, izvan poslovnih prostorija trgovca i na daljinu.

Potrošački ugovorni odnosi uređeni su odredbama III. dijela ZoZP. Potrošač se ne može odreći prava koja ima na temelju ovog ili drugih zakona kojima se štite prava potrošača. Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim ili drugim zakonima su ništetne.

7.2. Izuzimanje ugovora o organiziranju (turističkog) putovanja

Odredbom čl. 40. ZoZP¹⁴ propisano je koji se (sve) ugovori izuzimaju od primjene pojedinih odredbi III. dijela Zakona kojima se uređuju potrošački ugovorni odnosi, točnije od općih odredbi o potrošačkim ugovorima (gl. I.) i općih odredbi o ugovorima sklopljenim na daljinu te ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija trgovca (gl. III. odjeljak I.). Pored ugovora koji se sukladno čl. 40. Zakona, izuzimaju od primjene prethodno navedenih odredbi III. dijela Zakona, pod toč. 7. naveden je i „ugovor o organiziranju putovanja sukladno odredbama Zakona o obveznim odnosima.“ Kako su posljednjim izmjenama ZOO²⁶ odredbe o uređivanju „ugovora o organiziranju putovanja“ prestale važiti s danom 1. srpnja 2108., budući da su tog dana stupile na snagu odredbe III. dijela Zakona o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 130/17.) kojim se u cijelosti uređuju „ugovori o putovanju u paket-aranžmanu i ugovori o povezanom putnom aranžmanu“, bilo je potrebno uskladiti odredbu čl. 40. ZoZP¹⁴ sa izmjenama navedenih zakona. U tu svrhu, toč. 7. u čl. 40. ZoZP¹⁹ je izmijenjena na način da je sada propisano da se od primjene odredbi gl. I. i gl. III. odjeljka I. iz III. dijela važećeg Zakona izuzima „ugovor o putovanju u paket aranžmanu i povezanom putnom aranžmanu skladno odredbama zakona kojima se uređuje pružanje usluga u turizmu“, a što je Zakon o pružanju usluga u turizmu.²⁷

24 Ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor koji za predmet istodobno ima robu i uslugu.

25 Ugovor o usluzi je ugovor kojim trgovac pruža ili se obvezuje pružati uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu.

26 Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (Nar. nov., br. 29/18.)

27 Razlog izuzimanja ugovora o organiziranju turističkog putovanja od primjene pojedinih odredbi III. dijela ZoZP kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi jer u tome, što je zaštita potrošača, korisnika turističkih putovanja u cijelosti uređena odredbama (novog) Zakona o pružanju usluga u turizmu, koji je usklađen s odredbama Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2015. o putovanjima u paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

7.3. Odgovornost trgovca za materijalne nedostatke i po osnovu danog jamstva

Jedno od temeljenih načela rimskog obveznog prava prema kojem „ugovore treba održati“ odnosno „dogovore treba poštivati“ („*pacta sunt servanda*“) ugrađeno je u odredbu čl. 43.st.1. ZoZP¹⁴ kojom je propisano da je trgovac dužan ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora te odredbama ZoZP i posebnog zakona kojim se uređuju obvezni odnosi,²⁸ što pored ostalog, podrazumijeva i predati potrošaču proizvod bez nedostatka.

Odredbom čl. 43. st. 2. ZoZP¹⁴ propisano je da se u slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu, na odnose potrošača i trgovca primjenjuju odredbe ZOO-a o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.²⁹ Stavkom 3. istog članka propisano je da ako trgovac ili proizvođač daje jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda, dužan je ispuniti obveze propisane odredbama ZOO-a o jamstvu za ispravnost prodane stvari, kao i obveze preuzete jamstvom.³⁰ Odredbama st. 4 do 6. istog članka uređeno je pitanje snošenja troškova postupka vještačenja kad je isto nužno provesti u svrhu dokazivanja postojanja nedostatka na proizvodu.

Dok se u čl. 43. ZoZP¹⁴ koristi izraz „proizvod“, pod kojim se sukladno čl. 5. toč.20. Zakona podrazumijeva „svaka **roba** ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze“, u odredbama ZOO-a kojima se uređuje odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke na prodajnoj stvari i odgovornost proizvođača i/ili prodavatelja za ispravnost prodane stvari u jamstvenom roku (na primjenu kojih upućuje čl. 43. ZoZP¹⁴) koristi se izraz „stvar“ koji obuhvaća (samo) „pokretne (**pokretne stvari**) i nekretnine (nepokretne stvari)“, a ne i usluge, prava i obveze, a koji su pak obuhvaćeni u pojmu „proizvod“. Odredbom čl. 5.toč.22. ZoZP, „**roba**“ se definira kao „**tjelesna pokretna stvar**“, osim onih koje su prodane u ovršnom ili drugom prisilnom postupku, uključujući vodu, plin i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obujmu ili ograničenoj količini“.



ističemo...

Radi međusobnih usklađivanja odredbi ZoZP-a i ZOO-a koji se odnose na odgovornost trgovca za materijalne nedostatke i odgovornost trgovca po osnovi jamstva, novelom ZoZP¹⁹ u cijelom čl.43. izraz „proizvod“ zamijenjen je izrazom „roba“ u odgovarajućem padežu.

Slijedom izvršene izmjene, na odnose trgovca i potrošača primijenit će se odredbe ZOO o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari te o jamstvu za ispravnost prodane stvari samo kad je u

28 Osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, a ukoliko u tim rokovima ne može ugovor ispuniti, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača, koji u tom slučaju ima pravo na raskid ugovora uz uvjet da je prethodno dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora. Navedeno se ne odnosi na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju. Ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obvezuje prenijeti potrošaču robu u vlasništvo, a potrošač plaća ili se obvezuje platiti mu cijenu, uključujući bilo koji ugovor koji za predmet istodobno ima robu i uslugu (č.5.toč.29. ZoZP).

29 Odgovornost trgovca za materijalne nedostatke na prodanoj stvari propisana je čl. 400. do 429. ZOO-a.

30 Pravila o odgovornosti prodavatelja i/ili proizvođača po osnovi jamstva za ispravnost prodane stvari (garancija) propisana su odredbama čl. 423. do 429. ZOO.

pitanju nedostatak na robi odnosno neispravnost robe unutar jamstvenog roka, koju je trgovac prodao potrošaču, a ne i na prodani proizvod u punom smislu značenja kako je to definirano odredom čl. 5. toč. 20. ZoZP (ne i na pruženu uslugu ili prodanu nekretninu te na prava i obveze).

Uzimajući u obzir izmijenjenu odredbu čl. 43. ZoZP'19 te relevantne odredbe ZOO-a na koje upućuje važeći ZoZP, u nastavku podsjećamo na bitne odrednice instituta odgovornosti trgovca (prodavatelja) za materijalne nedostatke na prodanoj robi te odgovornosti prodavatelja i/ili proizvođača za ispravnost robe tijekom trajanja jamstvenog roka.

7.3.1. Odgovornost trgovca za materijalne nedostatke na prodanoj robi

Trgovac odgovara za materijalne nedostatke na robi koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na potrošača (kupca),³¹ bez obzira je li mu to bilo poznato, kao i za one koji se pojave nakon prijelaza rizika na potrošača ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga. Predmnijeva se da je nedostatak koji se pojavio u roku od 6 mjeseci od prijelaza rizika postojao i u vrijeme prijelaza rizika, osim ako trgovac ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi robe. Trgovac ne odgovara za nedostatke ako su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati potrošaču ili mu nisu mogli ostati nepoznati,³² ali odgovara za nedostatke koje je potrošač mogao lako opaziti, ali mu je trgovac izjavio da roba (ipak) nema nedostatke ili da ima određena svojstva ili odlike koje zapravo nema.

Potrošač nije dužan prilikom preuzimanja robe istu pregledati niti je dati drugome na pregled radi utvrđivanja postojanja nedostataka, ali je obavezan obavijestiti trgovca o postojanju nedostatka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača (trgovac ne odgovara za nedostatke koji se polažu nakon isteka ovog roka).³³ Potrošač koji je pravodobno i uredno obavijestio trgovca o nedostatku može po svojem izboru: zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni; zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu robu bez nedostatka; zahtijevati sniženje cijene; a uz uvjet da je prethodno dao trgovcu naknadni rok za ispunjenje ugovora (otklanjanje nedostatka, ili zamjenu robe drugom, bez nedostatka ili sniženje cijene) kojem trgovac nije udovoljio, izjaviti da raskida ugovor.³⁴ U svakom od tih slučajeva po-

trošač ima pravo i na popravlanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je potrošač zbog nedostatka pretrpio na drugim dobrima. Ako je nedostatak neznatan, potrošač nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na popravlanje štete. Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge robe bez nedostatka snosi trgovac. Prava potrošača koji je pravodobno obavijestio trgovca o postojanju nedostatka na robi gase se nakon isteka dvije godine, računajući od dana odašiljanja obavijesti trgovcu, osim ako je prijevarom trgovca, potrošač bio spriječen ostvarivati ta prava.³⁵

7.3.2. Odgovornost trgovca po osnovi danog jamstva za ispravnost prodane robe

Ako proizvođač jamči za ispravnost robe u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje potrošaču, potrošač može, ako roba nije ispravna, zahtijevati kako od trgovca (prodavatelja) tako i od proizvođača, da robu popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda ispravnu robu, a ukoliko je za ispravnost robe jamčio samo trgovac (prodavatelj) tada ista prava može zahtijevati (samo) od trgovca kao prodavatelja. Jamstvo obvezuje pod uvjetima pod kojima je dano, bez obzira na oblik u kojem je dano (jamstveni list, usmena izjava, popratno reklamiranje i sl.), ali je potrošač ovlašten zahtijevati da mu jamstvo bude izdano u pisanom obliku ili u nekom drugom, njemu dostupnom, trajnom mediju. U jamstvu moraju biti navedena prava iz jamstva koja pripadaju potrošaču, te jasno navedeno da jamstvo ne utječe na ostala prava koja pripadaju potrošaču po drugim pravnim osnovama (primjerice po osnovi odgovornosti trgovca za materijalni nedostatak robe), kao i pojedinosti potrebne potrošaču za ostvarivanje njegovih prava, posebno trajanje jamstva i teritorijalno područje važenja, te ime, odnosno naziv i adresa izdavatelja jamstva.³⁶

Potrošač može zbog neispravnosti robe zahtijevati od trgovca kao prodavatelja popravak ili zamjenu robe u tijeku jamstvenog roka, bez obzira na to kada se nedostatak pojavio, a ima pravo i na naknadu štete koju je pretrpio zbog toga jer je bio lišen uporabe robe od trenutka traženja popravka ili zamjene do njihova izvršenja. U slučaju manjeg popravka, jamstveni rok se produljuje onoliko koliko je potrošač bio lišen uporabe robe. Međutim, kad je zbog neispravnosti robe izvršena njezina zamjena ili bitan popravak, jamstveni rok počinje teći ponovno od zamjene, odnosno vraćanja popravljene robe. Ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio robe, jamstveni rok počinje teći ponovno samo za taj dio. Ako trgovac ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu, potrošač ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene, a u svakom od ovih slučajeva i pravo na popravlanje štete. Trgovac odnosno proizvođač je dužan o svojem trošku prenijeti robu do mjesta popravka odnosno zamjene te popravljenu odnosno zamijenjenu robu vratiti potrošaču.³⁷ Prava

31 Sukladno čl. 45. ZoZP-a, kod ugovora o kupoprodaji rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, a koja nije prijevoznik, roba predana u posjed. Ako je prijevoznik bio izabran na prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada roba bude predana u posjed prijevozniku. Navedena odredba se ne odnosi na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije, niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na tjelesnom mediju.

32 To bi primjerice bio slučaj, ako je predmet prodaje roba s greškom ili kojoj istječe rok uporabe i na što je udruga prilikom prodaje takve robe, upozorila potrošača. U tom slučaju, potrošač se ne bi mogao pozivati na nedostatak kupljene robe radi iste greške odnosno skorog isteka roka uporabe.

33 Kad je zbog nekog nedostatka došlo do popravka robe, isporuke druge robe, zamjene dijelova i sl., rokovi počinju teći od predaje popravljene robe, izvršene zamjene dijelova i sl. (čl. 405. ZOO). Ako obavijest o nedostatku koju je potrošač pravodobno poslao trgovcu preporučenim pismom, brzajavom, telefaksom ili na neki drugi pouzdan način zakasni ili uopće ne stigne trgovcu, smatra se da je potrošač ispunio svoju obvezu da obavijesti trgovca. (čl. 406. st.2.ZOO).

34 Potrošač može raskinuti ugovor (predati robu trgovcu, a trgovac potrošaču vratiti uplaćenu cijenu) i bez naknadnog roka ako je trgovac, nakon obavijesti o nedostacima, priopćio potrošaču da neće ispuniti ugovor ili iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da trgovac neće moći ispuniti ugovor i u naknadnom roku, kao i u slučaju kada potrošač radi zakašnjenja trgovca ne može ostvariti svrhu radi koje je kupio robu. Isto tako, ako bi način uklanjanja

nedostatka, odnosno predaja druge robe bez nedostatka imalo za posljedicu znatne neugodnosti za potrošača, on ima pravo raskinuti ugovor ili zahtijevati razmjerno sniženje cijene. (čl. 412. ZOO).

35 Međutim, potrošač koji je pravodobno obavijestio trgovca o postojanju nedostatka može nakon proteka roka od dvije godine od dana odašiljanja obavijesti trgovcu, ako još nije isplatio cijenu, zahtijevati da se cijena snizi ili da mu se naknadi štete, kao prigovor protiv zahtjeva trgovca da mu se isplati cijena. (čl.422.st.2. ZOO).

36 Neispunjenje uvjeta glede sadržaja jamstva ne utječe na valjanost jamstva (čl.423.st.7. ZOO).

37 Za vrijeme popravka odnosno zamjene neispravne robe dok je ista kod trgovca odnosno proizvođača, trgovac odnosno proizvođač snosi rizik za propast ili oštećenje robe (čl. 427. st.2. ZOO).





potrošača po osnovu jamstva gase se nakon isteka jedne godine računajući od dana kad je od njega zatražio popravak ili zamjenu robe.

7.3.3. Postupak utvrđivanja nedostatka vještačenjem

Sukladno čl. 43. st. 4 do 6. ZoZP'19, kad je to nužno, nedostatak na robi dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka. Ako se nedostatak na robi pojavi u roku od 6 mjeseci od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja snosi trgovac. Ukoliko se nedostatak na robi pojavi nakon isteka navedenog roka, ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac, ovisno o rezultatu vještačenja.

7.3.4. Odnos između instituta odgovornosti za materijalne nedostatke i danog jamstva

Pravila propisana odredbama ZOO-a koja se odnose na odgovornost trgovca odnosno proizvođača za ispravnost prodane stvari (robe) tijekom jamstvenog roka, ne isključuju primjenu pravila o odgovornosti trgovca kao prodavatelja za nedostatak na prodajnoj robi. Takvo stajalište proizlazi iz odredbe čl. 423. st.4. ZOO-a kojom se izriekom propisuje da pravila o jamstvu za ispravnost prodane stvari (robe) ne isključuju primjenu pravila o odgovornosti prodavatelja (trgovca) za nedostatke stvari (robe). Stoga, kada je dano jamstvo za ispravnost prodane robe, trgovac i dalje odgovara za sukladnost prodane robe na temelju zakonskih pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke. Ako su ispunjeni zakonom propisani uvjeti odgovornosti trgovca za materijalne nedostatke robe, trgovac ne može otklanjati tu odgovornost pozivanjem na primjenu odredbi o odgovornosti iz jamstva za ispravnost prodane robe, što znači da potrošač može birati hoće li ostvarivati prava propisana za slučaj odgovornosti trgovca za materijalne nedostatke robe ili će ostvarivati prava propisana za odgovornost trgovca iz jamstva za ispravnost robe.³⁸

7.4. Sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Sukladno čl. 66.a st. 1. ZoZP'14, u slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude. Odredbom st. 2. istog članka bilo je propisano da se ugovor na daljinu putem telefona smatra sklopljenim kada potrošač potpisano ponudu ili pisani pristanak pošalje trgovcu, osim kod ugovora sklopljenih temeljem posebnog propisa kojim se uređuju elektroničke komunikacije (st. 3.).³⁹



ističemo...

Sukladno izmijenjenim odredbama čl. 66.a. st.2. i 3. važećeg Zakona, ugovor u uslugama na daljinu putem telefona smatra se sklopljenim kada potrošač, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora. Teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti je na trgovcu.

Uzimajući u obzir dostupnost i sve veću korištenost suvremenih tehnologija, potvrda suglasnosti, osim one klasične, napisane i potpisane na papiru, uključuje i druge načine dostavljanja suglasnosti od strane potrošača, koje omogućavaju bržu komunikaciju između trgovca i potrošača, kao što je primjerice e-mail odnosno elektronička pošta. Budući da je propisano da je teret dokazivanja o zaprimanju potvrde o suglasnosti sklapanja ugovora na trgovcu, zakonodavac je smatrao potrebnim osigurati teleoperaterima i drugim trgovcima koji sklapaju ugovore na daljinu putem telefona, primjereno razdoblje prilagodbe kako bi mogli uskladiti svoje poslovanje u pogledu zaprimanja suglasnosti o sklapanju ugovora od strane potrošača, te je odgodio stupanje na snagu navedene izmjene do 1.8.2019.



ističemo...

Dakle, od 1.8.2019. ugovor o usluzi sklopljen na daljinu putem telefona, neće se više smatrati valjano sklopljenim samo na temelju telefonskog pristanka potrošača, već će operatori telekomunikacijskih usluga (kao i svi drugi trgovci koji s potrošačima sklapaju ugovore o uslugama na daljinu putem telefona) potrošaču morati dostaviti pisanu ponudu, a ugovor će se smatrati valjano sklopljenim tek onda kada potrošač vratiti operatoru potpisano ponudu odnosno pisanu suglasnost o sklapanju ugovora.

8. Procesnopravna zaštita prava potrošača

Odredbama IV dijela ZoZP'14 uređena je procesnopravna zaštita prava potrošača i to kroz odredbu sadržanu u gl. I. (čl.105.) kojom se uređuje izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova i odredbama gl. II. (čl.106. do čl.123.) kojima se uređuje zaštita kolektivnih interesa potrošača. Novelom ZoZP'19 obuhvaćene su odredbe čl. 105. i čl. 106.st.1. Zakona.

8.1. Izvansudsko (alternativno) rješavanje potrošačkih sporova

Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporova propisano je odredbama gl. I. iz IV. dijela ZoZP'14, koja nosi naziv „Izvansudsko rješavanje potrošačkih sporovima“. Tom je odredbom detaljno propisano pri kojim se izvansudskim tijelima može podnijeti prijava sudu časti odnosno prijedlogom pokrenuti postupak mirenja pri centrima za mirenje, kao i sastav vijeća pri sudovima časti te snošenje troškova u postupcima pred sudovima časti komorskih udruga (HGK i HOK-a).⁴⁰

Obzirom da je 2016. donijet Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova⁴¹ kojim se u cijelosti uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova u postupku pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu, radi usklađenja s odredbama tog Zakona, novelom ZoZP-a naziv gl. I. izmijenjen je u „Alternativno rješavanje potrošačkih sporova“ te je izmijenjen čl. 105. Zakona.

40 Odredbom čl. 105. ZoZP'14 bilo je propisano da se u slučaju spora između potrošača i trgovca može podnijeti prijava Sudu časti HGK, Sudu časti HOK-a ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje, te da se postupci pred sudovima časti odnosno pri centrima mirenja provode sukladno pravilnicima o postupcima pred svakim od navedenih izvansudskih tijela. Također je propisano, da komorske udruge uz suglasnost ministra nadležnog za zaštitu potrošača donose odluke o troškovima u postupcima pred sudovima časti pri tim komorama.

41 Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (Nar. nov., br. 121/16)

38 Mišljenje Ministarstva pravosuđa (Kl. 701-01/17-01/405., Ur.br. 514-04-01-01-16-2 od 31.3.2017.

39 Područje elektroničkih komunikacija uređeno je Zakonom o elektroničkim komunikacijama (Nar. nov., br. 73/08 - 72/14).

**istićemo...**

Izmijenjenom odredbom čl. 105., propisano je da u slučaju spora između trgovca i potrošača, potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje spora protiv trgovca pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova

Dodajemo, da je odredbom čl. 22. Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova propisano da su, trgovci sa sjedištem u RH koji se obvežu ili su temeljem mjerodavnih propisa obvezni rješavati potrošačke sporove putem tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, dužni o toj činjenici obavijestiti potrošača. Obavijest mora sadržavati poštansku adresu i adresu mrežne stranice nadležnog tijela te mora biti istaknuta na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan, i to na mrežnim stranicama i u poslovnim prostorijama trgovca, kao i na druge načine predviđene posebnim propisima o zaštiti potrošača. Nadalje, istim je člankom propisano da, kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji potrošač upućuje trgovcu, trgovac je u odgovoru na pisani prigovor dužan dati potrošaču predmetnu obavijest, uz dodatnu obavijest o mogućnostima pokretanja postupka pred navedenim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova i o tome hoće li se trgovac upustiti u postupak pred nekim od njih.

8.2. Zaštita kolektivnih interesa potrošača

Zaštita kolektivnih interesa potrošača uređena je odredbama gl. II. iz IV. dijela ZoZP (čl. 105. do 123.). Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se pred trgovačkim sudom podnošenjem tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača koje ima pravo pokrenuti svako ovlašteno tijelo ili osoba iz čl. 107. Zakona (posebice tijela državne uprave nadležna za zaštitu potrošača i udruge za zaštitu potrošača) protiv pojedinog trgovca ili skupine trgovaca iz istog gospodarskog sektora čije je postupanje u suprotnosti s pojedinim odredbama ZoZP-a i ZOO-a te odredbama posebnih propisa (zakona i pravilnika) poimenično navedenih u odredbi čl. 106. st. 1. ZoZP'14.

Međutim, kako se ugovor o organiziranju turističkog putovanja nakon 1. srpnja 2018. više ne uređuje odredbama ZOO-a već odredbama III. dijela Zakona o pružanju usluga u turizmu te radi sprječavanja budućih izmjena odredbi važećeg ZoZP u slučajevima mijenjanja naziva pojedinih zakona koji se poimenično navode u dosadašnjem 106. st. 1., novelom ZoZP'19 izmijenjena je odredba čl. 106. st. u dijelu koji se odnosi na poimenično navođenje zakona i pravilnika mjerodavnih za pokretanje kolektivne tužbe za zaštitu potrošača protiv trgovca koji postupi suprotno odredbama navedenih propisa, na način, da se u izmijenjenom st. 1. više ne navode nazivi tih zakona i pravilnika, nego se koristi opća formulacija kojom se upućuje na propise kojima se uređuju pojedina upravna područja. Pritom, propisi na koje upućuje izmijenjena odredba čl. 106. st. 1. obuhvaćaju ista upravna područja kao i u prije važećoj odredbi st. 1. ovoga članka. Istovremeno, pod toč. 12., dodan i zakon kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28.2.2018. o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta. Obzirom da ovaj zakon još nije donijet, stupanje na snagu čl. 106. st. 1. u dijelu toč. 12. odgođeno je do stupanja na snagu zakona kojim će se urediti provedba predmetne uredbe.

Dodajemo, da odluka suda kojom usvaja tužbeni zahtjev obvezuje tuženika da se u budućnosti suzdrži od istog ili sličnog protupravnog ponašanja u odnosu na sve potrošača, a u smislu postojanja povrede propisa iz čl. 106. st. 1. ZoZP obvezuje ostale sudove u postupku koji potrošač osobno pokrene radi naknade štete koja mu je uzrokovana postupanjem tuženika.⁴²

9. Nositelji zaštite potrošača

Nositelji zaštite potrošača prema odredbama čl. 124. ZoZP su: Hrvatski sabor, Vlada RH, ministarstvo nadležno za poslove potrošača,⁴³ nadležne inspekcije,⁴⁴ Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, poslovna udruženja, udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave i ostala tijela vlasti, svako iz svoje nadležnosti.

9.1. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača

Odredbom čl. 125. st. 1. ZoZP'14, propisano je da Vlada RH odlukom osniva Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača. Nacionalno vijeće je savjetodavno tijelo Vlade RH koje sudjeluje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača i izvješća o njegovoj provedbi, potiče izmjene i dopune postojećih propisa, donošenje novih propisa iz područja zaštite potrošača te sudjeluje u kreiranju politike zaštite potrošača. Odredbom čl. 125. st. 2. bio je propisan sastav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, odnosno bila su navedena ministarstva i druga nadležna tijela i udruge čiji predstavnici ulaze u sastav tog vijeća kao i odredba da se isti imenuju na razdoblje od 4 godine.⁴⁵

**istićemo...**

Uzimajući u obzir mogućnost eventualno buduće potrebe za proširenje sastava Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača, novelom ZoZP'19 odredba čl. 125. st. 2. je izmijenjena na način, da se više u istoj poimenično ne navode tijela i udruge čiji predstavnici ulaze u sastav ovog Vijeća već se propisuje da će se sastav Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača urediti odlukom Vlada RH.

Prijelazom odredbom čl. 22. ZoZP'19 propisano je da će Vlada RH donijeti odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, odnosno od 16.5.2019., a do stupanja na snagu te odluke, ostaje na snazi Odluka o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača iz 2014.

9.2. Udruge za zaštitu potrošača

Udruge za zaštitu potrošača, na način i uz uvjete propisane odredbama posebnog propisa kojim se uređuje djelovanje udruge,⁴⁶ osnivaju potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava i interesa.⁴⁷

42 Čl. 117. i 118. ZoZP.

43 Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta

44 Tržišna inspekcija u sastavu Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, a od 1.4.2019. (dan stupanja na snagu Zakona o Državnom inspektoratu) u sastavu Državnog inspektorata i druge inspekcije u sastavu tog inspektorata.

45 Podrobnije o načinu na koji nadležna tijela i udruge imenuju svoje predstavnike u Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, propisala je Vlada RH svojom Odlukom o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača (Nar. nov., br. 90/14 i 44/16).

46 Zakon o udrugama (Nar. nov., br. 74/14. i 70/17.)

47 Odredbom čl. 129. ZoZP propisano je da udruge za zaštitu potrošača mogu obavljati osobito slijedeće poslove: pružati preventivnu zaštitu putem informiranja i savjetovanja potrošača o njihovim pravima i obvezama; provoditi, putem akreditiranih laboratorija, usporedne testove proizvoda i rezultate objav-



Udruge za zaštitu potrošača u RH mogu se udruživati u saveze radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanje zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Odredbom čl.128. ZoZP¹⁴ propisano je da udruge za zaštitu potrošača moraju u svojem djelovanju biti neovisne o trgovcima (st. 1.) te da svoju neovisnost uređuju statutom udruge (st. 2.). Kako su udruge za zaštitu potrošača prepoznate kao važni dionik u provedbi politike zaštite potrošača, pokazalo se nužnim dodatno urediti pitanje njihove neovisnosti i nepristranosti odredbama ovoga Zakona, a ne uređivanje tog pitanja prepustiti statutu svake udruge za zaštitu potrošača, što je učinjeno novelom ZoZP¹⁹.



ističemo...

Izmijenjenom odredbom čl. 128.st.2. važećeg Zakona propisano je da osoba ovlaštena za zastupanje udruge, član tijela udruge ili bilo koji drugi član udruge ne smije koristiti djelovanje udruge za ostvarivanje privatnog, poslovnog ili drugog interesa.

9.3. Savjetovanje, informiranje i izobrazba potrošača

Odredbom čl. 132. st. 1. ZoZP¹⁴ propisano je da aktivnosti na području zaštite potrošača koje se odnose na savjetovanje, informiranje i izobrazbu potrošača, mogu obavljati udruge za zaštitu potrošača i druge fizičke ili pravne osobe - na temelju javnog natječaja. Stavkom 3. istog članka bilo je propisano da su udruge i druge pravne i fizičke osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja ili izobrazbe dužne na svojim mrežnim stranicama objaviti godišnje izvješće o svojim aktivnostima koje sadrže i podatke o svim prihodima i troškovima rada.

Budući da je obveza izvješćivanja javnosti udruge a svojem radu, opsegu, načinu stjecanja i korištenju sredstava putem mrežne stranice ili na drugi odgovarajući način propisana Zakonom o udruzama⁴⁸ novelom ZoZP¹⁹, odredba st.3. u čl.132. ZoZP je brisana.

Nadalje, u cilju što kvalitetnijeg i stručnijeg osiguranja savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača, Zakon je dopunjen čl. 132.a, kojim se propisuje obveza polaganja stručnog ispita za obavljanje ovih poslova ako se isti obavljaju na temelju javnog natječaja i ako je su za njihovu provedbu osigurana sredstva u državnom proračunu RH.



ističemo...

Udruga ili druga pravna i fizička osoba koja obavlja poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača na temelju javnog natječaja za provedbu kojeg su sredstva osigurana u državnom proračunu RH mora položiti stručni ispit za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača, pri Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta.

Istom odredbom je propisano da će ministar pravilnikom, kojeg je dužan donijeti u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu novele Zakona odnosno do 16.5.2019., detaljnije urediti postupak ocjenjivanja stručne osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja potrošača, a osobe koje obavljaju poslove savjetovanja potrošača, dužne položiti stručni ispit za poslove savjetovanja zaštite potrošača u roku od 4 mjeseca od dana stupanja na snagu tog pravilnika.

Slijedom navedenog, proizlazi da se obveza polaganja stručnog ispita odnosi samo na (one) udruge odnosno fizičke i pravne osobe koje poslove savjetovanja, informiranja i/ili izobrazbe potrošača obavljaju temeljem javnog natječaja uz uvjet da su sredstva za provedbu tih aktivnosti osigurana u državnom proračunu, a ne i onda ako su sredstva za provedbu tih aktivnosti osigurana u lokalnom proračunu ili iz drugih izvora.

10. Zaključak

Dva su bitna razloga donošenja Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača: usklađivanje ZoZP sa Direktivom Europske unije o nepoštenoj poslovnoj praksi, posebice u dijelu isticanja cijena tijekom provođenja posebnih oblika prodaje robe te posljednjim izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima; te otklanjanje nedostataka uočenih u dosadašnjoj primjeni prethodno važećeg ZoZP. Posljednjom novelom Zakona stvoreni preduvjeti za ostvarivanje više razine zaštite prava i ekonomskih interesa domaćih potrošača kao što je to osigurano i potrošačima, državljanima ostalih članica EU.

ljeviti u medijima kao i naknadna ispitivanja proizvoda stavljenih na tržište; pružati pomoć oštećenom potrošaču u nastupu prema trgovcu; davati primjedbe i prijedloge pri donošenju propisa koji se odnose na područje zaštite potrošača; i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

⁴⁸ Sukladno čl. 34. Zakona o udruzama, udruge koje provodi programe i projekte od interesa za opće dobro financirane iz javnih izvora najmanje jedanput godišnje o svom radu, opsegu i načinu stjecanja i korištenja sredstava izvještava davatelja sredstava, a putem mrežne stranice ili na drugi način obavještava i širu javnost.