

Prodaja robe izvan prodavaonica (II. dio)

Darko Marečić, dipl. iur.

Osim u specijaliziranim i nespecijaliziranim prodavaonica, djelatnost trgovine na malo može se obavljati i izvan prodavaonica, na način i uz uvjete propisane zakonom kojim se uređuje djelatnost trgovine. Prilikom prodaje robe izvan prodavaonica, trgovci, proizvođači koji prodaju vlastito proizvedenu robu i drugi prodavatelji obvezni su pridržavati se propisanih zabrana i obveza, naročito onih koji se odnose na zaštitu prava potrošača. Više o tome u nastavku članka.

Sadržaj:

1.	Uvod	153
2.	Radno vrijeme obavljanja prodaje izvan prodavaonica	153
3.	Obveze u obavljanju prodaje robe izvan prodavaonice	154
3.1.	Isticanja obavijesti i oznaka	154
3.1.1.	Isticanje oznake tvrtke odnosno naziva prodavatelja	154
3.1.2.	Isticanje radnog vremena i pridržavanje istaknutog radnog vremena	155
3.1.3.	Isticanje obavijesti o prodajnim uvjetima i pridržavanje tih uvjeta	155
3.1.4.	Isticanje obavijesti o zabrani prodaje određene robe maloljetnicima	155
3.1.5.	Isticanje obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača	155
3.2.	Isticanje i pridržavanje istaknutih cijena	156
3.2.1.	Isticanje cijena u redovnoj prodaji	156
3.2.2.	Isticanje cijena kod posebnih oblika prodaje	156
3.3.	Obavješćavanje potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu	157
3.4.	Informacije koje se navode na mrežnoj stranici web-shopa	157
3.4.1.	Informacije propisane odredbama ZZP-a	157
3.4.2.	Informacije propisane odredbama ZET-a	158
3.5.	Osiguranje podataka o stanju robe	158
3.6.	Ispostavljanje gotovinskog računa	159
4.	Zabrane u obavljanju prodaje robe izvan prodavaonica	159
4.1.	Zabrane prema Zakonu o trgovini	159
4.1.1.	Zabrana prodaje određene robe	159
4.1.2.	Zabrana nepoštenog trgovanja	159
4.2.	Zabrane prema Zakonu o zaštiti potrošača	160
4.2.1.	Zabrana nepoštene poslovne prakse	160
4.2.2.	Zabrana primjene nepoštenih ugovornih odredbi	160



4.2.3.	Ostale zabrane	161
4.3.	Zabrane propisane drugim zakonima	161
5.	Odgovornost trgovca za uredno ispunjenje ugovora	161
5.1.	Odgovornost trgovca za materijalne nedostatke prodane robe	161
5.2.	Ispunjenje obveza iz komercijalnog jamstva danog potrošaču	162
6.	Označavanje robe	162
6.1.	Označavanje hrane	162
6.2.	Označavanje neprehrambene robe	164
6.2.1.	Označavanje prema posebnim propisima	164
6.2.2.	Označavanje ostalih neprehrambenih proizvoda	164
7.	Zaključak	165

1. Uvod

Temeljni zakon kojim se uređuje obavljanje djelatnosti trgovine (gospodarske djelatnosti kupnje i prodaje robe i/ili pružanja usluga u trgovini) je Zakonom o trgovini (u nastavku: Zakon, ZT).¹ Trgovina se obavlja u dva temeljna načina i to kao trgovina na veliko i kao trgovina na malo.

Trgovina na malo se može obavljati u (specijaliziranim i nespecijaliziranim) prodavaonicama te izvan prodavaonica: na klupama i štandovima na tržnicama na malo; na klupama i štandovima izvan tržnica na malo (na javno-prometnim i drugim površinama koje imaju pristup s javno-prometne površine); na klupama i štandovima unutar trgovačkih centara, ustanova i sl.; putem kioska; pokretnom prodajom; prodajom na daljinu (prodaja putem kataloga, TV prodaja, prodaja putem interneta, telefona i dr.); prodaja putem automata; prigodna prodaja (sajmovi, izložbe, priredbe i sl.); u proizvodnim objektima obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava (u nastavku: OPG) te u proizvodnim objektima pravnih ili fizičkih osoba koje posjeduju povlasticu za akvakulturu ili za uzgoj riba i drugih morskih organizama; u spremištima, trapilištima i sl. koja prodaju poljoprivredni sadni materijal; te u prostorima kulturnih, sakralnih, obrazovno-pedagoških, sportskih, znanstvenih i drugih javnih ustanova te prostorima koji su proglašeni zaštićenim područjem prirode.

Trgovinu (kupnju i prodaju robe) u svim propisanim oblicima i na sve propisane načine mogu obavljati trgovci (pravna i fizička osoba-obrtnik, registrirana za djelatnost trgovine), a pravne i fizičke osobe iz čl.5.st.1. Zakona samo kroz prodaju svojih proizvoda na neki od način propisan tom odredom, a to su: nositelj i/ili članovi OPG-a upisani Upisnik OPG-ova te nositelj i članovi samoopskrbnog poljoprivrednog gospodarstva upisani u Upisnik poljoprivrednika; mali proizvođači poljoprivrednog sadnog materijala koji nemaju obvezu upisa u Upisnik dobavljača poljoprivrednog sadnog materijala; pravna ili fizička osoba koja posjeduje povlasticu za gospodarski ribolov na moru ili slatki vodama, dozvolu za akvakulturu; pravna ili fizička osoba upisana u Upisnik privatnih šumoposjednika; pravna ili fizička osoba registrirana za obavljanje proizvodne djelatnosti; te udruge, ustanove, zadruge i druge neprofitne pravne osobe u skladu s odredbama statuta odnosno drugog osnivačkog akta (u nastavku: prodavatelji). Prodavatelji ne trebaju registrirati djelatnost trgovine budući da pravo obavljanja prodaje vlastito proizvedene robe proizlazi za njih iz čl. 5. ZT-a.

¹ Nar. nov., br. 87/08, 116/08, 76/09, 1414/11, 68/13., 30/14., 32/19., 98/19. i 32/20.

Trgovac odnosno prodavatelj ne može započeti s obavljanje djelatnosti trgovine odnosno prodaje robe kako u prodavaonici tako i izvan prodavaonica prije nego što nadležnog upravno tijelo u Gradu Zagrebu odnosno županiji u čijem je djelokrugu obavljanje povjerenih poslova državne uprave u području trgovine, na zahtjev trgovca odnosno prodavatelja izda rješenje o tome da su ispunjeni minimalno tehnički i drugi uvjeti propisani Pravilnikom o minimalnim tehničkim i drugim uvjetima koji se odnose na prodajne objekte, opremu i sredstva u prodajnim objektima i uvjetima za prodaju izvan prodavaonica (u nastavku: Pravilnik o MTU)² kojima moraju udovoljavati prodajni objekti (kupa, štand, kiosk, automat, pokretno vozilo, skladište i dr.), oprema i sredstva kojima se obavlja prodaja osim u slučaju prigodne prodaje (kada takvo rješenje nije potrebno).

Prilikom obavljanja trgovine na malo izvan prodavaonice odnosno prodaje vlastite robe izvan prodavaonice, trgovci i prodavatelji (u nastavku: trgovci) obvezni su pridržavati se obveza i zabrana propisanih ZT-om, Zakonom o zaštiti potrošača³ (u nastavku: ZZZP) i drugim propisima kojima se uređuje označavanje robe. U nastavku dajemo prikaz onih obveza i zabrana za koje smatramo da su od značaja za trgovce koji prodaju robu izvan prodavaonice, ali i za potrošače kada kupuju robu ponuđenu na prodaju izvan prodavaonice.

2. Radno vrijeme obavljanja prodaje izvan prodavaonica

Obavljanje trgovine općenito pa tako i prodaja robe na otvornim prostorima može se obavljati u radnom vremenu kako je to propisano odredbom čl. 57. Zakona.

Prema čl. 57. st. 1-4. ZT-a, radno vrijeme prodajnih objekata putem (skladišta, tržnica, prodavaonica i drugih prodajnih oblika i načina prodaje izvan prodavaonica) u razdobljima od ponedjeljka do subote može ukupno trajati najviše do 90 sati tjedno, a koje trgovac samostalno raspoređuje unutar tog razdoblja, dok su prodajni objekti zatvoreni nedjeljom i u dane blagdana⁴ (Vlada Republike Hrvatske

² Nar. nov., br. 66/09., 108/09., 8/10. i 108/14.

³ Nar. nov., br. 19/22. i 59/23.

⁴ Prema čl. 1. Zakona o blagdanima, spomendanima i neradnim danima u Republici Hrvatskoj (Nar. nov., br. 110./19.), blagdani i neradni dani u Republici Hrvatskoj su: 1. siječanj – Nova godina; 6. siječanj – Bogojavljenje ili Sveta tri kralja; Uskrs i Uskrsni ponedjeljak; Tijelovo; 1. svibanj – Praznik rada; 30. svibnja – Dan državnosti; 22. lipnja – Dan antifašističke borbe; 5. kolovoza – Dan pobjede i domovinske zahvalnosti i Dan hrvatskih branitelja; 15. kolovoz – Velika Gospa; 1. studenoga – Svi sveti; 18. studenoga – Dan sjećanja na žrtve Domovinskog rata i Dan sjećanja na žrtvu Vukovara i Škabrnje; 25. prosinca – Božić; 26. prosinca – prvi dan po Božiću, Sveti Stjepan.



uredbom može odrediti prodajne objekte koji su dužni raditi u dane blagdana). Trgovac može samostalno 16 nedjelja u godini odrediti kao radne (za svaki prodajni objekt zasebno) s time da se trajanju tjednog radnog vremena dodaje 15 sati koje trgovac raspoređuje od ponedjeljka do nedjelja.

Prethodno navedena ograničenja trajanja tjednog fonda radnih sati (do najviše 90 sati tjedno), ograničenja rada nedjeljom (do najviše 16 nedjelja u godini u kom slučaju u radnu nedjelju mogu raditi u dnevnom radnom vremenu do najviše 15 sati) te zabrana rada u dane blagdana, primjenjuju se na trgovce (i druge prodavatelje) koji prodaju robe: na klupama i štandovima na tržnicama na malo (osim vlastito proizvedenih poljoprivrednih proizvoda); na klupama i štandovima izvan tržnica na malo (javnim-prometnim i drugim površinama); na klupama i štandovima unutar trgovačkih centara, sportskih ustanova; iz kioska (osim tiskovina); pokretnom prodajom (pokretnim vozilom).

Odredbama čl. 57. st. 5.-7. propisani su izuzeci od primjene općeg ograničenja radnog vremena u djelatnosti trgovine, te navedeni prodajni objekti i uvjeti uz koje se na iste ne primjenjuju opća ograničenja. Kada su u pitanju prodajni objekti i oblici prodaje robe izvan prodavaonica, tada se izuzeća primjenjuju na: a) trgovce i druge prodavatelje koji obavljaju prodaju robe na klupama i štandovima te iz kioska koji se nalaze na otvorenom prostoru ili su sastavni dio cjeline: željezničkih i autobusnih kolodvora, zračnih luka, luka otvorenih za javni promet, luka unutarnje plovidbe, zrakoplova i trajekata za prijevoz osoba i vozila, benzinskih postaja, prostora kulturnih i vjerskih ustanova te drugih subjekata u kulturi, muzeja, centara za posjetitelje odnosno interpretacijske centre nautičke marine, kampove, hotele, obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava i na proglašena zaštićena područja prirode;⁵ b) otkup primarnih poljoprivrednih proizvoda; c) prodaju vlastitih poljoprivrednih proizvoda na štandovima i klupama na tržnicama; d) prodaju putem automata; e) prodajom na daljinu (uključujući i prodaju putem interneta); i f) prigodnu prodaju (ali samo onu prigodnu prodaju koja se obavlja u sklopu održavanja sajmovi i javnih manifestacija). U svim ovim izuzećima, trgovci mogu obavljati prodaju na otvorenom prostoru u radnom vremenu objekta u kojem odnosno prostora na kojem obavljaju prodaju robe ili u radnom vremenu kojeg su samostalno odredili. Izuzećem od općeg ograničenja radnog vremena u djelatnosti trgovine obuhvaćeni su i trgovci koji putem kioska prodaju tisak (prema mišljenju resornog ministarstva, trgovci u tom slučaju uz tiskovine mogu prodavati drugu robu iz kioska ako je obuhvaćena rješenjem nadležnog upravnog tijela kojim se utvrđuje ispunjavanje minimalnih tehničkih uvjeta za prodaju putem kioska), u kom slučaju mogu raditi svaku nedjelju i blagdanima od 7:00 do 13:00 sati. Dodajemo da i trgovci koji prodaju tisak iz kioska, također mogu odabrati 16 nedjelja tijekom godine u kojima mogu raditi u radnom vremenu do najviše 15 sati dnevno.

Za svaku radnu nedjelju, trgovci (i drugi prodavatelji) sukladno čl. 58. st. 8. ZT-a obvezni voditi evidenciju u pisanom ili elektroničkom obliku (sadržaj evidencije nije propisan ali zasigurno treba sadržavati podatke o datumu svake radne nedjelje te početku i završetku radnog vremena u radnoj nedjelji). Smatramo da trgovci (i drugi prodavatelji) koji kao poslodavci zapošljavaju radnike te imaju obvezu vođenja evidencije radnog vremena temeljem odredbe čl. 5. Zakona o radu⁶ i Pravilnika o sadržaju i načinu vođenja evidencije o

radnicima,⁷ nemaju obvezu voditi dodatnu evidenciju o radnim nedjeljama sukladno čl. 57. st. 8. Zakona. Trgovac mora nadležnom inspektoru tijekom nadzora omogućiti uvid u evidenciju radnog vremena nedjeljom.

Primjer evidencije o radnim nedjeljama:

TRGOVAČKI OBRT MIMI

Vi. Miroslav Marečić

OIB: 12345678987

10 450 JASTREBARSKO, Zadruga 7

Pokretna prodaja br. 1

EVIDENCIJA RADNOG VREMENA NEDJELJOM

Datum	Radno vrijeme (od-do sati)	Ukupno sati
14.1.2024.	6:00-16:00	10,00
11.2.2024.	6:00-16:00	10,00
10.3.2024.	6:00-16:00	10,00
21.4.2024.	6:00-16:00	10,00
12.5.2024.	6:00-16:00	10,00
16.6.2024.	6:00-16:00	10,00

3. Obveze u obavljanju prodaje robe izvan prodavaonice

3.1. Isticanja obavijesti i oznaka

3.1.1. Isticanje oznake tvrtke odnosno naziva prodavatelja

Tvrtka odnosno naziv je ime pod kojom pravna osoba (trgovačko društvo, zadruga, ustanova), obrtnik, OPG ili drugi prodavatelj posluje u pravnom prometu, a mora se vidno istaknuti na prodajnom objektu odnosno na prodajom mjestu (prodajnoj klupi ili štandu, kiosku, automatu, pokretnom vozilu), kao i u sjedištu pravne osobe i obrtnika, a u slučaju prodaje putem interneta, tvrtka mora biti vidno istaknuta na mrežnoj stranici web shopa.

Tvrtka trgovačkog društva mora uz naznaku kojom se pobliže obilježava ime društva, sadržavati i naznaku predmeta poslovanja društva te oblika trgovačkog društva (npr. j.d.o.o. ili d.o.o. ili d.d.), a u slučaju stečaja ili likvidacije društva i tu oznaku. Skraćena tvrtka mora sadržavati karakteristični dio tvrtke i naznaku oblika trgovačkog društva. Trgovačko društvo koje obavlja internet trgovinu na mrežnoj stranici svog web shopa uz oznaku tvrtke i sjedišta mora istaknuti i naziv i sjedište trgovačkog suda kod kojeg je upisan u sudski registar i broj pod kojim je to učinjeno te oznaku tvrtke te sjedište pravnih osoba kod kojih se vode njegovi računi (kreditnih institucija) i brojeve tih računa. Na mrežnoj stranici društva kapitala (dioničkog društva i društva s ograničenom odgovornošću) mora se navesti: iznos temeljnog kapitala s naznakom je li u cijelosti uplaćen, a ako nije, s naznakom koji dio toga kapitala nije uplaćen; i ukupan broj izdanih dionica (ako društvo izdaje dionice s nominalnim iznosom, i te iznose); prezimena i najmanje jedno ime člana uprave društva, a kod dioničkog društva, članova uprave, odnosno izvršnih direktora i predsjednika nadzornog odnosno uspravnog odbora. Tvrtka zadruge mora sadržavati naznaku da se radi o zadrugi i naznaku glavne dje-

5 Sukladno čl. 111. Zakona o zaštiti prirode, kategorije zaštićenih područja prirode su: strogi rezervat, nacionalni park, posebni rezervat, park prirode, regionalni park, spomenik prirode, značajni krajobraz, park-šuma i spomenik parkovne arhitekture.

6 Nar. nov., br. 93/14., 127/17., 98/19. i 151/22.

7 Nar. nov., br. 73/17.



latnosti koju zadruga obavlja a ako članstvo zadruge ima posebna svojstva koja obilježavaju zdrugu, može se ta svojstva istaknuti u tvrtki zadruge (npr. „Braniteljska zadruga Jaska“). Tvrtka ustanove sadrži naziv i oznaku djelatnosti kojom se ustanova bavi te sjedište ustanove. Puna oznaka tvrtke obrta sadrži naziv obrta, oznaku obrta, ime i prezime obrtnika i sjedište, a može sadržavati i posebne oznake, dok skraćena tvrtka sadržava naziv obrta te ime i prezime obrtnika (npr. „*Trgovina Darko, vl. Darko Marečić*“). Ustanova ističe naziv pod kojim obavlja djelatnost, a ukoliko je ustanova u stečaju ili likvidaciji i naznaku o tome, ili skraćeni naziv koji mora sadržavati prepoznatljiv dio naziva ustanove, a uz naziv se ističe i sjedište ustanove. Udruga ističe naziv i sjedište. OPG na adresi sjedišta i na mjestima obavljanja prodaje te na mrežnoj stranici (ako obavlja prodaju putem interneta), osim na poljoprivrednom zemljištu, ističe naziv OPG-a, ime i prezime nositelja OPG-a, sjedište OPG, a može sadržavati i posebne oznake, npr. „*Za proizvodnju voća i povrća*“, ili skraćeni naziv sadržava samo naziv OPG-a i sjedište. Mali proizvođač PSM, privatni šumoposjednik koji nije obrtnik te nositelj SOPG-a ističu svoje ime, prezime i prebivalište.

Trgovac (ili drugi prodavatelj) koji obavlja pokretnu prodaju, na teretnom cestovnom motornom vozilu mora na vratima vozila s vanjske strane istaknuti naznaku „*Prijevoz za vlastite potrebe*“, a najmanje na bočnim stranama vozila oznaku tvrtke pravne osobe odnosno imena i prezimena te najmanje grad prebivališta fizičke osobe i njegov OIB. Oznaka tvrtke odnosno naziva mora biti vidno istaknuti i na prodajnom automatu uz dodatno isticanje upute o postupku kupovanja robe te obavijesti o fiskalizaciji prodaje putem samoposlužnih uređaja u sadržaju propisanom čl. 39.a. Pravilnika o fiskalizaciji u prometu gotovinom.⁸

3.1.2. Istanje radnog vremena i pridržavanje istaknutog radnog vremena

Trgovac koji prodaje robu iz kioska, obavezan je na kiosku vidno istaknuti obavijest o radnom vremenu i radnim nedjeljama te se tog vremena pridržavati.

Primjer obavijesti o radnom vremenu kioska za prodaju tiska:

TRGOVAČKI OBRT NADA

Karlovac, Zadruga bb

Kiosk br. 1.

Jastrebarsko, Starčevića ul. br. 7

Radno vrijeme

Radni dan: 7:00–20:00 s

Nedjelja: 7:00–13:00 s

Radna nedjelja: 7:00–20:00 s

Blagdan: 7:00–13:00 s

RADNE NEDJELJE U 2024.

14. 1. / 11. 2. / 10. 3. / 21.4 / 19.5.

16. 6. / 7. 7. / 21. 7. / 4. 8. / 25.8.

15. 9. / 10.10. / 17.11. / 8.12. / 22. 12.

Obavijest o početku i završetku radnog vremena nije obavezan isticati OPG,⁹ kao niti trgovci koji prodaju robu putem pokretnog vozila, prodajnog automata i/ili na klupama i na štandovima na tržnici na malo ili prigodnom prodajom (u potonjem, obaveza isticanja radnog vremena je na pravnoj osobi i obrtniku koji upravlja tržnicom odnosno organizatoru prigodne prodaje).

Zakonom je propisano da trgovac može raditi najviše do 16 nedjelja tijekom kalendarske godine, što znači da može raditi i manje, ali ne više od tog broja radnih nedjelja kao i da je obavezan za svaku radnu nedjelju voditi evidenciju radnog vremena u obliku pisane isprave ili elektroničkog zapisa. Zakonom nije propisan sadržaj evidencije, ali nedvojbeno je da mora sadržavati datum u koji pada radna nedjelja, početak i završetak dnevnog radnog vremena i ukupno dnevno radno vrijeme.

3.1.3. Istanje obavijesti o prodajnim uvjetima i pridržavanje tih uvjeta

Ako trgovac potrošačima odobrava uvjete prodaje, obavezan ih je vidno istaknuti na prodajnom mjestu (štandu, klupi, kiosku) te se istaknutih uvjeta pridržavati. Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za pojedinu robu (npr. „*X % popust na kupnju mandarina*“) ili skupinu roba (npr. „*X % popust na kupnju voća*“), za pojedine skupine potrošača (npr. za umirovljenike, studente, djecu) ili pojedine oblike plaćanja (npr. za gotovinsko plaćanje).

Primjer obavijesti o uvjetima prodaje:

UVJETI PRODAJE

Umirovljenicima i djeci odobravamo popust od 10% na ukupan iznos kupovine.

3.1.4. Istanje obavijesti o zabrani prodaje određene robe maloljetnicima

Trgovac koji prodaje alkoholna pića i pića koja sadržavaju alkohol, (npr. vino, piva) duhanske i srodne proizvode te robu pornografskog sadržaja, obavezan je na prodajnom mjestu vidno istaknuti obavijest o zabrani njihove prodaje osobama mlađim od 18 godina (i pridržavati se istaknute obavijesti). Trgovcu je zabranjeno oglašavanje i izlaganje robe pornografskog sadržaja maloljetnim osobama. Odredbom čl. 11. st.5. ZT-a izrijekom je propisano da trgovac mora uskratiti prodaju prethodno navedene robe kupcu ako procijeni da je mlađi od 18 godina, a kupac dobrovoljno ne dokaže da je navršio 18 godina ili da je stariji, davanjem na uvid neke od osobnih isprava (osobnu iskaznicu, vozačku dozvolu, putovnicu).

3.1.5. Istanje obavijesti o načinu podnošenja prigovora potrošača

Trgovac mora potrošačima omogućiti podnošenje pisanog prigovora na prodajnom mjestu odnosno u svom poslovnom sjedištu, putem pošte i elektroničke pošte, a može i putem drugog sredstva mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja zaprimljenog prigovora (npr. putem internet *chat-a*) te na prodajnom mjestu vidno istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora. Nadalje, trgovac mora u pisanom obliku istim sredstvima kojima je omogućio potrošačima podnošenje prigovora, potvrditi primitak pisanog prigovora, na isti potrošaču odgovoriti najkasnije u roku 15 dana od njegovog zaprimanja jasno se izjašnjavajući o tome, prihvaća li ili ne osnovanost prigovora, te voditi evidenciju zaprimlje-

⁸ Nar. nov., br. 146/12., 46/17., 70/20., 1721., 144/21., 125/22. i 1/24.

⁹ Čl.27.st.2. Zakona o Obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu (Nar. nov., br. 29/18., 32/19. i 18/23.)

nih prigovora, a zaprimljene pisane prigovore čuvati najmanje godinu dana od njihova zaprimanja. Način vođenja i sadržaj evidencije zaprimljenih prigovora nije propisan, ali smatramo da se ista može voditi u pisanom ili elektroničkom obliku, kao i da bi trebalo minimalno sadržavati podatke o datumu zaprimanja prigovora i datumu dostavljanja pisanog odgovora na zaprimljeni prigovor.

Primjer obavijesti o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača:

O B A V I J E S T

O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

U skladu s odredbom članka 10. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine" br. 19/22. i 59/23.) pisani prigovor možete podnijeti na neki od slijedećih načina:

- osobnom predajom pisanog prigovora prodavatelju na prodajnom štandu;
- putem pošte na adresu sjedišta udruge:
TRGOVAČKI OBRT DARKO
10 450 Jastrebarsko, Zadružna ul. 7
- putem elektroničke pošte na e-mail adresu:
trgovacki.obrt.darko@yahoo.com

Napomena:

Podnositelju prigovora dostavit će se pisani odgovor o osnovnosti prigovora najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja istog. U tu svrhu, molimo Vas da u pisanom prigovoru koji osobno predajete prodavatelju na štandu ili isti dostavljate poštom, naznačite svoje ime, prezime i adresu na koju želite da Vam se dostavi odgovor na prigovor.

3.2. Isticanje i pridržavanje istaknutih cijena

Trgovac je obavezan vidno istaknuti cijene robe koju nudi na prodaju potrošačima bilo u redovnoj prodaji ili tijekom provođenja posebnih oblika prodaje te se pridržavati istaknute cijene. Cijene se ističu u eurima, a uz to mogu biti istaknute i u drugim stranim valutama (u tom slučaju, za potrošače je mjerodavna cijena istaknuta u eurima). Cijene moraju biti istaknute na način da se njenim isticanjem ne oštećuje roba na koju se cijena odnosi. Istaknute cijene moraju odgovarati cijeni utvrđenoj u ispravi o stanju robe (kalkulaciji, primci za vlastitu robu, zapisniku o povećanju/snižanju cijene i dr.).

3.2.1. Isticanje cijena u redovnoj prodaji

Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti iznos maloprodajne cijene (u nastavku: MPC)¹⁰ i cijene za jedinicu mjere robe (u nastavku: CJM)¹¹ koju nudi na prodaju izvan prodavaonica te osim ovih cijena, ne smije isticati druge cijene izuzev u slučaju posebnih oblika prodaje (snižanje, rasprodaja, akcije i dr.) ili popusta kojeg odobrava za pojedinu robu ili skupinu robe. Kod robe koja se prodaje u nepretpakiranom stanju (u rinfuzi) ističe se samo CJM. Ako je MPC istovjetna s CJM iste robe, tada ne treba isticati CJM npr. za liker koji

se prodaju u boci od 1 L, ističe se samo njena MPC). CJM uz MPC na pretpakiranoj robi obavezno se ističe za: hranu i hranu za životinje; dječje pelene; deterdžente; boje i lakove (osim slikarskih boja); ulja i tekućine za motore i motorna vozila; destiliranu vodu; predmetima za njegu lica i tijela, za pranje i čišćenje lica i tijela, za pranje i njegu kose te za pranje i čišćenje i njegu zubi i usne šupljine. Iznimno, na pretpakiranoj robi, uz MPC nije potrebno isticati i CJM za: robu mase manje od 50 g ili obujma manjeg od 50 ml; robu koja se prodaje kao poklon paketi ili kompleti; poslastice za kune ljubimce; kolače; alkoholna pića u pakiranjima do 100 ml; smrzute deserte obujma do 500 ml; voće i povrće koje se prodaje komadno ili u svežnju; i robu koja se prodaje u okviru posebnih oblika prodaje (na akciji, sniženju, rasprodaji i sl.). Cijene se ističu na robu ili prodajnom mjestu, na način da budu vidljive i nedvojbene (da ne stvaraju zabunu kod potrošača na koju se robu cijene odnosi), a ukoliko nije moguće (npr. kod roba koja se prodaju na ograničenom prodajnom prostoru ili se određena roba prodaje u više dimenzija, boja ili materijala, a zbog ograničenog prodajnog prostora trgovac ne može na prodajnom mjestu izložiti svu tu robu) cijene se mogu istaknuti (samo) u obliku cjenika i to neposredno uz naziv robe na koju se cijena odnosi, a koji mora biti vidno istaknut na prodajnom štandu/klupi, kiosku, pokretnom vozilu ili automatu. Kod internet prodaje cijene se vidno ističu na mrežnoj stranici uz naziv ili slikovni prikaz robe, a mogu biti istaknute i u vidu cjenika lako vidljivom ili dostupnom za pregled putem poveznice. Ako je uz robu istaknuta oznaka „Gratis“, „Besplatno“, „Bez naknade“ ili sl. oznakama, tada se za tu robu ne ističe cijena. Pravila o isticanju cijena primjenjuju se i na oglašavanje robe koja se prodaje u prodavaonici ili izvan prodavaonice.

Dodajemo da prema presudi Suda EU od 29.6.2023. u predmetu C-543/21, ukupan iznos konačne (krajnje) cijene koju potrošač mora platiti ne smije uključivati iznos povratnu naknadu koju potrošač mora platiti prilikom kupnje proizvoda pakiranih u povratnu ambalažu na koju se naplaćuje ta naknada, budući da ima pravo na povrat iznosa plaćenog na ime te naknade.

Primjer isticanja cjenika na prodajnom štandu:

CJENIK		
Naziv	Kom	Cijena
Muške pamučne čarape, vel. L 40-42 (set od 3 para)	1	3,00 €
Dječje pamučne čarape, vel. 31-34 (par)	1	0,50 €
Majica ženska kratki rukavi, pamuk vel. L	1	15,00 €
Muška majica Polo, plava, pamuk vel. L	1	20,00 €
Dječje majice, pamuk vel. 146-152 (pakirano 3/1)	1	10,00 €
Muška majica i hlače (trenirka), komplet vel. XL	1	50,00 €

3.2.2. Isticanje cijena kod posebnih oblika prodaje

Ako trgovac provodi posebni oblik prodaje (prodaje robu po cijena nižim od cijena iste robe u redovnoj prodaji) ili odobrava popust pojedinoj robi ili skupini robe mora istaknuti najnižu MPC koju je za istu robu primjenjivao u razdoblju od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje i MPC koju primjenjuje tijekom trajanja posebnog oblika prodaje odnosno odobravanja popusta, a koja mora biti niža od prethodno navedene najniže cijene u redovnoj prodaji. Navedeno se odnosi kako na prodaju robe u prodavaonici tako i izvan prodavaonice (na otvorenim prostorima i/ili na daljinu) te na oglašavanje. U posebne

10 Maloprodajna cijena je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod odnosno određenu količinu proizvoda, uključujući poreze i druga javna davanja.

11 Cijena za jedinicu mjere je konačna cijena u kunama za jedan kilogram (1 kg), jednu litru (1 L), jedan metar (1 m), jedan četvorni metar (1 m²), jedan kubni metar (1 m³) ili neka druga jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na pojedinom području RH (npr. svežani, stručak, arak, tučet i dr.), a koja uključuje poreze i druga javna davanja.



oblike prodaje ubraja se akcijska prodaja, rasprodaja, sezonsko sniženje, prodaja robe s greškom i robe kojoj skoro istječe rok trajanja, kao i prodaja pod drugim nazivima ako se primjenjuju cijene niže od cijena iste robe u redovnoj prodaji.



ističemo...

Kod provođenja posebnog oblika prodaje, na pretpakiranoj robi uz MPC nije potrebno isticati i njenu CJM.

Sezonsko sniženje cijene može se provoditi dva puta godišnje – kao ljetno sezonsko sniženje koje započinje od 1. srpnja i zimsko sezonsko sniženje koje započinje od 27. prosinca s time da svako od tih sezonskih sniženja može trajati najdulje 60 dana računajući od datuma njihovog početka. Ako u tom razdoblju nije prodana sva roba, trgovac može nastaviti s prodajom robe po najnižoj sniženoj cijeni sve do isteka zaliha, ističući isključivo tu cijenu, ali takvu prodaju više ne smije oglašavati kao sezonsko sniženje. U slučaju kada se cijena postupno i bez prekida smanjuje u okviru istog sezonskog sniženja (tzv. progresivno sniženje cijena¹¹), trgovac ističe najnižu cijenu koju je primjenjivao tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja sezonskog sniženja i novu sniženu cijenu. Kod prodaje robe s greškom po nižoj cijeni od redovne, potrebno je na robi ili prodajnom mjestu označiti da je riječ o prodaji robe s greškom te upoznati potrošača (usmeno ili istaknutom obavijesti) u čemu se greška sastoji. Rasprodaja robe po nižoj cijeni od redovne može se provoditi samo u slučaju prestanka postojanja trgovca, ili prestanka prodaje sve robe ili pojedine skupine roba na otvorenim prostorima.

Primjer isticanja akcijske maloprodajne cijene na štandu:

BAGREMOV MED 900 g Akcijska prodaja	
Niša najniža cijena:	15,00 €
Snižena cijena:	10,00 €

3.3. Obavješćavanje potrošača prije sklapanja ugovora na daljinu

Prije nego što potrošač sklopi ugovor na daljinu (uključujući i putem interneta) ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, trgovac ga mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o relevantnim podacima iz čl. 60. ZZZP-a i to na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu (uz to može i na drugom jeziku). Predugovorne obavijest primjerice sadržavaju podatke o: svom nazivu i sjedištu, telefonskom broju, e-mail adresi, odnosno nazivu i sjedištu trgovca u čijem ime ili za čiji račun nastupa, adresi mjesta svog poslovanja na koju potrošač može poslati pritužbe (prigovor) ako je različito od adrese trgovca; glavnim obilježjima robe koja se nudi na prodaju; maloprodajnoj cijeni i načinu izračuna ako istu nije moguće izračunati unaprijed te ostalim troškovima vezano za dostavu robe ili uporabu sredstva daljinske komunikacije u svrhu sklapanja ugovora (ako se isti ne zaračunavaju po osnovnoj tarifi); uvjetima plaćanja i isporuke robe; o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora kada to pravo za potrošača postoji, obrascu za jednostrani raskid, podatak o tome da potrošač snosi troškove povrata robe ako koristi pravo na jednostrani raskid ugovora, slučajevima u kojima je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora isključeno; postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke robe odnosno odgovornosti za

usklađenost digitalnog sadržaja i usluga s ugovorom; post prodajnim uslugama koje trgovac nudi i uvjetima korištenja kao i o komercijalnom jamstvu ako je izdano; načinu izvansudskom (alternativnom) rješavanja potrošačkih sporova; te pologu ili drugom financijsko osiguranju koje potrošač na zahtjev trgovca mora platiti ili pribaviti.

U slučaju sklapanja ugovora na daljinu, predugovorne obavijesti moraju biti prilagođene sredstvu daljinske komunikacije (internetu, telefonu, TV uređaju i dr.) te moraju biti priopćene jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daju na trajnom mediju (pismeno, na CD, DVD- i sl.) moraju biti i čitljive. Ako sredstvo daljinske komunikacije ima ograničen prostor ili vrijeme za prikazivanje, obavijesti moraju sadržavati minimalno podatke o: nazivu i sjedištu trgovca te podacima za kontakt; glavnim obilježjima robe; maloprodajnoj cijeni; podatak o tome da potrošač snosi troškova povrata ako koristi pravo na jednostrani raskid ugovora; i pologu ili drugom financijsko osiguranju koje potrošač na zahtjev trgovca mora platiti ili pribaviti.



ističemo...

Teret dokaza o tome da su potrošaču pružene predugovorne informacije prije sklapanja ugovora na daljinu je na trgovcu.

3.4. Informacije koje se navode na mrežnoj stranici web-shopa

Trgovac (ili drugi prodavatelj) koji prodaje robu na malo potrošaču putem interneta, mora na mrežnoj stranici web shopa istaknuti informacije propisane ZZZP-om i Zakon o elektroničkoj trgovini (u nastavku: ZET).¹²

3.4.1. Informacije propisane odredbama ZZZP-a

Trgovac (ili drugi prodavatelj) koji prodaje robu putem interneta izvan prodavaonica, mora potrošača koji bi temeljem ugovora sklopljenog elektroničkim putem bio u obvezi izvršiti određeno plaćanje, prije nego što potrošač izvrši narudžbu, na jasan i lako uočljiv način na mrežnoj stranici web shopa obavijesti podacima o glavnim obilježjima robe i njenoj maloprodajnoj cijeni, te omogućiti potrošaču da u trenutku izvršenja narudžbe jasno izjavi da je upoznat s time da narudžba uključuje obvezu plaćanja (ako je za narudžbu potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija mora biti obilježena na lako uočljiv način riječima »Narudžba s obvezom plaćanja« ili sličnim nedvojbenim izrazom kojim se objašnjava da narudžba uključuje obvezu plaćanja). Ako trgovac ne ispuni ovu obvezu, ugovor se po samom ZZZP-u smatra ništetnim, odnosno narudžba potrošača neobvezujućom. Nadalje, na mrežnim stranicama trgovca mora se, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitljivo naznačiti postoje li određena ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena.

Ako trgovac izravno ne prodaje svoju robu putem interneta nego posredstvom pružatelja usluge internetskog tržišta (platforme za prodaju) prodaje tada je pružatelj usluga internetskog tržišta obavezan prije nego što potrošač sklopi ugovor na internetskom tržištu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom, potrošača na jasan i razumljiv način obavijestiti o podacima iz čl. 61. ZZZP-a, a koji se odnose na: opće informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda robe koje su dostupne u posebnom dijelu internetskog sučelja koji je izravno i lako dostupan sa stranice na kojoj

¹² Nar. nov., br. 173/03., 67/08., 67/08., 36/09., 130/11., 30/14. i 32/19.

su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata upita korištenjem ključne riječi, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre; o tome da je treća osoba koja nudi proizvode trgovac ili nije trgovac, temeljem izjave te osobe pružatelju internetskog tržišta; o tome da se prava potrošača uređena propisima koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije ne primjenjuju na sklopljeni ugovor kada treća osoba koja nudi proizvode nije trgovac; o tome da se ugovorne obveze prema potrošaču dijele između treće osobe koja nudi proizvode i pružatelja internetskog tržišta, pri čemu se takvim informacijama ne dovodi u pitanje odgovornost koja za pružatelja internetskog tržišta ili treće osobe proizlazi iz prava Europske unije ili nacionalnog prava, ako je primjenjivo. Obveza isticanja navedenih informacija smatra se ispunjenom ako su potrošaču te obavijesti istaknute samo u općim uvjetima poslovanja.

3.4.2. Informacije propisane odredbama ZET-a

Pružatelj usluga informacijskog društva (trgovac koji prodaje robu putem interneta) obavezan je na mrežnim stranicama svog web shopa imati objavljene opće informacije iz čl. 6. ZET-a, u obliku i na način koji je neposredno i stalno dostupan korisnicima (kupcima) i nadležnim tijelima državne uprave (npr. inspekcijskim tijelima), mogućem korisniku usluga, prije sklapanja ugovora o osigurati na jasan, razumljiv i nedvosmislen način podatke i obavijesti iz čl. 6. istog Zakona.

Opće informacije koje stalno moraju biti istaknute na mrežnoj stranici web shopa uključuju: ime i prezime ili tvrtku davatelja usluga; sjedište davatelja usluga (trgovca); ostale podatke o davatelju usluga na temelju kojih korisnik može brzo i nesmetano stupiti s njim u vezu, uključujući elektroničku adresu putem koje je moguće uspostaviti izravan kontakt; broj sudskog ili drugoga javnog registra u koji je davatelj usluga upisan, te podatke o registru; pojedinosti o nadležnom tijelu, ako djelatnost davatelja usluga podliježe službenom nadzoru (tržišne inspekcije Državnog inspektorata); u pogledu posebno reguliranih djelatnosti/profesija podatke o profesionalnoj ili sličnoj instituciji kod koje je davatelj usluga registriran, profesionalni naziv i zemlja koja ga je odobrila te uputa o profesionalnim pravilima u zemlji u kojoj se obavlja djelatnost i mjestu njihove dostupnosti; porezni broj ako je davatelj usluga obveznik plaćanja poreza na dodanu vrijednost. Ako davatelj usluga prikazuje cijene, one moraju biti jasno i nedvosmisleno naznačene, a posebno se mora naznačiti jesu li u prikazane cijene uključeni troškovi dostave, ostali manipulativni troškovi, porez i drugi troškovi koji na bilo koji način utječu na prikazanu cijenu.

Podaci koji se moraju potrošaču osigurati na mrežnoj stranici web shopa prije sklapanja ugovora, uključuju: različite stupnjeve koji slijede u postupku sklapanja ugovora (npr. 1. „odaberi robu“, 2. „Stavi u košaricu“, 3. „Unesi podatke o naručitelju“, 4. „Odaberi način dostave“ 4. „Odaberi način plaćanja“); ugovorne odredbe; opće uvjete poslovanja ako su sastavni dio ugovora; jezici ponudeni za sklapanje ugovora; i kodeksi postupanja u skladu s kojima postupaju davatelji usluga i informacije o tome kako se ti kodeksi mogu pregledati elektroničkim putem. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju ugovora sklopljenih putem e-pošte ili njoj izjednačenog oblika individualne komunikacije.

Dodajemo da ugovorne odredbe i odredbe općih uvjeta poslovanja ugovora sklopljenih u elektroničkom obliku koje sklapaju davatelji usluga informacijskog društva moraju biti dostupne korisnicima usluga (potrošačima) na način da im je omogućeno njihovo spremanje, ponovno korištenje i reproduciranje.

3.5. Osiguranje podataka o stanju robe

Trgovac mora osigurati nadležnom inspektorstu na uvid podatke o stanju robe (zaduženju, razduženju i cijeni) na prodajnom mjestu na temelju pisanih isprava ili elektroničkog zapisa o nastalom poslovnom događaju iz kojih se može spoznati poslovni događaj (npr. ulazni račun, primka, kalkulacija, zaduženje za vlastitu robu – za zaduženje i cijenu; gotovinski račun – za prodanu robu, zapisnik o promjeni cijena – za povećanje/sniženje cijene). Isprava o stanju robe mora sadržavati minimalno podatke o: imenu ili nazivu dobavljača; broju i datumu isprave o zaduženju ili razduženju; nazivu, mjernoj jedinici i količini robe; prodajnoj cijeni robe; i promjeni prodajne cijene robe. Prodavatelji koji prodaju vlastitu robu, u istom sadržaju sastavljaju zaduženje za vlastitu robu. Podaci o novčanim iznosima u ispravama iskazuju se samo u eurima. Posebno skrećemo pozornost, da se isprava o stanju robe koja se prodaje za vrijeme obavljanja prodaje mora nalaziti na prodajnom mjestu kako bi se ista mogla predočiti na uvid nadležnom inspektorstu na njegov zahtjev.

Primjer zaduženja za vlastitu robu:

OPG DARKO

MIBPG: 123456

OIB: 12345678987

Jastrebarsko, Jaskanska bb

Datum: 17.6. 2024.

Prodajno mjesto: Prodajni štand, Tržnica na malo Jastrebarsko

ZADUŽENJE ZA VLASTITU ROBU broj: 10/24

R. br.	Naziv robe	Jed. mjere	Količina	Maloprodajna cijena za jed. mjere (eura)
1.	Jaja A klase, M razred 10/1	kom	50	2,50
2.	Extra djevičansko maslinovo ulje	L	20	12,00
3.	Jabuke Idared I kl.	kg	30	1,30

Dodajemo da u skladu s Zakonom o obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu¹³ nositelj OPG-a mora na obrascu „Evidencija o poljoprivrednoj proizvodnji i prodaji vlastitih poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda OPG-a“ koji je tiskan u Prilogu 7. Pravilnika o Upisniku OPG-ova evidentirati svu proizvodnju i prodaju vlastitih poljoprivrednih i prehrambenih (i drugih neprehrambenih proizvoda koje proizvodi i prodaje u okviru upisane dopunske djelatnosti) te popunjen obrazac putem AGRONET sustava dostaviti Agenciji najkasnije do 15. svibnja tekuće godine za proizvodnju i prodaju u prethodnoj godini. Skrećemo pozornost da se predmetna Evidencija mora dostavljati za proizvedenu količinu i kada u izvještajnoj godini nije bilo prodaje proizvedene robe (u tom slučaju se u Evidenciju pod rubriku „Količina prodanih proizvoda“ upisuje „0“). Identična obveza odnosi se i na nositelja SOPG-a koji je obavezan godišnju proizvodnju i prodaju vlastitih poljoprivrednih proizvoda u neprerađenom stanju evidentirati u obrazac „Evidencija o proizvodnji i prodaji vlastitih poljoprivrednih proizvoda“ koji je tiskan u Prilogu 7. Pravilnika o Upisniku poljoprivrednika i putem AGRONET sustava dostaviti Agenciji

¹³ Nar. nov., br. 29/18., 32/19. i 18/23.



najkasnije do 15. svibnja tekuće godine, za proizvodnju i prodaju u prethodnoj godini.

3.6. Ispostavljanje gotovinskog računa

Odredbom čl. 9. ZJP-a propisano je da je trgovac obavezan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljenu robu, pri čemu ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati, kao i da se na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući način primjenjuju odredbe posebnih propisa kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa. Trgovac može omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljenu robu potrošaču ako to on zahtijeva, predočavanjem na uvid isprave o cijeni robe koju je potrošač kupio, ponovnom izmjerom (mjerenjem, vaganjem) kupljene robe i tome sl. Ispostavljanje računa nije dopušteno potrošaču naplaćivati

Odredbom čl. 62. st.1. Općeg poreznog zakona (u nastavku: OPZ)¹⁴ propisano je da je trgovac (ili drugi prodavatelj) obavezan potrošaču za prodanu robu ispostaviti gotovinski račun i to u dva primjerka, od kojih jedan se predaje kupcu, a drugi udruga zadržava za potrebe knjiženja. Račun mora biti čitljiv i vidljiv te napisan na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, a mora sadržavati podatke propisane čl. 63. OPZ-a. Trgovac (ili drugi prodavatelj) koji se u skladu s odredbom čl. 90. st. 1. Zakona o porezu na dodanu vrijednost (u nastavku: ZPDV)¹⁵ smatra malim poreznim obveznikom¹⁶ na računu je obvezna naznačiti tu činjenicu (npr. "Obveznik nije u sustavu PDV-a. PDV nije obračunat temeljem čl. 90.st.2. Zakona o PDV-u"). Na sadržaj gotovinskog računa kojeg potrošačima ispostavljaju trgovci (ili drugi prodavatelje) obveznici fiskalizacije prometa u gotovini, dodatno se primjenjuju i odredbe čl. 9. Zakona o fiskalizaciji u prometu gotovinom¹⁷ i njegovog provedbenog pravilnika kojima je uređen i postupak fiskalizacije, uključujući i postupak fiskalizacije prodaje putem samoposlužnih uređaja. Iznosi na ispostavljenim računima iskazuje se u eurima.

Dodajemo da su obveznici fiskalizacije obvezni na svakom električnom naplatnom uređaju ili na drugom vidnom mjestu u prodajnom prostoru (kiosku, prodajnoj klupi/štanu, pokretnom vozilu) vidno istaknuti obavijest o obvezi izdavanja računa te obvezi kupca da preuzme i zadrži račun, u obliku i sadržaju kako je tiskan u Prilogu koji je sastavni dio Pravilnika o fiskalizaciji u prometu gotovinom,¹⁸ a na prodajnom automatu istaknuti obavijest o fiskalizaciji prodaje putem samoposlužnih uređaja u sadržaju propisanom čl. 39.a. st.2. istog Pravilnika.

Iznimno, trgovci (drugi prodavatelji) koji ispunjavaju uvjete iz čl. 64. OPZ-a, za prodanu robu ne moraju potrošačima ispostavljati račune. Kada je riječ o prodaji robe izvan prodavaonica, prema toj odredbi, računi se ne moraju ispostavljati: ako se pretežni dio vrijednosti prometa odnosi na maloprodaju dnevnog tiska, duhana i duhanskih prerađevina, maraka i drugih poštanskih vrijednosnica (npr. kada se ta roba prodaje iz kioska); ako se prodaja obavlja putem prodajnih automata; ako se vlastiti poljoprivrednih proizvodi proizvedeni na vlastitom OPG-u (ili SOPG-u) izravno prodaju krajnjem potrošaču u u proizvodnim objektima tih gospodarstva; ako se prodaja vlasti-

4. Zabrane u obavljanju prodaje robe izvan prodavaonica

4.1. Zabrane prema Zakonu o trgovini

4.1.1. Zabrana prodaje određene robe

Odredbom čl. 39. st. 2. Pravilnika o MTU propisano je da se na tržnici, kao i na štandovima i klupama izvan tržnice ne mogu se prodavati elektrotehnički i elektronski aparati, radio i TV prijemnici, njihovi dijelovi i pribori, te pripremljeni nesnimljeni i snimljeni nosači za snimanje zvuka, slike ili sličnih zapisa (audio i video kazete, CD-i, DVD-i, USB stikovi, memorijske kartice i sl.). Međutim, navedena zabrana ne odnosi se na prodaju navedene robe na štandovima klupama za vrijeme i na mjestu održavanja prigodne prodaje, iz kioska, putem prodajnih automata i prodajom na daljinu, uključujući i putem interneta. Odredbom čl. 10. st.2. Zakona propisano je da se izvan prodavaonice (bez obzira na način takve prodaje) ne smije prodavati roba ako je takav način prodaje zabranjen posebnim propisima (primjerice zakonom kojim se uređuju uvjeti prodaje opasnih kemikalija, zabranjena je prodaja opasnih kemikalija izvan prodavaonice, a zakonom kojim se propisuju uvjeti za prodaju oružja i eksplozivnih sredstava, zabranjena je prodaja oružja i eksplozivnih sredstava na otvorenim prostorima). U skladu s odredbom čl. 23. st.8. Zakona o ograničavanju uporabe duhanskih i srodnih proizvoda¹⁹ zabranjena je prodaja duhanskih i srodnih proizvoda iz automatskih naprava. Putem interneta zabranjena je prodaja alkoholnih pića i pića koja sadrže alkohol te robe pornografskog sadržaja maloljetnicima te (bez obzira na dob kupca) prodaja robe cigareta i drugih duhanskih proizvoda (osim elektroničkih cigareta, spremnika za ponovno punjenje i uložaka za jednokratnu uporabu), posebnih lijekova koji se izdaju samo na liječnički recept.

4.1.2. Zabrana nepoštenog trgovanja

Pod nepoštenim trgovanjem, u smislu čl. 63. ZT-a podrazumijevaju se radnje trgovca kojima se radi tržišnog natjecanja povređuju dobri trgovački običaji, a osobito je to, kada je riječ o prodaji robe izvan prodavaonice: prodaja robe ispod njezine nabavne cijene s porezom na dodanu vrijednost (osim ako se radi o prodaji robe kojoj skoro istječe rok valjanosti, povlačenju robe iz prodajnog asortimana, potpunoj rasprodaji zbog prestanka obavljanja prodaje radi stečaja i likvidacije trgovačkog društva odnosno zatvaranja obrta te zbog svih drugih razloga kojima se ne sprječava, ograničava ili narušava tržišno natjecanje); reklamiranje, oglašavanje ili ponuda robe ili usluga navođenjem podataka ili upotrebom izraza s kojima se iskorištava ugled drugog trgovca, njegove robe odnosno robe drugog trgovca; te prodaja robe s oznakama ili podacima ili izgledom koji stvaraju ili bi mogli stvoriti zabunu glede izvora, načina proizvodnje, količine, kakvoće ili drugih osobina robe-Nepošteno trgovanje je zabranjeno, a naknada štete zbog nepoštenog trgovanja ostvaruje se u sudskom postupku podnošenjem tužbe mjesno nadležnom trgovačkom sudu.

14 Nar. nov., br. 115/16., 106/18., 121/19., 32/20., 42/20. i 114/22.

15 Nar. nov., br. 73/13., 99/13.-Odl. Ust.s., 148/_13., 153/13.-Odl.Ust.s., 143/14., 115/16.106/18., 121/19., 138/20., 39/22., 113/23., 33/23. i 114/23.

16 Mali porezni obveznik u smislu čl. 90. st.1. ZPDV-a je trgovac čija vrijednost isporučениh dobara (prodanih proizvoda) ili obavljenih usluga u prethodnoj ili tekućoj kalendarskoj godini nije bila veća od 40.000,00 eura.

17 Nar. nov., br. 132/12., 115/16., 106/18., 121/19. i 114/23.

18 Nar. nov., br. 146/12., 46/17., 70/20., 1/21., 125/22. i 1/24.

19 Nar. nov., br. 45/17. i 14/18.



4.2. Zabrane prema Zakonu o zaštiti potrošača

4.2.1. Zabrana nepoštenih poslovnih praksi

Nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošačima je ona praksa koja je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje i koja, u smislu određene robe bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojeg ona dopire odnosno prosječnog člana određene skupine potrošača na koju je ta praksa usmjerena (npr. potrošače starije životne dobi, bolesnike, djecu).



ističemo...

Primjena nepoštenih poslovnih praksi trgovca prema potrošačima, odredbom čl. 33. ZZP-a izrijekom je zabranjena.

Nepoštenom poslovnom praksom osobito se smatra zavaravajuća poslovna praksa (zavaravajuće radnje i zavaravajuća propuštanja) i agresivna poslovna praksa, a koja je uređena odredbama čl. 32.–42. ZZP-a. Prema navedenim odredbama, poslovna praksa smatra se **zavaravajućom radnjom** 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 od okolnosti navedenih u čl. 35. st. 2. ZZP- (npr. postojanje, priroda, obilježje, količina, podrijetlo i dostupnost robe, postprodajne pomoći potrošaču, sustav rješavanja pritužbi, podobnost za ostvarivanje svrhe i načina korištenja robe, cijena robe i način izračuna, prava potrošača po osnovi odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke i preuzete obveze po komercijalnom jamstvu, stavljanje na tržište robe dvojne kvalitete). Poslovna praksa smatra se **zavaravajućim propuštanjem** ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti (bitne informacije) koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. U slučaju poziva na kupnju, ako to već nije razvidno iz konteksta, bitnim će se smatrati primjerice informacije o: osnovnim obilježjima proizvoda, sjedištu i identitetu trgovca, maloprodajnom cijeni i dodatnim troškovima vezanim za dostavu robe i uvjetima plaćanja, postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora. Koji postupci prema samom ZZP-u predstavljaju zavaravajuću poslovnu praksu (što znači da nije potrebno dokazivati da se radi o takvoj praksi) navedeno je u čl. 37. ovoga Zakona.²⁰ **Agresivna poslovna**

20 Npr., zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se slijedeći postupci trgovca: tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovca, a nije; isticanje žigova, znakova kvalitete ili sl. znakove bez potrebnog odobrenja; pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, bez isticanja činjenice da trgovac ima opravdane razloge vjerovati da neće biti u mogućnosti ponuditi isporuku tog ili sličnog proizvoda; pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanje da se potrošaču pokaže oglašavani proizvod ili prihvati narudžba; lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju, a sve da potrošač donese odmah odluku o kupnji; predstaviti potrošaču prava koja mu inače po zakonu pripadaju (npr. kod internet prodaja da je pogodnost pravo potrošača da vrati robu u roku 14 dana ako mu se ne sviđa); oglašavati proizvod koji je sličan proizvodu drugog proizvođača kako bi se namjerno potrošača usmjerilo na kupnju tog proizvoda; lažno tvrditi da proizvod može izliječiti bolest; označavati proizvod oznakom „gratis“ ili „besplatno“, „Bez naknade“ a potrošač mora za taj proizvod platiti bilo koji iznos, podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka.

praksa je praksa koja u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i 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. Koji se postupci po samom ZZP-u smatraju agresivnom poslovnom praksom navedeno je u čl. 40. ovoga Zakona.²¹



ističemo...

Teret dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnja u vezi s poslovnim praksom (da ista nije nepoštena poslovna praksa) je na trgovcu.

Potrošači koji su pretrpjeli štetu zbog ugovora koji je sklopljen zbog nepoštenih poslovnih praksi imaju pravo na naknadu štete i ostala prava regulirana odredbama ZOO-a.

4.2.2. Zabrana primjene nepoštenih ugovornih odredbi



ističemo...

U smislu čl. 53.st.1. ZZP-a, ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.

Smatra se da se o pojedinoj ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je tu odredbu unaprijed formulirao trgovac, zbog čega potrošač nije imao utjecaja na njezin sadržaj, poglavito ako je riječ o odredbi unaprijed formuliranog standardnog ugovora trgovca. Ako trgovac tvrdi da se o pojedinoj ugovornoj odredbi u unaprijed formuliranom standardnom ugovoru pojedinačno pregovaralo, dužan je to dokazati.



ističemo...

Nepoštena ugovorna odredba je ništetna, ali ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe.

21 Npr. agresivnom poslovnom praksom smatraju se slijedeći postupci trgovca: stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije dok ne sklopi ugovor; posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom njegov zahtjev da se napusti njegov dom i da ga se više ne posjećuje; ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, e-pošti i drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze; oglašavanje kojim se djeca izravno navode na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili druge punoljetne osobe da kupuju proizvod; zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanjem ili čuvanjem proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio; izravno obavještanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod; stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio i da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili drugu korist, kada u stvarnosti to nije predviđeno.



Nepoštenost ugovornih odredaba utvrđuje nadležni sud pravomoćnom sudskom presudom. Nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i primjerenosti cijene nepoštene ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive. Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.

Nepoštena ugovorna odredba je ništetna, ali ništetnost pojedine odredbe ugovora ne povlači ništetnost i samog ugovora ako on može opstati bez ništetne odredbe.

4.2.3. Ostale zabrane

Trgovcu se zabranjuje davanje osobnih podataka potrošača bilo kojoj trećoj osobi protivno propisima kojima je uređena zaštita osobnih podataka.

Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke putem telefona potrošačima koji su se upisali u registar potrošača pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promidžbe i/ili prodaje putem telefona.

Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana (za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čiji se proizvodi oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima).

Trgovac koji obavlja prodaju robe pute interneta ne smije:

- u svrhu izravne promidžbe i prodaje slati potrošačima e-poruke u kojima prikriva ili pogrešno prikazuje svoj identitet;
- potrošaču naplaćivati skrivene troškove (potrošač mora trgovcu izričito potvrditi da razumije što mora platiti, prije nego potrošač sklopi ugovor ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac mora zatražiti njegov izričiti pristanak za bilo koje dodatno plaćanje koje bi potrošač bio obvezan platiti osim plaćanja koje je ugovore. Ako potrošač nije dao trgovcu izričiti pristanak a trgovac se poslužio opcijom prešutnog prihvata od strane potrošača, potrošač ima pravo zatražiti povrat bilo kojeg dodatno iznosa koji je platio trgovcu temeljem takve opcije. Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima, potrošač nije dužan snositi te troškove);
- naplaćivati dodatne naknade za korištenje kreditne kartice ili druge oblike plaćanja te kod korištenja posebnih telefonskih brojeva putem kojih trgovci omogućuju potrošačima da ih kontaktiraju (u tom slučaju, trgovac može naplatiti samo osnovnu tarifu); koristiti mogućnost kupovine putem prethodno označene narudžbe (prethodno označena polja na web stranicama koja automatski nude dodatne usluge tijekom procesa kupovine su zabranjena, a potrošača se mora osigurati da prije nego što prihvati narudžbu s plaćanjem, bude upoznat s time da je riječ o narudžbi s plaćanjem).

4.3. Zabrane propisane drugim zakonima

Trgovci ne smiju stavljati na tržišne i prodavati hranu koja se u smislu čl. 12. Zakona o hrani²² smatra nesigurnom za potrošače odnosno hrana koja je štetna za zdravlje ljudi ili je neprikladna za preranu ljudi, u protivnom nadležni inspektori donosi rješenje kojim se naređuje otklanjanje utvrđenih nesukladnosti u roku, odnosno zabranjuje daljnje raspolaganje (prodaja) takve hrane ako se nesukladnosti ne otklone u roku određenom rješenju

Odredbom čl. 82. st.4. Zakona o poljoprivredi²³ propisano je da se doniranom hranom ne smije trgovati.

22 Nar. nov., br. 18/23.

23 Nar. nov., br. 118/18., 42/20., 127/20.-Odl.Ust.s. i 52/21.

Odredbom čl. 5. st.5. Zakona o općoj sigurnosti proizvoda²⁴ propisano je da je zabranjeno (proizvoditi, uvoziti, oglašavati i) i stavljati na tržište te prodavati opasne proizvode (svaki proizvod koji nije siguran proizvod u smislu čl. 4. toč.2. ovoga Zakona²⁵) i opasne imitacije (proizvod zavaravajućeg izgleda koji nije hrana, a ima oblik, miris, boju, vanjski izgled, ambalažu, oznake, obujam ili veličinu koji potrošača, posebice djecu, dovodi u zabunu da ga zamijeni za hranu i zbog toga ga stavlja u usta ili proguta, što može predstavljati opasnost i uzrokovati, primjerice gušenje, trovanje te perforiranje ili opstrukciju probavnog trakta).

5. Odgovornost trgovca za uredno ispunjenje ugovora

Trgovac je obvezan potrošaču ispuniti ugovor o kupoprodaji u skladu s odredbama ugovora, ZPP-a i Zakona o obveznim odnosima (u nastavku: ZOO),²⁶ što znači predati mu robu u količini, kakvoći, namjeni kako je bilo označeno na robu odnosno ugovoreno, odnosno predati mu robu bez bilo kakvog materijalnog nedostatka, a ako je trgovac i/ili proizvođač dao potrošaču i komercijalno jamstvo za ispravno funkcioniranje robe u jamstvenom roku, obvezan je ispuniti obveze preuzete jamstvom. Posebno ističemo da komercijalno jamstvo ne isključuje odgovornost trgovca za materijalne nedostatke (tzv. zakonsko jamstvo). To znači da je na potrošaču pravo izbora kojim će se pravnim institutom koristiti ako su ispunjeni zakonom propisani uvjeti za njihovu primjenu. Na odgovornost trgovca i prava potrošača vezano za materijalne nedostatke, primjenjuju se odredbe čl. 399 a.–422 ZOO-a o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, a na odgovornost davatelja komercijalnog jamstva, primjenjuju se odredbe čl. 423. – 429. ZOO-a.

5.1. Odgovornost trgovca za materijalne nedostatke prodane robe

Trgovac odgovara za materijalne nedostatke robe koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato ili nije, kao i za one nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedice uzroka koji je postojao prije toga. Kod potrošačkih kupoprodajnih ugovora, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku kada je njemu ili osobi koju je on naveo, a nije prijevoznik, roba predana u posjed, a ako je potrošač odabrao prijevoznika, onda kada je roba predana u posjed prijevozniku. Potrošač nije dužan pregledati robu prilikom preuzimanja iste kako bi utvrdio postojanje vidljivog nedostatka, ali za ostvarivanje prava koja mu po osnovi odgovornost trgovca za nedostatke prodane robe pripadaju, mora trgovca obavijestiti o postojanju nedostatka u roku od 2 mjeseca od dana kada je otkrio nedostatak (subjektivni rok), a najkasnije u roku od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača (objektivni rok). Drugim riječima, potrošač mora unutar

24 Nar. nov., br. 30/09., 139/10., 14/14. i 32/19.

25 Siguran proizvod, u smislu Zakona o općoj sigurnosti proizvoda, označava bilo koji proizvod (robu) koji u normalnim ili razumno predvidljivim uvjetima uporabe, uključujući trajanje i po potrebi stavljanje u uporabu, zahtjeve za ugradbu i održavanje, ne predstavlja nikakav rizik ili samo najmanji rizik spojiv s uporabom proizvoda te koji se smatra prihvatljivim i sukladnim s visokom razinom zaštite sigurnosti i zdravlja ljudi, posebno uzimajući u obzir sljedeće elemente: karakteristike proizvoda, osobito njegov sastav, pakiranje, upute za sklapanje te po potrebi ugradbu i održavanje; utjecaj nekog proizvoda na druge proizvode u slučaju kad se razumno može predvidjeti da će se on upotrebljavati s drugim proizvodima; predstavljanje proizvoda, njegovo označavanje, upozorenja i upute za njegovu uporabu i uklanjanje i sve druge oznake ili obavijesti koje se odnose na taj proizvod; i kategorije potrošača koji su izloženi riziku kad upotrebljavaju određeni proizvod, osobito djeca i starije osobe.

26 Nar. nov., br. 114/22., 156/22. i 155/22.

navedenih rokova podnijeti trgovcu pisani prigovor u kojem će ga obavijestiti o uočenom nedostatku i zahtijevati prava koja mu pripadaju. Pod uvjetom pravovremenog obavještanja trgovca o postojanju nedostatka, potrošač je ovlašten od trgovca (slijedećim redom): zahtijevati uklanjanje nedostatka; zahtijevati predaju druge robe bez nedostatka; zahtijevati razmjerno sniženje cijene; izjaviti da raskida ugovora (u svakom od tih slučajeva ima pravo na popravljniju štetu prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka robe pretrpio na drugim svojim dobrima). Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka, potrošač ima pravo izbora između popravka i zamjene robe, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka trgovcu nastali nerazmjerni troškovi (uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost robe bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za potrošača). Pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora ima potrošač tek ako trgovac nije uklonio nedostatak ili je to odbio učiniti. Iznimno, potrošač nema pravo na raskid ugovora zbog neznatnog nedostatka, ali mu pripadaju druga prava (teret dokaza o tome da je nedostatak neznatan, je na trgovcu). Troškove otklanjanja nedostataka i predaje druge robe bez nedostatka snosi trgovac. Potrošač može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao trgovcu naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora, a bez tog roka samo ako ga je trgovac nakon obavijesti o nedostacima obavijestio da neće ispuniti ugovor ili iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da to neće ispuniti ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kada potrošač zbog zakašnjenja trgovca ne može ostvarivati svrhu radi koje je sklopio ugovor (kupio robu). Posebno želimo istaknuti da trgovac ne smije odbiti potrošača u ostvarivanju njegovih prava po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke upućujući ga na proizvođača, budući je on taj koji je sa potrošačem sklopio ugovor o kupoprodaji (prodao mu robu) te jedino on kao prodavatelj, temeljem zakona odgovora potrošaču za materijalne nedostatke prodane robe.

Materijalni nedostatak na robi, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka. Ako se materijalni nedostatak na robi pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a trgovac smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje trgovac, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja, a ako se materijalni nedostatak pojavi nakon tog roka, ali ne kasnije od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi trgovac ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

Iznimno od navedenog, kod ugovora sklopljenog na daljinu (npr. putem interneta), potrošač može u roku od 14 dana od dana kada mu je roba predana u posjed, jednostrano raskinuti ugovor (vratiti robu trgovcu, a trgovac potrošaču uplaćenu cijenu) i kada roba nema nedostatak (osim u slučajevima iz čl. 86 ZZZP-a u kojima je isključeno pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora), a nakon tog roka, samo ako roba ima nedostatak i unutar prethodno navedenog subjektivnog odnosno objektivnog roka.

5.2. Ispunjenje obveza iz komercijalnog jamstva danog potrošaču

Komercijalno jamstvo je svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh zakonske obveze prodavatelja koja se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke robe, obvezuje kupcu (potrošaču) vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve

koji su navedeni u izjavi o jamstvu ili u relevantnom reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora. Svako komercijalno jamstvo obvezujuće je za davatelja jamstva u skladu s uvjetima utvrđenima u izjavi o komercijalnom jamstvu i povezanom reklamnome materijalu dostupnima u trenutku ili prije sklapanja ugovora. Ako proizvođač jamči da će roba zadovoljavati određene specifikacije ili druge zahtjeve tijekom određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu, kupac može, ako obveza iz jamstva ne bude uredno ispunjena, zahtijevati kako od prodavatelja (trgovca) tako i od proizvođača, da robu popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda robu koja zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve. Ako prodavatelj jamči za ispravnost prodane robe, kupac (potrošač) može, ako obveza iz jamstva ne bude uredno ispunjena, zahtijevati od prodavatelja da robu popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda robu koja zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve.

Ako roba ne zadovoljava određenu specifikaciju ili druge zahtjeve koje je prodavatelj (trgovac) odnosno proizvođač jamčio, potrošač može zahtijevati popravak ili zamjenu robe tijekom jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio, te ima pravo na naknadu štete koju je pretrpio zbog toga što je bio lišen uporabe robe od trenutka traženja popravka ili zamjene do njihova izvršenja. Ako davatelj jamstva ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu robe, potrošač ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene, a u svakom slučaju i pravo na popravljniju štetu. Davatelj jamstva dužan je o svom trošku prenijeti robu do mjesta gdje se treba popraviti, odnosno zamijeniti te popravljenu, odnosno zamijenjenu robu vratiti kupcu (za to vrijeme davatelj jamstva snosi rizik za propast ili oštećenje robe). Prava kupca po osnovi jamstva gase se nakon isteka jedne godine računajući od dana kad je zatražio popravak ili zamjenu robe.

6. Označavanje robe

Sva roba koja se nudi na prodaju potrošačima, uključujući i hranu, mora biti označen na hrvatskom jeziku i na latiničnom pismu (uz to može i na drugom jeziku na istovjetan način kao i na hrvatskom) sa propisanim podacima i oznakama, na samoj robi ili njenoj ambalaži, a ako to nije moguće na privjesnici ili, ako je riječ o hrani, u popratnom dokumentu. Roba koja se prodaje u rasutom stanju, mora se označiti na ambalaži u kojoj se ista nalazi ili na prodajnom mjestu (npr. klupi). Za istinitost i potpunost označavanja odgovara proizvođač ili uvoznik, a za propuštanje provjere propisanog načina označavanja, odgovara trgovac odnosno prodavatelj koji neposredno prodaje robu potrošačima.

6.1. Označavanje hrane

Svaka pretpakirana hrana koja se stavlja na tržište mora biti obvezno označena podacima iz čl. 9. Uredbe (EU) br. 1169/2011. Europskog parlamenta i Vijeća od 25.10.2011. o informiranju potrošača o hrani (osim u iznimkama propisanim istom Uredbom²⁷)

²⁷ Npr., u slučaju staklenih boca namijenjenim ponovnoj upotrebi, a koje imaju neizbrisive oznake te zbog toga ne mogu imati naljepnicu, obruč ili privjesnicu navode se samo podaci o: nazivu hrane; sastojcima ili pomoćnim tvarima koji izazivaju alergiju ili intoleranciju na hranu; neto količina hrane; datum minimalne trajnosti ili „Upotrijebiti do ..“ datum; i nutritivna deklaracija. U u slučaju ambalaže ili spremnika čija je najveća površina manja od 10 cm², na ambalaži ili na etiketi obvezno se navode samo podaci o: nazivu hrane; sastojcima ili pomoćnim tvarima koji izazivaju alergije ili intoleranciju na hranu; neto količina hrane i datum minimalne trajnosti ili „Upotrijebiti do ..“ datum. Nutritivnu deklaraciju nije potrebno navoditi za hranu iz Priloga V. koji je sastavni dio Uredbe (EU) br. 1169/2011 (npr. za vodu, sol, arome, ocat, kvasac, hrana u ambalaži ili spremnicima čija je najveća površina manja od 25 cm², hrana koja sadrži samo jedan sastojak kao što je npr. med, hranu koju proizvođač malih količina



o: nazivu hrane; popisu sastojaka; sastojcima ili pomoćnim tvarima koje uzrokuju alergije ili intolerancije na hranu²⁸ (ovi podaci moraju biti posebno istaknuti odnosno napisani bojom, fontom ili oblikom teksta različitog od ostalih podataka); količini određenih sastojaka ili kategoriji sastojaka; neto količini hrane; za hranu koja se s mikrobiološkog stajališta smatra brzo kvarljivom (npr. sirevi, mlijeko, jaja) datumu minimalne trajnosti: „Upotrijebiti do ...“, nakon čega slijedi datum do kojeg se takva hrana mora upotrijebiti budući se nakon tog datuma, ta hrana u smislu čl. 14. st.2. do 5. Uredbe (EZ) br. 178/2002 smatra nesigurnom za ljudsku prehranu), a ostala hrana datumom: „Najbolje upotrijebiti do ... (nakon čega slijedi datum do kojeg hrana sadržava deklariranu kakvoću te se do tog datuma preporuča upotrijebiti); posebnim uvjetima čuvanja i/ili upotrebe—ako je prikladno za pojedinu hranu; nazivu i sjedištu subjekta u poslovanju s hranom koji je istu stavio na tržište (proizvođač, trgovac); zemlji ili mjestu podrijetla—ako bi propust takva navođenja mogao krivo navoditi potrošača o pravom podrijetlu ili je za određenu hranu to propisano; uputama za upotrebu—ako bez tog podatka ne bi bila moguća pravilna upotreba hrane; stvarnoj alkoholnoj jakosti po volumenu—za pića s više od 1,2% vol. alkohola; nutritivnoj deklaraciji (podaci o hranjivim vrijednostima hrane tekstualno ili u obliku tablice); oznaci serije ili lota, ako sljedivost hrane nije osigurana drugim komercijalnim dokumentima ili je za određenu hranu to propisano. Pojedine kategorije (vrste) pretpakirane hrane odnosno gdje je to primjenjivo, moraju biti označene i dodatnim podacima (navodima) kako je to navedeno u Prilogu III. Uredbe(EU) br. 1169/2011. Primjerice, podatkom „Pakirano u kontroliranoj atmosferi“, „Sa sladilom/sladilima“, „Sa šećerom/šećerima“, Brzo smrznuta hrana mora biti označena navodima: „Brzo smrznuto“ te „Jednom odmrznuti proizvod ne smije se više zamrzavati“ uz navođenje datuma smrzavanja.

Primjer označavanja pretpakirane hrane:

KANDIRANI KOLAČ

(s grožđicama i kandiranom korom naranče)

Sastojci: *pšenično* brašno (tip 550), svježa *jaja*, grožđice, šećer, *maslac*, kandirana kora naranče (kora naranče, glukozno-ruktozni sirup, šećer), kiselu tijesto (*pšenično* brašno, voda), emulgator: mono- i digliceridi masnih kiselina, kuhinjska sol i arome.

Može sadržavati tragove orađastog voća, soje i gorušice.

Proizvodi: UDRUGA KAJ SU JELI STARI JASKANCI
10 450 Jastrebarsko, Zadrzna 7

Najbolje upotrijebiti do: kraja 2024.

Čuvati na suhom mjestu i tamnom mjestu (na temperaturi od +16 °C do +22 °C)

Neto: 500 g e

Nutritivne vrijednosti (prosječne vrijednosti na 100 g proizvoda):

energetska vrijednost: 560 kJ/372 kcal; masti: 14,7 g (od čega zasićene masti: 9,2 g)
ugljikohidrati: 51,0 g (od čega šećeri: 26,5 g), proteini: 8,2 g, i sol: 0,25 g

Nepretpakirana hrana (hrana u rasutom stanju ili u rinfuzi) označava se u skladu s odredbama čl. 5. i 7. Pravilnika o informiranju potrošača o nepretpakiranoj hrani²⁹ podacima o: nazivu hrane; dodatnim navodima iz Priloga III Uredbe br. 1169/2011 gdje je primjenjivo (npr. „Sa sladilom“, „Sa šećerom“); dodatnim navodima iz Priloga VI uredbe br. 1169/2011 za hranu gdje je to primjenjivo (npr. „U prahu“, „Dimljeno“, „Sušeno“, „Konzervirano“ i dr.); zemlji ili mjestu podrijetla za: svježe, rashlađeno i smrznuto svinjsko, ovčje i kozje meso te meso peradi, kao i slučaju druge hrane ako bi izostavljene tog podatka moglo dovesti potrošača u zabludu u pogledu stvarne zemlje ili mjesta podrijetla hrane; popisu sastojaka za: konditorske proizvode, smrznute deserte, mesne pripravke, pekarske i slastičarske proizvode; prisutnost alergenih sastojaka ili sastojaka koji izazivaju netoleranciju na hranu (mogu se dati u vidu istaknutog plakata na prodajnom mjestu ili usmeno na zahtjev potrošača, o čemu na mjestu prodaje mora biti vidno istaknuta obavijest); datumu minimalne trajnosti (datum trajnosti „Najbolje upotrijebiti do...“, odnosno „Upotrijebiti do ...“ datumom za nepretpakiranu hranu koja je mikrobiološkog stajališta brzo kvarljiva osim za kolače i pekarske proizvode koji se s obzirom na sastav konzumiraju unutar 24 sata od proizvodnje.

Primjer označavanja nepretpakirane hrane:

DOMAĆI JASKANSKI KEKSI

Sastojci: *pšenično* bijelo brašno (tip 550), šećer, biljna mast (palmina), invertni šećerni sirup, sol, tvar za rahljenje: amonijev bikarbont, narančino ulje, aroma (vanilija).

Može sadržavati *jaja*, *mlijeko* i *orašaste plodove* u tragovima.

Proizvodi: UDRUGA KAJ SU JELI STARI JASKANCI
10 450 Jastrebarsko, Zadrzna 7

Najbolje upotrijebiti do: kraja 2024.

Osim u propisanim izuzecima, pojedina kategorije hrane dodatno mora biti označena podacima i oznakama propisanim posebnim propisima koji se odnose na tu hranu (npr. svježe voće i povrće—nazivom sorte, oznakom klase i godinom berbe; sirevi—minimalnim udjelom mliječne masti u suhoj tvari; jaja—oznakom klase, razreda težine, šifrom proizvođača i načinom uzgoja: vina—oznakom kategorije vina, a dobrovoljno i fantazijskim imenom te godinom berbe). Pojedina hrana može biti označena i posebnim oznakama kvalitete ili oznakama izvornosti ili zemljopisnog podrijetla ako su ispunjeni uvjeti propisani označavanjem tim oznaka.

Pretpakirana i nepretpakirana hrana koja se prodaje na daljinu (izuzev u odnosu na prodaju hrane putem prodajnog automata) mora biti označena propisanim obveznim podacima (osim datuma minimalne trajnosti ili „Upotrijebiti do ...“) koji moraju biti dostupni potrošaču prije zaključenja kupnje (npr. u slučaju prodaje putem interneta, podaci kojima se označava hrana moraju biti naveden na mrežnoj stranici web shopa neposredno uz prikaz hrane ili putem odgovarajuće poveznice) i navedeni u popratnom dokumentu prilikom prodaje na daljinu ili se trebaju pružiti u nekom drugom primjerenom obliku koji trgovac mora jasno odrediti bez naplate dodatnih troškova.

(OPG) isporučuje izravno krajnjem potrošaču ili lokalnom maloprodajnim trgovinama koje izravno opskrbljuju potrošača. Količina sastojka se ne navodi u slučajevima iz Priloga VIII, a neto količina se ne navodi za ranu iz Priloga IX iste Uredbe (npr. za količine manje od 5 g ili 5 ml osim u odnosu na začinsko bilje, ili kada se hrana prodaje komadno čiji je broj vidljiv izvana).

²⁸ Popis tvari li proizvoda koji uzrokuju alergiju ili intoleranciju dan je u Prilogu III koji je sastavni dio Uredbe (EU) br. 169/2011 (npr. jaja, ribe, kikiriki, soja, žitarice, rakovi, mlijeko, celer, gorušica).

²⁹ Nar. nov. br. 144/14., 64/02. i 144/20.



va potrošaču. Međutim, svi obvezni podacima kojim se označava hrana moraju biti potrošaču dostupni u trenutku isporuke hrane.

Pojedinim propisima kojima se uređuje označavanje pojedine kategorije hrane, mogu se u odnosu na OPG-ove koji hranu proizvode i stavljaju na tržište propisati iznimke od obveze označavanje svim propisanim obveznim podacima. Npr. čl. 8. Pravilnikom o tržišnim standardima za jaja³⁰ propisano je da se kokošja jaja koja potječu iz objekta za primarnu proizvodnju OPG-a u kojima se proizvodi do 350 jaja dnevno, a stavljaju se na tržište putem izravne prodaje krajnjem potrošaču (na mjestu proizvodnje odnosno na OPG-u, na lokalnoj tržnici na malo i/ili „od vrata do vrata“ u proizvodnoj regiji) ne smiju razvrstavati po kvaliteti i težini, a moraju biti označena samo šifrom proizvođača³¹ s time da na mjestu prodaja mora biti istaknuto objašnjenje šifre proizvođača i datum najkraćeg roka trajanja (ovi se podaci moraju potrošaču dati prilikom prodaje „od vrata do vrata“). OPG koji posjeduje do 50 kokoši nesilica, a prodaju jaja samo na mjestu proizvodnje (na svom gospodarstvu) krajnjim potrošačima, ne trebaju biti označena niti šifrom proizvođača, pod uvjetom da na mjestu prodaje bude istaknuto naziv OPG-a, ali ako jaja prodaje na lokalnoj tržnici tada ih mora označiti šifrom proizvođača (OPG-a).

6.2. Označavanje neprehrambene robe

Ako je za pojedinu vrstu neprehrambene robe posebnim propisom uređeno označavanje, tada se takva roba označava u skladu s tim propisom, a ukoliko takvog propisa nema, roba se označava u skladu s čl. 6. ZZP-a. U nastavku navodimo podatke kojima se označava pojedina roba koja se najčešće prodaje na otvorenim prostorima.

6.2.1. Označavanje prema posebnim propisima

Predmeti opće uporabe, uključujući kozmetička sredstva i igračke označavaju u skladu s odredbama Zakona o predmetima opće uporabe³² podacima o: nazivu i adresi sjedišta proizvođača (udruge), sastavu, namjeni proizvoda (osim ako je ista razvidna iz njihova izgleda) te upozorenjima za sigurnu primjenu proizvoda. Ako je za pojedinu vrstu predmeta opće uporabe propisano dodatno označavanje, tada se ti predmeti moraju označavati i tim podacima (npr. Pravilnikom o sigurnosti igračaka³³ propisano je da igračka mora biti dodatno označena i: brojem tipa, proizvodne serije, serijskim brojem ili brojem modela, prikladnu dob djeteta za kojeg je igračka namijenjena, oznakom sukladnosti CE ako je za za odnosnu igračku propisano te sigurnosnim upozorenja iz Priloga V ovoga Pravilnika).

Predmeti koji dolaze u neposredan dodir s hranom (tanjuri, čaše, šalice, pribor za jelo i dr.) označavaju se u skladu s Uredbom (EZ) br. 1935/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. 10.2004. o materijalima i predmetima koji dolaze u dodir s hranom³⁴ podacima o: nazivu i punoj adresi sjedišta proizvođača (udruge), nazivom

predmeta; oznakom koja omogućuje sljedivost predmeta (npr. broj artikla, šifra proizvoda), sastavom, navod „*Za dodir s hranom*“ ili posebnim piktogramom (vilica i čaša) te posebnim uputama za sigurno i ispravno korištenje predmeta.

Simbol za označavanje predmeta koji dolazi u dodir s hranom:



Tekstilni proizvodi (npr. odjeća, ogrtači, kape, rukavice, stolnjaci s božićnim i/ili novogodišnjim motivima) koji se prodaju moraju biti označeni u skladu s odredbama Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjeni sukladnosti,³⁵ a sirovinski sastav tekstila u skladu s Prilogom I, koji se sastavni dio Uredbe (EU) br. 1007/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 27.9.2011. o nazivima tekstilnih vlakana i obilježavanju sirovinskog sastava tekstilnih proizvoda (u Prilogu V Uredbe navedeni su tekstilni proizvodi koji su izuzeti od obveze označavanja sirovinskog sastava). Svaki tekstilni proizvod koji se stavlja na tržište mora biti označen na privjesnici odnosno etiketi podatkom o: nazivu i punoj adresi proizvođača (udruge), nazivom proizvoda, brojem ili oznakom serije ili nekim drugim identifikacijskim elementom kao što je npr. oznaka modela, broj artikla); nazivom sirovinskog sastava (naziv tekstilnog vlakna, npr. „100% pamuk“); oznakom veličine (za odjeću). Na trajno ušivnoj etiketi obavezno se navodi sirovinski sastav, oznake simbola za njegu i održavanje, a za odjeću oznakom veličine te postotkom skupljanja po širini i duljini, a može se navesti naziv proizvoda i naziv i sjedište proizvođača (udruge).

Primjer označavanja tekstilnog proizvoda:

Naziv proizvoda: **Dekoratívni stolnjak s ukrasnim vezom**
 Broj artikla: **12345**
 Dimenzije: **140 x 220 cm**
 Sirovinski sastav: **100% pamuk, platno vez**
 Dezen: **borove grančice u 2 nijanse zelene boje**
 Skupljanje: **po širini: 2% po dužini: 2%**
 Održavanje: **prati na 60 OC**
 Proizvođač: **TONI I MIMI d.o.o. za proizvodnju tekstila**
10 450 Jastrebarsko, Zadrúžna bb
 Zemlja podrijetla: **Hrvatska**

Mali proizvođači PSM na sadnicama voćaka, sadnicama i presadnicama povrća ističu samo osnovne podatke o proizvodu kao što su vrsta i sorta, a na sadnicama ukrasnog bilja umjesto vrste i sorte i/ili varijeteta tih sadnica mogu istaknuti naznaku skupine biljaka kojoj sadnice pripadaju.

6.2.2. Označavanje ostalih neprehrambenih proizvoda

Ostali prehrambeni proizvodi za koje posebnim propisom nije propisano označavanje, označavaju u skladu s odredbom čl. 6. ZZP-a i to najmanje podacima o: osnovnom obilježju proizvoda u mjeri potrebnoj 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 te nazivom i sjedištem proizvođača (udruge).

³⁰ Nar. nov., br. 90/21.

³¹ Šifra proizvođača jaja sastoji se od oznaka i brojeva koji označavaju način uzgoja kokoši (0-jaja iz ekološkog uzgoja, 1 – jaja iz slobodnog uzgoja, 2-jaja iz podnog odnosno štalskog uzgoja i 3 – jaja iz kaveznog odnosno baterijskog uzgoja), kod države podrijetla (npr. HR – za Hrvatsku) i identifikacijski broj gospodarstva (broj koji je OPG-u dodijelilo Ministarstvo poljoprivrede, Uprava za veterinarstvo i sigurnost hrana (npr. 2-HR-9090),

³² Nar. nov., br. 39/13., 47/14. 114/18. i 53/22.

³³ Nar. nov., br. 83/14. 38/15., 35/17., 50/18., 60/19., 48/21. i 140/22. (U Prilogu I. Pravilnika o sigurnosti igračaka navedeno je koji se predmeti ne smatraju igračkama u smislu ovoga Pravilnika.

³⁴ Provedba Uredbe (EZ) br. 1935/2004 preuzeta je u domaće zakonodavstvo Zakonom o materijalima i predmetima koji dolaze u neposredan dodir s hranom (Nar. nov., br. 25/13., 41/14. i 114/18.).

³⁵ Nar. nov., br. 126/21.

