

# ZAŠTITA POTROŠAČA

**Priručnik za polaznike/ice**

**Izrada obrazovnog materijala:**

Nevenka Baran

Visoki trgovački sud Republike Hrvatske, privremeno upućena na rad u  
MPRH na poslove savjetnice ministra

Senka Orlić Zaninović

Visoki upravni sud Republike Hrvatske

Zagreb, rujan 2019.

Copyright 2019.  
Pravosudna akademija

Ulica grada Vukovara 49, 10 000 Zagreb, Hrvatska

TEL 00385(0)1 371 4540 FAKS 00385(0)1 371 4549 WEB [www.pak.hr](http://www.pak.hr)

# Sadržaj

<b>UVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>CJELINA I.</b> .....	<b>8</b>
<b>Europski pravni izvori zaštite potrošača</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Uvod</b> .....	<b>9</b>
<b>2. Europski pravni izvori</b> .....	<b>9</b>
2.1. Uvod.....	9
2.2. Program djelovanja EU-a u području politike zaštite potrošača .....	11
2.2.1. Europska strategija za potrošače .....	11
2.2.2. Program „Potrošač 2014.-2020.“ .....	11
2.3. Osnovne karakteristike politike zaštite potrošača.....	12
<b>CJELINA II.</b> .....	<b>15</b>
<b>Osnovni pravni instrumenti zaštite potrošača na razini Europske Unije</b> .....	<b>15</b>
2.1. Osnovni pravni instrumenti u potrošačkom pravu EU.....	16
2.1.1. Direktive minimalnog i maksimalnog usklađenja.....	16
2.2. Europske mjere zaštite potrošača .....	17
2.2.1. Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača .....	17
2.2.2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača.....	20
2.2.3. Zaštita pravnih interesa potrošača .....	26
2.3. Provedba prava potrošača .....	27
<b>Vježba 1.</b> .....	<b>29</b>
<b>CJELINA III.</b> .....	<b>30</b>
<b>Zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi i sudska praksa Suda EU30</b>	
3.1. Uvod.....	31
3.2. Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima .....	31
3.3.1. Načelo dobre vjere i pojam znatnije neravnoteže .....	34
3.3.2. Potrošač u potrošačkom pravu EU .....	35
<b>CJELINA IV.</b> .....	<b>39</b>
<b>Sudska praksa Suda EU vezana uz zaštitu potrošača</b> .....	<b>39</b>
4.1. Uvod.....	40
4.2. Sudska praksa Suda EU vezana uz zaštitu potrošača .....	40
4.2.1. Najznačajnije presude iz 2018. i 2019. vezane uz zaštitu potrošača koje su donijeli Sud i Opći sud .....	42
<b>Vježba 2.</b> .....	<b>48</b>
<b>Vježba 3.</b> .....	<b>49</b>
<b>CJELINA V.</b> .....	<b>50</b>
<b>Zaštita potrošača na nacionalnoj razini</b> .....	<b>50</b>

5.1. Definicija pojma „potrošač“ .....	51
5.2. Definicija pojma „trgovac“ .....	52
5.3. Potrošački ugovor.....	52
5.4. Temeljna prava potrošača i njihova zaštita .....	52
5.4.1. Zaštita osnovnih prava potrošača u Republici Hrvatskoj.....	53
5.4.2. Zakonodavni okvir.....	53
5.4.3. Ostali pravni izvori.....	60
5.5. Ekonomski interes potrošača .....	60
5.6. Zaštita od opasnosti za život, zdravlje i imovinu.....	61
5.7. Pravo na obavještenost .....	62
5.7.1. Pisani prigovor .....	64
5.7.2. Označavanje proizvoda .....	64
5.7.3. Uvjeti prodaje .....	65
5.7.4. Isticanje cijena .....	65
5.7.5. Račun .....	65
5.7.6. Obavješćivanje tijekom posebnih oblika prodaje (akcije, rasprodaje, sezonska sniženja, prodaja proizvoda s greškom i proizvoda kojem istječe rok uporabe) .....	66
5.8. Pravna zaštita potrošača.....	67
5.8.1. Jednostrani raskid ugovora .....	67
5.8.2. Jednostrani raskid ugovora o javnim uslugama .....	69
5.8.3. Iznimke .....	70
5.8.4. Nepoštene poslovne prakse (agresivna i zavaravajuća poslovna praksa).....	70
5.8.5. Nepoštene ugovorne odredbe.....	75
5.9. Pravo na sukladnost kupljene robe sa ugovorom.....	76
5.10. Jamstveni list.....	77
5.10.1. Prava tijekom jamstva .....	77
5.11. Materijalni nedostaci stvari .....	78
5.11.1. Reklamacija proizvoda i usluga s nedostatkom. ....	78
5.11.2. Postupak.....	80
5.11.3. Dokazivanje nedostataka.....	80
5.12. Zamjena ili povrat novca .....	81
5.13. Reklamacije javnih usluga.....	81
5.13.1. Postupak za ostvarivanje potrošačkih prava (korisnika javnih usluga):..	82
5.14. Inspekcijski nadzor .....	83
5.15. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača .....	83
5.16. Obveze jedinica lokalne samouprave (JLS) .....	84

5.17. Mirenje i sud časti.....	84
5.18. Udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa.....	85
5.18.1. Udruge .....	85
5.18.2. Savjetovališta.....	85
5.19. Općenito o procesnopravnoj zaštiti potrošača.....	86
5.19.1. Kolektivna pravna zaštita .....	86
5.20. Europski potrošački centar Hrvatska .....	88
5.21. E-Registar „NE ZOVI“ .....	89
<b>CJELINA VI.....</b>	<b>90</b>
<b>Nacionalna sudska praksa vezana uz zaštitu potrošača .....</b>	<b>90</b>
<b>6. Nacionalna sudska praksa vezana uz zaštitu potrošača .....</b>	<b>91</b>
6.1. Prvostupanjske odluke Upravnih sudova .....	91
6.2. Odluke Visokog upravnog suda Republike Hrvatske.....	99
6.3. Ocjena zakonitosti općih akata.....	104
<b>VJEŽBE.....</b>	<b>109</b>
<b>Hipotetski slučajevi – pitanja.....</b>	<b>110</b>
<b>IZVORI I LITERATURA.....</b>	<b>112</b>

## UVOD

Potrošači su osobe koje kupuju proizvode i konzumiraju usluge koje im se nude na određenom tržištu proizvoda ili usluga u određenom trenutku. Politika zaštite potrošača pomaže potrošačima da budu educirani o svojim pravima i obvezama koje imaju prilikom kupnje proizvoda ili konzumiranja usluga.

Područje zaštite potrošača sporo se razvijalo da bi ubrzani napredak doživjelo u drugoj polovici prošlog stoljeća. Prvi svjetski lider koji se zauzeo za prava potrošača bio je američki predsjednik John F. Kennedy. On je, predstavljajući 15. ožujka 1962. svoju „Deklaraciju o osnovnim pravima potrošača“ američkom Kongresu, kazao slijedeće: „Potrošači, po definiciji, uključuju sve nas i mene kao predsjednika SAD-a. Potrošači su najveća gospodarska skupina na koju utječe skoro svaka javna ili privatna gospodarska odluka. Oni su najvažnija skupina čiji se stavovi vrlo često ne čuju. Glas potrošača mora se čuti.”

9. travnja 1985. Glavna skupština Ujedinjenih naroda usvojila je Rezoluciju 39/248, u sklopu koje je usvojen i „UN-ov vodič za zaštitu potrošača“. Vodič je sadržavao osam temeljnih prava potrošača koje osiguravaju okvir za definiranje nacionalnih politika za zaštitu potrošača i izgradnju učinkovitih sustava zaštite potrošača, sa svrhom zaštite temeljnih ljudskih prava, dostojanstva i gospodarskih interesa potrošača na tržištima roba i usluga. Osnovna prava potrošača iz vodiča su pravo na: zadovoljenje osnovnih potreba; sigurnost roba i usluga; punu, pravodobnu i istinitu informaciju; izbor roba i usluga; naknadu štete; edukaciju; zdravi okoliš i da se čuje glas potrošača (pravo na predstavljanje).

Danas se ovo pravno područje izgrađuje i dopunjava u skladu sa stalno novim izazovima modernog tržišta roba i usluga, s time da su prava potrošača, dobila legitimitet, podjednako prihvaćen svuda na globalnom tržištu.

Ovim, gotovo općim prihvaćanjem obveze provedbe zaštite prava potrošača, postavljen je, na globalnoj razini, nadnacionalni okvir za ostvarivanje te zaštite, koji se ostvaruje kroz nacionalna zakonodavstva, sustave izvršne vlasti, nevladinih organizacija i civilnog društva, u svakoj pojedinoj državi.

Učinkovit sustav zaštite potrošača u državama članicama Europske unije nezaobilazan je dio demokratskih tekovina tih država i pokazatelj razine zaštite temeljnih prava i dostojanstva svake osobe.

Svrha ove radionice je objediniti osnovne informacije o pravima potrošača i mehanizmima zaštite tih prava te predočiti i obraditi neke od važnijih presuda vezanih uz zaštitu potrošača.

Dvodnevna radionica podijeljena je u pet tematskih cjelina. Prvu cjelinu čini uvod u zaštitu potrošača na razini EU. Drugu cjelinu čini upoznavanje polaznika sa relevantnim zakonodavstvom Europske Unije vezanim uz zaštitu potrošača. Treća cjelina obrađuje sudsku praksu Suda EU vezanu uz zaštitu potrošača. Četvrtu cjelinu čini zaštita potrošača na nacionalnoj razini. Peta cjelina obrađuje nacionalnu sudsku praksu EU vezanu uz zaštitu potrošača.

Sama radionica osmišljena je kao zajednički rad na zakonodavstvu i sudskoj praksi vezanoj uz zaštitu potrošača. Kako je materija opsežna, a postupak složen, radionica predstavlja temelj daljnjoj edukaciji sudaca i sudskih savjetnika iz područja prava potrošača i njihove zaštite. Materija se obrađuje slijedećim redoslijedom:

### **PRVI DAN**

- 1.Uvod u zaštitu potrošača
- 2.Zaštita potrošača na razini Evropske Unije
- 3.Praksa Suda Europske Unije vezana uz zaštitu potrošača

### **DRUGI DAN**

- 4.Zaštita potrošača na nacionalnoj razini
- 5.Nacionalna sudska praksa vezana uz zaštitu potrošača

## **CJELINA I.**

### **Europski pravni izvori zaštite potrošača**



# 1. Uvod

Ugovorne odredbe koje suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokuju znatniju neravnotežu u obavezama i pravima ugovornih strana na štetu potrošača, koje je unaprijed sastavio trgovac bez pregovora s potrošačem, u pravu Europske unije (dalje u tekstu: EU) smatraju se nepoštenim i ne obvezuju potrošača.

## 2. Europski pravni izvori

### 2.1. Uvod

Unutar EU zaštita potrošača razvija se već više od četrdeset godina. Rezolucijom Vijeća iz 1975. o prethodnom programu Europske ekonomske zajednice za zaštitu potrošača i politiku obavještanja utvrđena su i pobrojana osnovna prava potrošača.

Pravni izvori EU za zaštitu potrošača dijele se na primarne i sekundarne. Povelja Europske unije o temeljnim pravima (dalje u tekstu: Povelja) i Ugovori EU primarni su izvori prava i jamče visoku razinu zaštite potrošača unutar EU dok su sekundarni izvori uredbe i direktive koje uređuju područje zaštite potrošača.

U članku 38. Povelje i člancima: 4. stavak 2. točka (f)<sup>1</sup>, 12.<sup>2</sup> (bivši članak 153. stavak 2. UEZ-a), 114/3<sup>3</sup> (bivši članak 95. UEZ-a) i 169.<sup>4</sup> (bivši članak 153. UEZ-a)

---

<sup>1</sup> „Podijeljena nadležnost između Unije i država članica primjenjuje se u sljedećim glavnim područjima:

- (a) unutaršnjem tržištu;
- (b) socijalnoj politici za aspekte utvrđene u ovom Ugovoru;
- (c) ekonomskoj, socijalnoj i teritorijalnoj koheziji;
- (d) poljoprivredi i ribarstvu, osim očuvanja morskih bioloških resursa;
- (e) okolišu;
- (f) zaštiti potrošača;
- (g) prometu;
- (h) transeuropskim mrežama;
- (i) energetici;
- (j) području slobode, sigurnosti i pravde;
- (k) zajedničkoj brizi za sigurnost u pitanjima javnog zdravlja, za aspekte utvrđene u ovom Ugovoru.“

<sup>2</sup> „Zahtjevi zaštite potrošača uzimaju se u obzir pri utvrđivanju i provedbi ostalih politika i aktivnosti Unije.“

<sup>3</sup> „Komisija će u svojim prijedlozima predviđenima u stavku 1. o zdravlju, sigurnosti, zaštiti okoliša i zaštiti potrošača polaziti od visoke razine zaštite, posebice vodeći računa o svakom novom razvoju utemeljenom na znanstvenim činjenicama. U okviru svojih ovlasti Europski parlament i Vijeće također će težiti ostvarivanju tog cilja.“

<sup>4</sup> „1. Radi promicanja interesa potrošača i osiguranja visokog stupnja zaštite potrošača, Unija doprinosi zaštiti zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihova prava na obavještenost, obrazovanje i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa.

2. Unija doprinosi ostvarivanju ciljeva iz stavka 1.:

- (a) mjerama usvojenima na temelju članka 114. u kontekstu ostvarivanja unutarnjeg tržišta;
- (b) mjerama kojima se podupire, dopunjuje i nadzire politika koju vode države članice.

3. Europski parlament i Vijeće, odlučujući u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom i nakon savjetovanja s Gospodarskim i socijalnim odborom, usvajaju mjere iz stavka 2. točke (b).

Ugovora o funkcioniranju Europske unije<sup>5</sup> (dalje u tekstu: UFEU) nalaze se glavne odredbe o zaštiti potrošača.

Članak 38. Povelje propisuje da politike Unije osiguravaju visoku razinu zaštite potrošača. U skladu s odredbama Povelje zaštita potrošača smatra se jednim od načela na kojem se temelje zajedničke vrijednosti čijem očuvanju i razvoju doprinosi EU i koje temeljem članka 51/1 Povelje<sup>6</sup> obvezuje sva tijela EU i država članica da osiguraju visoku razinu zaštite potrošača. Navedeno načelo obvezuje ih da radi osiguranja visoke razine zaštite donose mjere, primjenjuju pravo EU i u okviru svojih nadležnosti provode politiku EU.

U skladu s člankom 12. UFEU-a zahtjevi za zaštitu potrošača moraju se uzeti u obzir prilikom utvrđivanja i provedbe drugih politika i aktivnosti EU-a.

Članak 114. UFEU-a pravna je osnova za mjere usklađivanja koje imaju za cilj uspostavu unutarnjeg tržišta. Navedenim člankom se naglašava cilj jamčenja visoke razine zaštite, uključujući zaštitu potrošača. Osim toga vodi se računa o znanstvenim činjenicama utemeljenim na novim spoznajama.

Pravna osnova za čitav niz aktivnosti na razini EU u području zaštite potrošača uvedena je člankom 169. UFEU-a koji propisuje da: „radi promicanja interesa potrošača i osiguranja visokog stupnja zaštite potrošača, Unija doprinosi zaštiti zdravlja, sigurnosti i ekonomskih interesa potrošača, kao i promicanju njihova prava na obavještenost, obrazovanje i organiziranje u svrhu zaštite njihovih interesa.“. Njime se predviđa veća briga o interesima potrošača u drugim EU politikama i podupire članak 114. te proširuje njegova nadležnost i izvan područja jedinstvenog tržišta kako bi se uključile roba i usluge, pristup sudovima, kvaliteta javnih usluga i određeni vidovi politika povezanih s prehranom, hranom, stanovanjem i zdravljem. Osim toga navodi se da: “mjere EU-a ne smiju sprječavati nijednu državu članicu da zadrži ili uvede strože zaštitne mjere ako su one u skladu s Ugovorima.“. Stoga je politika zaštite potrošača dio strateškog cilja EU-a za poboljšanje kvalitete života svih njezinih građana. Uz neposredne aktivnosti za zaštitu prava, EU vodi računa o tome da su interesi potrošača uvršteni u zakonodavstvo EU-a u svim relevantnim područjima politike.<sup>7</sup>

---

4. Mjere usvojene na temelju stavka 3. ne sprečavaju ni jednu državu članicu da zadrži ili uvede strože zaštitne mjere. Te mjere moraju biti u skladu s Ugovorima. O tim se mjerama obavješćuje Komisiju.“

<sup>5</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A12016ME%2FTXT>

<sup>6</sup> „Odredbe ove Povelje odnose se na institucije, tijela, urede i agencije Unije, uz poštovanje načela supsidijarnosti, te na države članice samo kada provode pravo Unije. Oni stoga moraju poštovati prava i držati se načela te promicati njihovu primjenu u skladu sa svojim ovlastima i poštujući ograničenja nadležnosti Unije koje su joj dodijeljene u Ugovorima.“

<sup>7</sup> <http://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/46/politika-zastite-potrosaca-nacela-i-instrumenti>

## **2.2. Program djelovanja EU-a u području politike zaštite potrošača**

Program djelovanja EU-a u području politike zaštite potrošača čine posebno „Europska strategija za potrošače“ i „Program za potrošače za razdoblje 2014. – 2020.“.

### **2.2.1. Europska strategija za potrošače**

Ciljevi Europske strategije za potrošače su:

1. promicanje sigurnosti potrošača;<sup>8</sup>
2. bolje poznavanje prava potrošača;<sup>9</sup>
3. bolja provedba propisa u području zaštite potrošača koordiniranim djelovanjem protiv kršenja propisa EU-a za zaštitu potrošača;<sup>10</sup>
4. integriranje interesa potrošača u ključne sektorske politike novim zakonodavstvom<sup>11</sup> kao i nove mjere za veću transparentnost i pristup maloprodajnim financijskim uslugama te za jednostavnije promjene bankovnog računa;
5. osnaživanje potrošača<sup>12</sup>.

U strategiji za potrošače prepoznati su i izazovi kao što su usmjerenost ka održivijoj potrošnji te posvećenost konkretnim potrebama ugroženih potrošača.

### **2.2.2. Program „Potrošač 2014.-2020.“**

U novije vrijeme pojavili su se na zajedničkom tržištu novi načini poslovanja, poput različitih digitalnih usluga i e-trgovine i nove okolnosti kao što je, primjerice, liberalizacija tržišta u energetici ili telekomunikacijama. Zbog svega navedenog, na razini EU, smatralo se da je potrebno postići bolju educiranost i informiranost potrošača te njihovo znanje uskladiti s promjenama na tržištu te na taj način povećati njihovu zaštitu i sigurnost. S ciljem zaštite ekonomskih interesa potrošača kao i zaštite njihovih zdravstvenih i sigurnosnih interesa Europska komisija pokrenula je

---

<sup>8</sup> paketom o sigurnosti proizvoda i nadzoru tržišta iz 2013., a posebno poboljšanom identifikacijom proizvoda i sljedivošću, mjerama za jačanje sigurnosti u lancu opskrbe hranom i novim propisima iz sredine 2013. o sigurnosti kozmetičkih proizvoda

<sup>9</sup> razrađeni su interaktivni alati, kao što je Consumer Classroom, kojim se potrošače informira i educira te im se pomaže da u potpunosti sudjeluju na jedinstvenom tržištu;

<sup>10</sup> u obliku provjera internetskih stranica (pretraživanja) koje provode mreže nacionalnih tijela za zaštitu potrošača; jednostavni, brzi izvansudski postupci s niskim troškovima za potrošače koji traže dostupan pravni lijek kao rezultat Direktive o alternativnom rješavanju sporova (2013.) i Uredbe o online rješavanju potrošačkih sporova (2013.)

<sup>11</sup> u sektorima kao što su telekomunikacije, digitalne tehnologije, energetika, promet i hrana

<sup>12</sup> glavni cilj strategije EU-a o potrošačkoj politici, kao što je opisan u radnom dokumentu Komisije naslovljenom „Osnaživanje potrošača u EU-u“ usmjerenom na davanje većeg značaja potrošačima zahvaljujući mogućnosti izbora, informiranosti i osviještenosti o pravima potrošača i pravnom lijeku.

program „Potrošač 2014.-2020.“<sup>13</sup>. Stavljanjem potrošača u središte jedinstvenog tržišta, interesi potrošača sve više su integrirani u sve politike EU.<sup>14</sup>

Aktivnosti i glavni izazovi programa „Potrošač“ su: daljnje unaprjeđenje nadzora nad sigurnošću proizvoda<sup>15</sup>; informiranje i obrazovanje potrošača<sup>16</sup>; učinkovita pravna zaštita potrošača<sup>17</sup>; jačanje prekogranične suradnje<sup>18</sup>.

Institucije EU-a sustavno nadziru potrošačku politiku u svim državama članicama.<sup>19</sup>

### 2.3. Osnovne karakteristike politike zaštite potrošača

Gospodarska i politička integracija među državama članicama EU znači da te zemlje moraju donositi i provoditi zajedničke odluke o mnogim pitanjima: tako su se razvile zajedničke politike. Neke od zajedničkih politika Europske unije su:

- Jedinstveno tržište
- Regionalna politika
- Kohezijska politika
- Zajednička poljoprivredna politika
- Socijalna politika
- Politika zaštite okoliša
- Ekonomska i monetarna unija
- Prometna politika
- Politika tržišnog natjecanja
- Potrošačka politika.

---

<sup>13</sup> Financijska omotnica za provedbu programa za razdoblje od 1. siječnja 2014. do 31. prosinca 2020. iznosi 188,83 milijuna eura (proračun prethodnog potrošačkog programa 2007. – 2013. iznosio je 156,8 milijuna eura). Iz programa se financiraju aktivnosti u svih 28 država članica te državama Europskog gospodarskog područja.

<sup>14</sup> [http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=2ahUKEwjl9pK7oZbkAhVGpYsKHbNdC3oQFjAEegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fpotrosac.mingo.hr%2Fslike%2Fdokumenti\\_3%2Fg2014%2Fm06%2Fx1363337307233947.pdf&usq=AOvVaw06u3VbmuCH37cG4iOGUcJj](http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=2ahUKEwjl9pK7oZbkAhVGpYsKHbNdC3oQFjAEegQIARAC&url=http%3A%2F%2Fpotrosac.mingo.hr%2Fslike%2Fdokumenti_3%2Fg2014%2Fm06%2Fx1363337307233947.pdf&usq=AOvVaw06u3VbmuCH37cG4iOGUcJj)

<sup>15</sup> kroz jačanje koordinacije nacionalnih tijela za provedbu nadzora nad tržištem

<sup>16</sup> potrošačima su potrebne usporedive, pouzdane i razumljive informacije. Uočena je slaba informiranost i potrošača i trgovaca o ključnim potrošačkim pravima i funkcioniranju tržišta te je nužno jačanje uloge udruga za zaštitu potrošača kao i poboljšanje postojećih obrazovnih i informacijskih alata

<sup>17</sup> kroz daljnje jačanje prava potrošača i njihove zaštite, osobito u rješavanju problema s kojima se potrošači susreću kada pokušavaju doći do pravne zaštite u drugoj zemlji članici

<sup>18</sup> na način da se poveća informiranost potrošača o ulozi mreže europskih centara za zaštitu potrošača i učinkovitost nacionalnih tijela za provedbu politike zaštite potrošača

<sup>19</sup> preko pregleda stanja potrošačkih uvjeta kojim se provjeravaju nacionalni uvjeti za potrošače u trima područjima (znanje i povjerenje, sukladnost i provedba, pritužbe i rješavanje sporova) i ispituje napredak u integraciji maloprodajnog tržišta EU-a na temelju razine prekograničnih transakcija od poslovnog subjekta prema potrošaču te razvoj e-trgovine. Drugi način na koji se sustavno prati potrošačka politika jest i pregledom stanja potrošačkih tržišta kojim se provjeravaju potrošači s nedavnim iskustvom kupnje kako bi se pratili rezultati na više od 40 potrošačkih tržišta u smislu ključnih pokazatelja, kao što su povjerenje da prodavači poštuju propise za zaštitu potrošača, usporedivost ponuda, izbor dostupan na tržištu, razmjeri do kojih se postižu očekivanja potrošača i šteta nastala zbog problema na koje potrošači nailaze.

Potrošačko pravo EU-a predstavlja samu srž europskoga privatnog prava. Odluke koje je u posljednjih nekoliko godina donio Sud EU<sup>20</sup>, vezano uz navedeno područje, bitno su utjecale na privatno pravo država članica.

Zaštita potrošača je područje podijeljene nadležnosti između EU i država članica koje se prvenstveno razvija u okviru izgradnje unutarnjeg tržišta i ne predstavlja samostalnu politiku EU. Međutim kroz zaštitu unutarnjeg tržišta i ujednačavanje prava država članica želi se privući kako trgovce da u njima trguju tako i potrošače da kupuju u drugim državama.

O zaštiti potrošača mora se voditi računa pri provedbi svih ostalih službenih politika EU. Na taj se način štite interesi potrošača, neovisno o tome u kojem gospodarskom sektoru djeluju ili u kojem se segmentu tržišta pojavljuju.

EU, u načelu, dozvoljava državama članicama da zadrže i propišu više zaštite potrošača ako to smatraju primjerenim i potrebnim. Zbog toga su pravila EU-a o zaštiti potrošača pravila minimalne harmonizacije<sup>21</sup>. Međutim, varijacije u pravilima zaštite potrošača unutar EU dovele su do fragmentacije unutarnjeg tržišta na štetu potrošača zbog čega je Europska komisija smatrala je da je maksimalno usklađenje jedino pravo rješenje kako bi se otklonile te razlike, odnosno da je pravo država članica potrebno u potpunosti uskladiti. Promjena politike EU od minimalnog ka potpunom usklađenju dogodila se Direktivom 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ<sup>22</sup> nakon koje je donesen još čitav niz direktiva maksimalnog usklađenja<sup>23</sup>.

---

<sup>20</sup> odluke suda objavljene su na internetskoj stranici: [https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j\\_6/hr/](https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/hr/)

<sup>21</sup> Standard minimalne harmonizacije državama članicama daje mogućnost da usvoje ili zadrže pravila koja su povoljnija za potrošače te odstupiti od svojih odredbi povećavajući tako razinu zaštite koja je tim odredbama bila zajamčena. Međutim, minimalno usklađenje znači i da države članice ne mogu smanjiti razinu zaštite u odnosu na onu koju pruža direktiva.

<sup>22</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:02002L0065-0180113&from=HR>

<sup>23</sup> 2005. usvojena 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/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 ( „Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi” ), 2008. Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ, 2009. donesena Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 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 (tzv. Timeshare direktiva) i 2011. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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 te 2014. Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010

Za sudove unutar EU veoma je bitno da standard usklađenja u direktivama koje se tiču zaštite potrošača bude jasno definiran jer tekst i ciljevi konkretnih Direktiva<sup>24</sup> u slučaju maksimalnog usklađenja imaju vrlo važnu ulogu za rješavanje sporova pred nacionalnim sudovima.

---

<sup>24</sup> direktive nisu izravno primjenjive na nacionalnoj razini nego ih države članice imaju obavezu implementirati u svoje nacionalno zakonodavstvo.

## **CJELINA II.**

### **Osnovni pravni instrumenti zaštite potrošača na razini Europske Unije**

## 2.1. Osnovni pravni instrumenti u potrošačkom pravu EU

Osnovni pravni instrumenti u potrošačkom pravu EU su uredbe te direktive.

Uredbe su izravno primjenjive u svim državama članicama i sve su popularniji u potrošačkom pravu EU-a. Nema potrebe za njihovim prenošenjem u nacionalno zakonodavstvo.

Direktive su tradicionalni instrument u potrošačkome pravu EU-a i moraju se implementirati u nacionalnom zakonodavstvu. Direktive mogu biti minimalnog i maksimalnog uređenja.

- Direktive minimalnog usklađenja zadaju samo najmanju razinu zaštite, no države članice vlastitim zakonodavstvom mogu pružiti i bolju zaštitu;
- Direktive maksimalnog usklađenja propisuju najvišu moguću razinu zaštite, no države članice ne smiju propisivati ni strožu ni slabiju zaštitu.

### 2.1.1. Direktive minimalnog i maksimalnog usklađenja

Između 1980. i 1990. na razini EU-a poduzete su mjere ka usklađenju potrošačkog prava. U navedenom razdoblju doneseno je nekoliko direktiva o različitim aspektima trgovanja, poput Direktive broj: 1984/450 o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju; 1985/577 o ugovorima sklopljenim izvan poslovnih prostorija; 1993/13 o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima; 1999/44 o prodaji robe široke potrošnje. Navedenim direktivama trebale su se riješiti razlike u pravilima koja utječu na funkcioniranje unutarnjeg tržišta, no njima su propisana pravila „minimalnog usklađenja“, zbog čega je zakonodavcima država članica EU dan visok stupanj diskrecije prilikom implementacije naprijed navedenih direktiva u nacionalno zakonodavstvo. Standard minimalnog usklađenja državama članicama pruža mogućnost da usvoje ili zadrže pravila koja su povoljnija za potrošače. Međutim, države članice svakako su bile u mogućnosti odstupiti od odredbi nacionalnog zakonodavstva povećavajući razinu zaštite koja je tim odredbama bila zajamčena. No po pravilima minimalnog usklađenja države članice nemaju mogućnost smanjiti razinu zaštite koju pruža direktiva. Ali varijacije u pravilima zaštite u pojedinoj državi članici EU dovele su do fragmentacije unutarnjeg tržišta na štetu potrošača zbog čega je Europska komisija smatrala da je maksimalno usklađenje jedino pravo rješenje za navedene razlike, odnosno da je potrebno u potpunosti uskladiti pravo država članica. Promjena politike EU od minimalnog prema potpunom usklađenju dogodila se donošenjem Direktive 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32002L0065>



Trenutno područje prava potrošača na razini EU regulira izravno preko devedeset direktiva međutim broj direktiva koje se dotiču područja zaštite potrošača bitno je veći. Osim uredbi i direktiva, potrošački *acquis* sačinjavaju i rezolucije<sup>26</sup>.

## **2.2. Europske mjere zaštite potrošača**

Europskim mjerama za zaštitu potrošača štite se:

1. zdravlje,
2. sigurnost,
3. ekonomski i pravni interesi europskih potrošača (neovisno gdje unutar EU žive, putuju ili kupuju).

Odredbama EU-a reguliraju se i fizičke transakcije i e-trgovina. One obuhvaćaju propise opće primjene te odredbe za pojedine proizvode, uključujući lijekove, genetski modificirane organizme, duhanske proizvode, kozmetičke proizvode, igračke i eksplozive.

Ciljevi koji se navedenim mjerama žele postići su:

1. zajamčiti svim potrošačima u EU<sup>27</sup> uživanje istovjetne razine zaštite od rizika i prijetnji vlastitoj sigurnosti i ekonomskim interesima,
2. povećati sposobnost potrošača da zaštite vlastite interese.

### **2.2.1. Zaštita zdravlja i sigurnosti potrošača**

Člankom 168. UFEU daje se velika važnost zdravstvenoj politici unutar EU. Njime je propisano da se „u utvrđivanju i provedbi svih politika i aktivnosti Unije osigurava visok stupanj zaštite zdravlja ljudi“. Taj se cilj može ostvariti podrškom Unije državama članicama i poticanjem suradnje. Glavnu odgovornost za zaštitu zdravlja, a posebno za zdravstvene sustave, i dalje imaju države članice. No EU ima važnu ulogu u poboljšanju javnog zdravlja, sprečavanju i upravljanju bolesti, ublažavanju izvora opasnosti za ljudsko zdravlje i usklađivanju zdravstvenih strategija među državama članicama.

#### **2.2.1.1. Aktivnosti EU-a na području javnog zdravlja i duhana**

---

<sup>26</sup> Vijeće EU-a vodi pregovore i donosi ne samo pravne akte, već i dokumente poput zaključaka, rezolucija i izjava kojima se ne proizvode pravni učinci. Vijeće se koristi tim dokumentima kako bi izrazilo političko stajalište o temama povezanim s područjima djelovanja EU-a. Njima se isključivo utvrđuju političke obveze ili stajališta te oni nisu predviđeni Ugovorima. Stoga nisu pravno obvezujući. Druge institucije EU-a imaju slične načine izražavanja svojih stajališta. Komisija, primjerice, objavljuje zelene knjige kako bi potaknula raspravu o temama na razini EU-a. Zelenom knjigom pozivaju se relevantne organizacije ili pojedinci da raspravljaju o prijedlozima Komisije koji kasnije mogu postati zakonodavni akti. Parlament također može izrađivati nacрте rezolucija i preporuka o pitanjima u okviru nadležnosti EU-a.

<sup>27</sup> neovisno o tome gdje žive, putuju ili kupuju unutar EU

Zdravstvena politika EU potječe iz odredbi o zdravlju i sigurnosti, a kasnije se razvila kao rezultat slobodnog kretanja ljudi i robe na unutarnjem tržištu, što je zahtijevalo koordinaciju pitanja koja se odnose na javno zdravstvo. Tijekom usklađivanja mjera za stvaranje unutarnjeg tržišta visoka razina zaštite bila je temelj za prijedloge u području zdravlja i sigurnosti.

Zdravstvena politika EU tri strateška cilja: njegovanje dobrog zdravlja,<sup>28</sup> zaštitu građana od zdravstvenih rizika,<sup>29</sup> i potpora dinamičnim zdravstvenim sustavima<sup>30</sup>.

Posljednjih godina institucije su se usredotočile na tri ključna aspekta koji imaju izravan utjecaj na javne zdravstvene politike:

1. konsolidacija institucionalnog okvira,<sup>31</sup>
2. potreba jačanja kapaciteta za brzo reagiranje,<sup>32</sup>
3. potreba za boljom koordinacijom promicanja zdravlja i sprečavanja bolesti<sup>33</sup>

### **2.2.1.2. Hrana**

Europska politika sigurnosti hrane ima dvostruki cilj: zaštititi ljudsko zdravlje i interese potrošača i omogućiti uspješno djelovanje jedinstvenog tržišta. EU stoga jamči da se na području higijene hrane za životinje i prehrambenih proizvoda, zdravlja životinja i bilja te sprečavanja kontaminacije hrane vanjskim tvarima uspostavljaju i poštuju kontrolni standardi. Osim navedenog na nivou EU donesena je Uredba (EZ) br. 178/2002 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. siječnja 2002. o utvrđivanju općih načela i uvjeta zakona o hrani, osnivanju Europske agencije za sigurnost hrane te utvrđivanju postupaka u područjima sigurnosti hrane<sup>34</sup>.

### **2.2.1.3. Medicinski proizvodi**

Zdravstvena politika EU utemeljena je na načelu da je dobro zdravlje stanovništva preduvjet za ostvarenje temeljnih ciljeva koji se odnose na blagostanje, solidarnost i

---

<sup>28</sup> u cilju sprečavanja bolesti i promicanja zdravog načina života hvatanjem u koštac s temama kao što su prehrana, tjelesna aktivnost, konzumiranje alkohola, duhana i droga te rizici povezani s okolišem i ozljede; zbog starenja stanovništva više pažnje treba posvetiti i konkretnim zdravstvenim potrebama starijih osoba;

<sup>29</sup> u cilju jačanja nadzora i spremnosti za slučajeve epidemije i bioterorizma te povećanja kapaciteta za reagiranje na nove zdravstvene izazove kao što su klimatske promjene

<sup>30</sup> u cilju pomaganja sustavima zdravstvene skrbi u državama članicama da odgovore na izazove kao što su sve starije stanovništvo, sve veća očekivanja građana te mobilnost pacijenata i zdravstvenih djelatnika.

<sup>31</sup> na nivou EU 2005. osnovana je Izvršne agencije za zdravlje i potrošače, koja provodi zdravstveni program EU-a.

<sup>32</sup> EU ima kapacitete za brzu i koordiniranu reakciju na ozbiljne zdravstvene opasnosti, posebno uzimajući u obzir opasnost od bioterorizma i mogućnost epidemija na svjetskoj razini u razdoblju u kojem brzi globalni promet omogućuje lakše širenje bolesti

<sup>33</sup> Cilj je uhvatiti se u koštac s ključnim temeljnim uzrocima lošeg zdravlja povezanog s osobnim načinom života te gospodarskim i okolišnim čimbenicima

<sup>34</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX:32002R0178>

sigurnost. Lijekovi i medicinski proizvodi podliježu pravilima jedinstvenoga tržišta te je za njihovo odobrenje nadležna EU, koja izrađuje procjene i provodi nadzor. Prije nego što se stave na tržište novi farmaceutski proizvodi za ljudsku uporabu odobrava, Europska agencija za lijekove (EMA) u okviru centraliziranog postupka i/ili nacionalne agencije na decentraliziran način, a sve sa svrhom zaštite javnoga zdravlja. Glavni zakonodavni akti u ovome su području Direktiva 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za humanu primjenu<sup>35</sup> i Uredba (EZ) br. 726/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. ožujka 2004. o utvrđivanju postupaka odobravanja primjene i postupaka nadzora nad primjenom lijekova koji se rabe u humanoj i veterinarskoj medicini, te uspostavi Europske agencije za lijekove Tekst značajan za EGP<sup>36</sup>.

#### **2.2.1.4. Opći sustav sigurnosti proizvoda i nadzor nad tržištem**

Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda<sup>37</sup> propisuje da svi proizvodi plasirani na tržište<sup>38</sup> moraju biti u skladu s određenim normama u vezi s pružanjem informacija potrošačima, mjerama za sprečavanje prijetnji sigurnosti te nadzorom nad sigurnosti proizvoda. Ako država članica smatra da proizvod predstavlja ozbiljnu prijetnju koja iziskuje brz odgovor, mora o tome odmah izvijestiti Komisiju<sup>39</sup>.

#### **2.2.1.5. Sigurnost kozmetičkih proizvoda, eksploziva za civilnu uporabu i igračkaka**

Uredbom (EZ) br. 1223/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. studenoga 2009. o kozmetičkim proizvodima<sup>40</sup> propisan je popis sastojaka i označivanje s detaljnim informacijama i tako jamči sigurnost kozmetičkih proizvoda i zaštita potrošača. Sigurnosni zahtjevi za eksplozive za civilnu uporabu i slične proizvode određeni su direktivama:

- Direktiva Vijeća 93/15/EEZ od 5. travnja 1993. o usklađivanju odredaba u vezi sa stavljanjem eksploziva za gospodarsku uporabu na tržište i njihovim nadzorom<sup>41</sup>,
- Direktiva Komisije 2008/43/EZ od 4. travnja 2008. o uspostavljanju sustava za identifikaciju i sljedivost eksploziva za civilnu uporabu u skladu s Direktivom Vijeća 93/15/EEZ<sup>42</sup>,
- Direktiva Komisije 2004/57/EZ od 23. travnja 2004. o identifikaciji pirotehničkih sredstava i određenih vrsta streljiva za potrebe Direktive Vijeća 93/15/EEZ o

<sup>35</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32001L0083>

<sup>36</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32004R0726>

<sup>37</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32004R0726>

<sup>38</sup> čak i ako nisu obuhvaćeni određenim sektorskim zakonodavstvom

<sup>39</sup> preko RAPEX-a, sustava za brzu razmjenu informacija između država članica i Komisije

<sup>40</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32009R1223>

<sup>41</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0015>

<sup>42</sup> <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/43/oj?locale=hr>

usklađivanju odredaba u vezi sa stavljanjem eksploziva za gospodarsku uporabu na tržište i njihovim nadzorom<sup>43</sup>,

- Direktiva 2014/28/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o usklađivanju zakonodavstava država članica u odnosu na stavljanje na raspolaganje eksploziva za civilnu upotrebu na tržištu i nadzoru nad njima<sup>44</sup>,

- Direktiva 2013/29/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o usklađivanju zakonodavstava država članica u odnosu na stavljanje na raspolaganje pirotehničkih sredstava na tržište<sup>45</sup>.

Zahtjevi u vezi sa sigurnošću igračaka utvrđeni su Direktivom 2009/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2009. o sigurnosti igračaka<sup>46</sup>.

### **2.2.1.6. Europski sustavi za nadzor i razmjenu informacija**

Odlukama 93/683 i 93/580 uspostavljen je Europski sustav nadzora nad nesrećama u slobodno vrijeme i kod kuće (EHLASS) u cilju prikupljanja podataka o nesrećama do kojih dolazi kod kuće ili tijekom slobodnih aktivnosti te sustav za razmjenu informacija u vezi s određenim proizvodima koji mogu ugroziti zdravlje i sigurnost potrošača<sup>47</sup>.

### **2.2.2. Zaštita ekonomskih interesa potrošača**

#### **2.2.2.1. Usluge informacijskog društva, elektronička trgovina te elektronička i prekogranična plaćanja**

Odgovornost pružatelja usluga (sa sjedištem u EU-u) u vezi s internetskim uslugama, internetskim elektroničkim transakcijama te drugim internetskim aktivnostima, kao što su izvještavanje, baze podataka, financijske usluge, profesionalne usluge, usluge povezane sa zabavnim sadržajima (video na zahtjev), izravni marketing i oglašavanje te pristup internetu regulirana je odredbama Direktive 2000/31/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2000. o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutarnjem tržištu, posebno elektroničke trgovine (Direktiva o elektroničkoj trgovini)<sup>48</sup>.

Direktivom (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ<sup>49</sup>, Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25.

<sup>43</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32004L0057>

<sup>44</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0028>

<sup>45</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0029>

<sup>46</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32009L0048>

<sup>47</sup> izuzev farmaceutskih i profesionalnih proizvoda

<sup>48</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32000L0031>

<sup>49</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX:32015L2366>

studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ<sup>50</sup> i Uredbom Uredba (EZ) br. 924/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o prekograničnim plaćanjima u Zajednici i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2560/2001<sup>51</sup> jamči se da su naknade za prekogranična plaćanja u eurima jednake onima za plaćanja u toj valuti u samoj državi članici.

### **2.2.2.2. Televizija bez granica**

Slobodno kretanje usluga emitiranja te zaštita određenih ciljeva od javnog interesa, kao što su kulturna raznolikost, pravo na odgovor, zaštita potrošača i zaštita maloljetnih osoba osigurava se odredbama Direktiva 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 10. ožujka 2010. o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama)<sup>52</sup>. Sukladno njenim odredbama događaji od velike društvene važnosti moraju se emitirati besplatno u nekodiranom obliku, čak i ako su televizijski kanali koji se plaćaju otkupili ekskluzivna prava.

### **2.2.2.3. Prodajni ugovori na daljinu i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora, prodaja robe i jamstava, nepošteni uvjeti u ugovorima**

Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima<sup>53</sup> glavni je izvor pravila o zaštiti potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba.

Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu<sup>54</sup> čija je svrha približavanje zakona i drugih propisa država članica u odnosu na određene aspekte prodaje robe široke potrošnje i povezana jamstva radi osiguranja minimalne razine zaštite potrošača u kontekstu unutarnjeg tržišta<sup>55</sup>.

Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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<sup>56</sup> čija je svrha doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem određenih

<sup>50</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX:32015L2366>

<sup>51</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32009R0924>

<sup>52</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX%3A32010L0013>

<sup>53</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A31993L0013>

<sup>54</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A31999L0044>

<sup>55</sup> članak 1. Direktive

<sup>56</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>

aspekata zakona i drugih propisa u državama članicama o ugovorima koji se sklapaju između potrošača i trgovaca te postići visoku razinu zaštite potrošača<sup>57</sup>. Njenim donošenjem povećana su prava potrošača, uspostavljena pravila o pružanju informacija potrošačima, regulirano je pravo povlačenja iz ugovora.

Oglašavanje na daljinu u vezi s financijskim uslugama za potrošače uređeno je odredbama Direktive 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ<sup>58</sup>.

#### **2.2.2.4. Nepoštene poslovne prakse, komparativno i zavaravajuće oglašavanje**

Kriteriji za određivanje agresivne poslovne prakse (uznemiravanje, prisila i nedopušteni utjecaj) te „crna lista” nepoštenih poslovnih praksi sadržani su u odredbama Direktive 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/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 („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”). Njenim odredbama zabranjuju se zavaravajuće i agresivne prakse, „trikovi” (kao što su prodaja pod pritiskom, zavaravajući marketing i nepošteno oglašavanje) te prakse za prodaju proizvoda prilikom koje se koristi prisilom.

Direktiva 2006/114/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o zavaravajućem i komparativnom oglašavanju<sup>59</sup> primjenjuje se na situacije u odnosu poslovnog subjekta prema poslovnom subjektu, štiti trgovce, posebno male i srednje poduzetnike, od zavaravajućeg oglašavanja drugih trgovaca i propisuje uvjete sukladno kojima je komparativno oglašavanje dozvoljeno (tj. oglasi koji uključuju konkurenta ili proizvode koje nudi konkurent).

Zavaravajuće oglašavanje je ono oglašavanje koje na bilo koji način, uključujući i njegovo predstavljanje, zavarava osobe kojima je upućeno; narušava njihovo gospodarsko postupanje; ili posljedično šteti interesima konkurenata. Pravila utvrđena u ovoj Direktivi primjenjuju se kada netko oglašava svoj proizvod na način da ga uspoređujete sa sličnim proizvodom kojeg nudi konkurent (na primjer: trgovac treba osigurati da proizvod kojeg uspoređuje s proizvodom svoga konkurenta udovoljava istim potrebama ili je namijenjen za istu svrhu, dakle smije uspoređivati električnu učinkovitost svog hladnjaka samo s električnom učinkovitošću hladnjaka drugog proizvođača, ali ne i s električnom učinkovitošću pećnice). Nadalje, proizvod kojeg oglašava nikada ne smije predstavljati imitacije ili replike roba ili usluga koje nose zaštićeni robni žig ili zaštićeno ime njegovog konkurenta.

---

<sup>57</sup> članak 1. Direktive

<sup>58</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32002L0065>

<sup>59</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32006L0114>

### **2.2.2.5. Odgovornost za neispravne proizvode i isticanje cijena**

Načelo objektivne odgovornosti ili odgovornost bez krivnje proizvođača u slučaju štete do koje je došlo zbog neispravnog proizvoda uređeno je Direktivom 1999/34/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 10. svibnja 1999. o izmjeni Direktive Vijeća 85/374/EEZ o usklađivanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode<sup>60</sup>. Oštećeni potrošač koji traži odštetu mora u roku od tri godine dokazati štetu, neispravnost proizvoda i uzročnu vezu.

Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima<sup>61</sup> obvezuju se trgovci na isticanje prodajne cijene i cijene po mjernoj jedinici kako bi se poboljšala i pojednostavnila usporedba cijene i količine među proizvodima na tržištu.

Jamstva za proizvode utvrđuju se na koja potrošači imaju pravo te kojima se trgovci koji prodaju robu široke potrošnje u EU obvezuju na ispravak nedostataka koji postoje u trenutku isporuke robe i koji postanu očiti u roku od dvije godine od datuma isporuke robe uređeno je odredbama Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ te stavljanju izvan snage Direktive 1999/44/EZ<sup>62</sup>.

### **2.2.2.6. Potrošački krediti**

Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ<sup>63</sup> propisuje se pravodobno pružanje niza sveobuhvatnih informacija potrošačima prije sklapanja ugovora te u okviru kreditnog sporazuma. Vjerovnici se moraju koristiti istim standardnim europskim potrošačkim kreditnim obrascem, koji sadrži sve važne informacije o ugovoru, uključujući troškove kredita i godišnju stopu naknada.

### **2.2.2.7. Odmori i putovanja u paket aranžmanima i nekretnine s vremenski ograničenom uporabom**

Temeljna prava potrošača pri rezerviranju odmora u paket aranžmanu ili ostalih oblika kombiniranih usluga putovanja<sup>64</sup> štite se odredbama Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket

<sup>60</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX:31999L0034>

<sup>61</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:31998L0006>

<sup>62</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0771>

<sup>63</sup> <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj/?locale=hr>

<sup>64</sup> na primjer, ako je rezervacija ostvarena na internetskim stranicama na kojima je putnik sam odabrao kombinaciju leta, smještaja u hotelu i/ili unajmljivanja vozila

aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ<sup>65</sup>.

Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 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<sup>66</sup> obvezuje trgovca na informiranje potrošača u vezi sa sastavnim dijelovima ugovora te pravo potrošača na povlačenje bez obrazloženja u roku od 14 kalendarskih dana, bez financijske naknade.

#### **2.2.2.7.1. Uredbe o pravima putnika u ugovorima o prijevozu**

- Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu;<sup>67</sup>
- Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Tekst značajan za EGP;<sup>68</sup>
- Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Tekst značajan za EGP.<sup>69</sup>

#### **2.2.2.8. Zračni promet**

Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91<sup>70</sup> i Uredba Vijeća (EZ) br. 2027/97 od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća<sup>71</sup> uspostavljaju zajednička pravila o naknadama i pružanju pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcavanja, otkazivanja leta ili velikih kašnjenja te o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreće.

Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u slučaju nesreća kako je izmijenjena Uredbom

<sup>65</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX%3A32015L2302>

<sup>66</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0122>

<sup>67</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32007R1371>

<sup>68</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32011R0181>

<sup>69</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32010R1177>

<sup>70</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32004R0261>

<sup>71</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A31997R2027>



(EZ) br. 889/2002 Europskog parlamenta i Vijeća C/2016/3502<sup>72</sup> donesene su s ciljem da pridonese osiguravanju bolje primjene i provedbe Uredbe. Njima Komisija nastoji razjasniti niz odredbi Uredbe, posebno u svjetlu sudske prakse Suda EU, kako bi se važeća pravila mogla učinkovitije i dosljednije provoditi te riješiti pitanja koja nacionalna provedbena tijela, putnici i njihova udruženja, Europski parlament i zastupnici industrije najčešće ističu.<sup>73</sup>

Obveze prodavača sustava (jednako postupanje prema svim zračnim prijevoznicima) i zračnih prijevoznika (jednako pomno i pravodobno slanje informacija svim sustavima) uređene su odredbama Uredbe (EZ) br. 80/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o Kodeksu poslovanja računalnih sustava rezervacija i stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EEZ) br. 2299/89<sup>74</sup>.

Uredbom (EZ) br. 80/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 2009. o Kodeksu poslovanja računalnih sustava rezervacija i stavljanju izvan snage Uredbe Vijeća (EEZ) br. 2299/89<sup>75</sup> uvode se zajednički kriteriji i postupci za određivanje cijena zračnog prijevoza putnika i tereta koje naplaćuju zračni prijevoznici koji pružaju te usluge u EU.

Zajednička pravila na području sigurnosti civilnog zrakoplovstva uvedena su Uredbom (EZ) br. 300/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. ožujka 2008. o zajedničkim pravilima u području zaštite civilnog zračnog prometa i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2320/2002<sup>76</sup>.

### **2.2.2.9. Energetska tržišta**

Kako bi se riješili strukturni problemi te poboljšalo funkcioniranje unutarnjeg energetskeg tržišta na nivou EU, 2009. godine je usvojen treći zakonodavni paket o energetskeg tržištima. Cilj paketa bio je pogodovati potrošačima, a obuhvaćao je pet područja. Jedno od područja iz navedenog paketa je povećanje transparentnosti na maloprodajnim tržištima.

Uredba (EU) 2017/1369 Europskog parlamenta i Vijeća od 4. srpnja 2017. o utvrđivanju okvira za označivanje energetske učinkovitosti i o stavljanju izvan snage Direktive 2010/30/EU<sup>77</sup> zajamčeno je da se složene informacije o energetskeg potrošnji i učinkovitosti određenih kućanskih uređaja predstave u jasnom i razumljivom obliku kako bi potrošači mogli donijeti informirane odluke o kupnji i odabrati najučinkovitije uređaje.

<sup>72</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A52016XC0615%2801%29>

<sup>73</sup> Njima se zamjenjuju prethodne informacije poput često postavljanih pitanja i odgovora na njih itd. koje su objavljene na internetskim stranicama Komisije.

<sup>74</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX:32009R0080>

<sup>75</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX%3A32009R0080>

<sup>76</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX%3A32008R0300>

<sup>77</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX:32017R1369>

### **2.2.2.10. Mreža europskih centara za potrošače (ECC-Network ili „Euroguichets”) i portal „Vaša Europa“**

Pomoć te informacije u vezi s prekograničnim transakcijama pruža potrošačima ECC-Network<sup>78</sup> koja surađuje s drugim mrežama unutar EU (kao što je financijska mreža FIN-NET<sup>79</sup>, mreža za unutarnje tržište SOLVIT<sup>80</sup> te s Europskom pravosudnom mrežom u građanskim i trgovačkim stvarima<sup>81</sup>- EJNI<sup>82</sup>). Detaljne informacije o ugovornim pravima, telekomunikacijskim i internetskim uslugama, financijskim proizvodima i uslugama, mogućem nepoštenom postupanju, opskrbi energijom i rješavanju potrošačkih sporova potrošačima pruža portal „Vaša Europa“<sup>83</sup>.

### **2.2.3. Zaštita pravnih interesa potrošača**

#### **2.2.3.1. Postupci za alternativno rješavanje sporova i rješavanje sporova na internetu**

Direktiva 2009/22/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača<sup>84</sup> usklađuje se postojeće zakonodavstvo EU-a i nacionalna zakonodavstva kako bi se zaštitili zajednički interesi potrošača i uvode se „postupci za zabranu”, protiv kršenja prava koja su počinili gospodarski subjekti iz drugih zemalja, koji se mogu pokrenuti na nadležnim nacionalnim sudovima.

Potrošačima i trgovcima u rješavanju sporova pomažu postupci za alternativno rješavanje sporova. Oni su izvansudski mehanizmi, uglavnom posredstvom treće strane, kao što su posrednik, arbitražni sudac ili ombudsman<sup>85</sup>.

---

<sup>78</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network\\_hr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_hr)

<sup>79</sup> [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_hr](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_hr)

<sup>80</sup> [https://ec.europa.eu/solvit/index\\_hr.htm](https://ec.europa.eu/solvit/index_hr.htm)

<sup>81</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_european\\_judicial\\_network\\_in\\_civil\\_and\\_commercial\\_matters-21-hr.do](https://e-justice.europa.eu/content_european_judicial_network_in_civil_and_commercial_matters-21-hr.do)

<sup>82</sup> Glavne su zadaće mreže uspostava izravnih kontakata i obrada predmeta u nacionalnim kontaktnim točkama, olakšavanje prekograničnog pristupa pravosuđu informiranjem javnosti i pravnih stručnjaka putem informativnih članaka i drugih publikacija, koji su na portalu e-pravosuđe dostupni na svim jezicima EU-a, te evaluacija i dijeljenje iskustva o funkcioniranju konkretnih instrumenata prava EU-a u građanskim i trgovačkim stvarima.

<sup>83</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_hr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/index_hr.htm)

<sup>84</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:32009L0022>

<sup>85</sup> Ombudsmana na petogodišnji mandat (koji se može obnoviti) bira Europski parlament. Europski ombudsman istražuje pritužbe na nepravilnosti u postupanju institucija ili drugih tijela EU-a koje imaju mogućnost podnijeti državljani država članica ili osobe sa stalnim boravištem u državi članici te udruge ili poduzeća sa sjedištem u EU.

Na internetskim stranicama<sup>86</sup> potrošači mogu pronaći korisnički priručnik namijenjen izvansudskom rješavanju sporova koji je izrađen s ciljem da omogući potrošačima razumijevanje svake faze postupka.

Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova)<sup>87</sup> omogućava potrošačima pristup alternativnim tijelima, sa svrhom kvalitetnog rješavanje svih vrsta potrošačkih sporova, nastalih prilikom internetske, tradicionalne, domaće ili prekogranične kupovine.

Uredba (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova)<sup>88</sup> omogućava da se u EU za rješavanje sporova povezanih s domaćom i prekograničnom kupnjom koristi digitalna platforma za rješavanje sporova.

### **2.2.3.2. Europska pravosudna mreža u građanskim i trgovačkim stvarima te obveza nacionalnih tijela na suradnju**

Europska pravosudna mreža u građanskim stvarima, dalje u tekstu: EJNI važan je alat za pružanje potpore provedbi instrumenata EU u području građanskog pravosuđa, u svakodnevnoj pravnoj praksi. Ona olakšava i podupire uspostavu odnosa među nacionalnim pravosudnim tijelima putem kontaktnih točaka u svim državama članicama<sup>89</sup>. Suradnja nadležnih tijela uspostavljena je radi pružanja pomoći osobama uključenima u prekogranične građanske i trgovačke sporove. Uspostavljena je Odlukom Vijeća 2001/470/EZ od 28. svibnja 2001. o uspostavi Europske pravosudne mreže u građanskim i trgovačkim stvarima<sup>90</sup>.

## **2.3. Provedba prava potrošača**

Djelotvorno i pravilno provođenje prava potrošača jednako je važno kao i postojanje navedenih prava. Za osiguranje provođenja prava potrošača uglavnom su odgovorna nacionalna tijela javne vlasti.

<sup>86</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/userguide/?page=landing>

<sup>87</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0011>

<sup>88</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524>

<sup>89</sup> čime se olakšava i rješavanje prekograničnih predmeta

<sup>90</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX:32001D0470> Zbog velikog broja nacionalnih pravnih sustava u EU i njihovih različitosti te zbog novog zakonodavstva EU postalo je potrebno pružati potporu i informacije tijelima nadležnima za prekogranične predmete putem posebne mreže. Tim su predmetima obuhvaćeni poslovni, potrošački ili radni sporovi te predmeti razvoda braka, skrbništva nad djecom i nasljeđivanja. U okviru mreže, uspostavljene radi olakšavanja pravosudne i pravne suradnje država članica, povezuju se nacionalna tijela nadležna za pružanje potpore lokalnim sudovima. U radu Europske pravosudne mreže u građanskim stvarima sudjeluju sve države članice osim Danske.

Uredba (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača)<sup>91</sup> uspostavlja mrežu nacionalnih tijela javne vlasti koja su odgovorna za učinkovito provođenje zakonodavstva EU o zaštiti potrošača. Njenim odredbama osiguran je okvir za razmjenu informacija i suradnju radi zaustavljanja svakog kršenja zakona o zaštiti potrošača<sup>92</sup>. Mreža nacionalnih tijela provodi zajednički nadzor tržišta i aktivnosti provedbe prava potrošača<sup>93</sup>.

---

<sup>91</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hr/TXT/?uri=CELEX%3A32004R2006>

<sup>92</sup> (npr. obmanjujuće oglašavanje, paušalna putovanja ili prodaja na daljinu)

<sup>93</sup> (npr. u obliku internetskih pretraživanja tijekom kojih tijela vlasti provjeravaju internetske stranice kako bi otkrile postupaju li u skladu sa zakonom)

## Vježba 1.

### **Obrada i analiza slijedećih direktiva:**

1. Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 10. 2011.
2. Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 05. 1999.
3. Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. 01. 2009.
4. Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. 11. 2015.
5. Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. 04. 2008.
6. Direktive 2005/29/ez o nepoštenoj poslovnoj praksi

### **Podjela sudionika u grupe po troje koje rade pod mentorstvom voditelja radionice**

**Zadatak je pronaći direktivu za koju je grupa zadužena na stranicama Eur-lex (ako je potrebno uz asistenciju voditelja radionice)**

### **Zadatak grupe**

1. proučiti strukturu i sadržaj direktive i njenih priloga
2. pronaći u koji je nacionalni zakon implementirana
3. koliko je puta mijenjana
4. odrediti tko će iz grupe prezentirati materiju /dio materije sudionicima radionice (mentor usmjerava i vodi izlaganje te uključuje ostale sudionike u raspravu)

### **CJELINA III.**

**Zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi i  
sudska praksa Suda EU**

### 3.1. Uvod

Od posebne su važnosti za zaštitu potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi, odredbe Ugovora o Europskoj uniji (UEU) o učinkovitoj pravnoj zaštiti subjektivnih prava dodijeljenih pravom UE i to članci: 4., st. 3. (o načelu lojalne suradnje) i 19., st. 1. (o obvezi država članica da osiguraju pravne lijekove za učinkovitu zaštitu subjektivnih prava) te članka 47. Povelje (o pravu na djelotvoran pravni lijek). Međutim navedeni primarni izvori nisu glavni izvor pravila o zaštiti potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba. Glavni izvor tih pravila je jedan od sekundarnih izvora, točnije Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (dalje u tekstu: Direktiva) koja propisuje zahtjeve EU-a kako bi se osiguralo da su standardne odredbe ugovora koje trgovci koriste poštene i razumljive za potrošače.

Direktivom 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/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 („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”)<sup>94</sup> utvrđena su pravila vezana za poslovne odnose između poslovnog subjekata i potrošača.

### 3.2. Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima

Svrha Direktive 93/13, navedena u njezinom članku 1., jest uskladiti zakone i druge propise država članica koji se odnose na nepoštene odredbe u ugovorima koji se sklapaju između prodavatelja robe ili pružatelja usluga i potrošača.

Ugovorne odredbe koje su odraz obveznih zakonskih ili regulatornih odredbi i odredbi ili načela međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke, posebno u području prijevoza, ne podliježu njenim odredbama (članak 1. stavak 2.). Navedeni koncept „rezultat je brojnih kompromisa postignutih tijekom dugogodišnjih rasprava o tome koja bi trebala biti optimalna razina zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba u pravu Unije, koje bi ugovorne odredbe trebale biti predmet kontrole i uz koje pretpostavke“.

Direktiva propisuje da uvjeti u potrošačkim ugovorima moraju udovoljavati određenim normama, a posebno biti u skladu s načelom dobre vjere i ne smiju prouzročiti znatniju neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača.

Odredbe Direktive primjenjuju se na sve potrošačke ugovore, ali ne primjenjuju se na sve ugovorne odredbe. Ugovorne odredbe koje su odraz obveznih zakonskih ili regulatornih odredbi, kao i odredbi ili načela međunarodnih konvencija u kojima su države članice EU ili EU ugovorne strane, ne podliježu odredbama Direktive.

---

<sup>94</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

Direktivom su obuhvaćeni samo standardni uvjeti ugovora (ugovorne odredbe koje su sastavljene unaprijed) i na čiji sadržaj potrošač nije imao utjecaja (nije o njima vodio pojedinačne pregovore). Međutim, potrebno je imati u vidu da su neke države članice<sup>95</sup> proširile primjenu uvjeta EU o poštenju i na one ugovorne odredbe o kojima su vođeni pojedinačni pregovori. Teret dokaza da se o nekoj standardnoj odredbi pojedinačno pregovaralo je na prodavatelju robe ili pružatelju usluga.

Pravila o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima utvrđuju minimalni standard zaštite. Države članice slobodne su usvojiti dodatna pravila za višu<sup>96</sup> razinu zaštite potrošača. Opća načela zaštite uvijek su ista, ali ovisno o pojedinoj zemlji EU mogu postojati različita pravila o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima. Ovo se posebno odnosi na nacionalne propise koji utvrđuje takozvane „crne“ ili „sive“ popise odredbi ugovora koje se uvijek ili općenito smatraju nepoštenima<sup>97</sup>.

Sve dok su odredbe ugovora jasno i razumljivo sastavljene uvjeti o poštenju ne primjenjuju se na odredbe koje se odnose na glavni predmet potrošačkog ugovora i na primjerenost cijene i naknade na jednoj strani i isporučene usluge i robu, na drugoj.<sup>98</sup>

U prilogu Direktive naveden je čitav niz ugovornih odredbi koje se uobičajeno, ali ne i automatski, mogu smatrati nepoštenima (riječ je o indikativnom i netaksativnom popisu).<sup>99</sup> Njihovu nepoštenost potrebno je procijeniti od slučaja do slučaja.

Po prilogu Direktive nepoštenim se mogu smatrati odredbe čiji su predmet ili svrha:

- (a) isključenje ili ograničenje pravne odgovornosti prodavatelja robe ili pružatelja usluga u slučaju smrti ili povrede potrošača koji su posljedica nekog postupka prodavatelja robe ili pružatelja usluga, ili izostanka spomenutog postupka;
- (b) neprimjerenost isključivanje ili ograničavanje zakonskih prava potrošača u odnosu na prodavatelja robe ili pružatelja usluga ili druge stranke, u slučaju potpunog ili djelomičnog neizvršenja ili neprimjerenog izvršenja od strane prodavatelja robe ili pružatelja usluga bilo koje ugovorne obveze, uključujući mogućnost prijeboja duga prema prodavatelju robe ili pružatelja usluga s bilo kojom tražbinom koju bi potrošač mogao imati prema njemu;
- (c) sastavljanje sporazuma koji je obvezujući za potrošača, dok realizacija poslova od strane prodavatelja robe ili pružatelja usluga ovisi isključivo o njegovoj volji;
- (d) davanje dozvole prodavatelju robe ili pružatelju usluga da zadrži iznose koje je potrošač platio u slučaju kada potonji odluči da neće zaključiti ili izvršiti ugovor, a da se ne predvidi mogućnost da prodavatelj robe ili pružatelj usluga osigura potrošaču naknadu štete u jednakom iznosu, u slučaju kada je on stranka koja

<sup>95</sup> Austrija, Belgija, Republika Češka, Danska, Finska, Francuska, Luksemburg, Malta i Ujedinjeno Kraljevstvo.

<sup>96</sup> ali nikada za nižu

<sup>97</sup> na internetskoj stranici Europske komisije moguće je pronaći informacije o tome koja je država članica usvojila takva pravila

<sup>98</sup> neke države članice EU proširile su primjenu uvjeta o poštenju i na ugovore između poslovnih subjekata (Austrija, Bugarska (prema sudskoj praksi), Hrvatska, Republika Češka (samo ako postupanje poduzetnika nije povezano s njegovom poslovnom djelatnošću), Danska, Estonija, Francuska, Njemačka, Grčka, Mađarska, Luksemburg, Nizozemska, Poljska, Portugal, Slovenija, Švedska) - stranice 372-374 Studije o provjeri prikladnosti potrošačkog i tržišnog prava, Glavno izvješće

<sup>99</sup> (vidjeti presudu *Invitel*, C-472/10, EU:C:2012:242, t. 25. i 26.)



- raskida ugovor;
- (e) zahtjev da svaki potrošač koji propusti ispuniti svoju obvezu plati nerazmjerno visok iznos naknade;
  - (f) davanje ovlaštenja prodavatelju robe ili pružatelju usluga da na temelju svoje diskrecijske ocjene raskine ugovor, dok se ista mogućnost ne daje potrošaču, ili se prodavatelju robe ili pružatelju usluga dozvoljava mogućnost zadržavanja plaćenih iznosa za još neizvršene usluge u slučaju kada je prodavatelj robe ili pružatelj usluga taj koji raskida ugovor;
  - (g) mogućnost da prodavatelj robe ili pružatelj usluga prekine ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme bez primjerenog otkaznog roka, osim u slučaju kada za to postoje ozbiljni razlozi;<sup>100</sup>
  - (h) automatsko produljenje ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme kada potrošač ne naznači drukčije, ako je rok u kojem se potrošač treba očitovati da ne želi produljenje ugovora nerazumno kratak;
  - (i) neopozivo obvezivanje potrošača na odredbe s kojima se nije imao stvarne mogućnosti upoznati prije sklapanja ugovora;
  - (j) davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano izmijeni ugovor bez valjanog razloga predviđenog ugovorom;<sup>101</sup>
  - (k) davanje mogućnosti prodavatelju robe ili pružatelju usluga da jednostrano, bez valjanog razloga, izmijeni bilo koje svojstvo proizvoda ili usluge koje treba isporučiti;
  - (l) mogućnost određivanja cijene robe u vrijeme isporuke ili omogućavanje prodavatelju robe ili pružatelju usluga da je poveća, bez odgovarajućeg prava za potrošača da u oba ta slučaja može raskinuti ugovor ako je konačna cijena previsoka u odnosu na cijenu dogovorenu u vrijeme sklapanja ugovora;<sup>102</sup>
  - (m) davanje prodavatelju robe i pružatelju usluga prava da sam utvrdi jesu li dostavljene robe i usluge u skladu s ugovorom, ili isključivog prava na tumačenje svih odredaba ugovora;
  - (n) ograničavanje obveze prodavatelja robe i pružatelja usluga u pogledu poštovanja obveza koje su preuzeli njegovi zastupnici, ili uvjetovanje da njegovo preuzimanje obaveza ovisi o ispunjavanju određene formalnosti;
  - (o) obvezivanje potrošača na ispunjenje svih njegovih obveza u slučaju kada prodavatelj robe ili pružatelj usluga ne provodi svoje;
  - (p) davanje prodavatelju robe ili pružatelju usluga mogućnosti prijenosa njegovih prava i obveza iz ugovora u slučaju kada ista mogu dovesti do smanjenih

---

<sup>100</sup> Točka (g) nije prepreka za odredbe prema kojima pružatelj financijskih usluga pridržava pravo jednostranog raskida ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme bez obavijesti, u slučaju valjanog razloga, pod uvjetom da se od pružatelja usluga traži da o tome odmah obavijesti drugu ugovornu stranku ili stranke.

<sup>101</sup> Točka (j) nije prepreka za odredbe prema kojima pružatelj financijskih usluga pridržava pravo izmjene kamatne stope koju plaća potrošač ili se ona plaća njemu, ili iznosa ostalih pristojbi za financijske usluge, bez obavijesti u slučaju valjanog razloga, pod uvjetom da se od pružatelja usluga traži da o tome obavijesti drugu ugovornu stranku ili stranke u najkraćem mogućem vremenu i da su one tada slobodne da odmah raskinu ugovor. Točka (j) nije prepreka za odredbe prema kojima prodavatelj robe ili pružatelj usluga pridržava pravo jednostrane izmjene odredaba iz ugovora sklopljenog na neodređeno vrijeme, pod uvjetom da se od njega traži da obavijesti potrošača opravdanom obavijesti, i da potrošač ima pravo raskinuti ugovor.

<sup>102</sup> Točka (l) nije prepreka za klauzule o indeksaciji cijena, ako je to u skladu sa zakonom, pod uvjetom da je metoda prema kojoj cijene variraju jasno opisana.

jamstava za potrošača, bez dogovora s potrošačem;  
(q) isključenje ili ometanje prava potrošača na poduzimanje sudske tužbe ili provođenja svakog drugog pravnog lijeka, posebno tako da se od potrošača zahtijeva da sporove rješava isključivo arbitražom koja nije obuhvaćena pravnim odredbama, nezakonitim ograničavanjem dokaza koji mu stoje na raspolaganju, ili nametanjem tereta dokazivanja koji bi prema primjenjivom pravu trebala snositi druga ugovorna stranka.

Točke (g), (j) i (l) ne primjenjuju se na:

1. transakcije prenosivih vrijednosnih papira, financijskih instrumenata i ostalih proizvoda ili usluga kod kojih je cijena povezana s fluktuacijom burzovnih kotacija ili indeksa ili stopama na financijskom tržištu na koje prodavatelj robe ili pružatelj usluga nema utjecaj,
2. ugovore o kupovini ili prodaji strane valute, putničke čekove ili međunarodne novčane doznake izražene u stranoj valuti.

U Direktivi su uređene i pretpostavke za procjenu nepoštenja ugovorne odredbe. Da bi odredba bila nepoštena mora biti riječ o odredbi koja suprotno načelu savjesnosti i poštenja dovodi do neravnoteže u pravima i obvezama iz ugovora na štetu potrošača.

### 3.3.1. Načelo dobre vjere i pojam znatnije neravnoteže

Načelo dobre vjere zahtijeva da ugovorna odredba treba biti takva, da bi se potrošač usuglasio sa njezinim sadržajem da je o njoj pojedinačno pregovarao<sup>103</sup>. Glavni element općenitog kriterija za ocjenu nepoštenja jest da nepoštena odredba ugovora uzrokuje znatniju neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana, na štetu potrošača.

Pojam znatnije neravnoteže znači da trgovac<sup>104</sup> zloupotrebljava svoj položaj moći u odnosu na potrošača. Pri utvrđivanju da li određena odredba uzrokuje „znatniju neravnotežu“ na štetu potrošača, uzimaju se u obzir pravila nacionalnog prava i ocjenjuje koja bi se pravila primjenjivala, da nema sporazuma ugovornih strana. Cilj je ocijeniti da li ugovor stavlja potrošača u pravnu situaciju koja je nepovoljnija od one koju propisuje nacionalno pravo.<sup>105</sup>

Da bi se određena odredba ugovorna smatrala nepoštenom nije važno da li je trgovac s namjerom sastavio nepoštenu ugovornu odredbu ili je to posljedica njegovog nemara ili nepoznavanja pravnih pravila. Cilj zaštite potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi je uspostaviti ravnotežu u pravima i obvezama

---

<sup>103</sup> To znači da načelo dobre vjere ne dozvoljava n.p.r. trgovcu propisati odredbu kojom se potrošača obvezuje na korištenje usluga teretane na razdoblje od deset godina bez mogućnosti prijevremenog raskida ugovora ili odredbu koja propisuje arbitražu kao jedini način rješavanja spora.

<sup>104</sup> uobičajeno je u boljem položaju od potrošača jer ima više znanja o proizvodima i uslugama koje nudi

<sup>105</sup> n.p.r. ugovorna odredba koja trgovcu dozvoljava raskinuti ugovor bez davanja razloga, a ista mogućnost nije dana potrošaču ili koja trgovcu dozvoljava zadržati iznose koje je uplatio potrošač za robu/usluge koje još nisu isporučene a trgovac je strana koji raskida ugovor.

potrošača i trgovca u slučajevima kad je ona na štetu potrošača znatno narušena unošenjem u ugovor nepoštene ugovorne odredbe.<sup>106</sup>

Zaštita se ostvaruje na način da nepoštena odredba ugovora ne obvezuje potrošača i to od trenutka sklapanja ugovora. Navedeno pravilo na razini EU se smatra mandatornim, kogentnim pravilom od kojeg se prilikom implementacije Direktive u nacionalna zakonodavstva nije moglo odstupiti. Međutim, svaka država članica ima mogućnost sama urediti pravne mehanizme koji će dovesti do tih učinaka.<sup>107</sup> Na uređenje pravnih odnosa u potrošačkim ugovorima znatno je utjecalo propisivanje pravila da su nepoštene ugovorne odredbe neobvezujuće za potrošača, što ne znači da je i cijeli ugovor nevaljan.

### 3.3.2. Potrošač u potrošačkom pravu EU

Ključna definicija za povlačenje granice u primjeni propisa za zaštitu potrošača na razini EU je definicija pojma „potrošač“. Međutim, ne postoje jedinstvene definicije za navedeni pojam, već svaki instrument EU definira „potrošača“ na svoj način i za svoje potrebe. Iako su te definicije u osnovi veoma slične, sročene su na različite načine, ali imaju istu srž iz koje proizlazi da bi potrošač bila fizička osoba koja nastupa izvan okvira poslovne djelatnosti (društva, poduzeća, obrta, slobodnog zanimanja).

Dakle, potrošačem se obično podrazumijeva fizička osoba koja kupuje robu ili usluge za bilo koju svrhu osim poslovne.

Međutim, noviji trend u EU pravu kreće se k proširenju zaštite potrošača i u odnosu na klijente ili korisnike<sup>108</sup>. Na primjer Direktiva o paket aranžmanima koristi širok pojam „potrošača“, koji uključuje i poduzeća i poslovne putnike (kupce ili korisnike putničkih usluga).

#### 3.3.2.1. Ugovori s dvojnomo svrhom

Potrošački *acquis* uglavnom se izričito ne bavi pitanjem mješovitih transakcija. Iznimke su:

- 85/374/EEZ: Direktiva Vijeća od 25. srpnja 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi s odgovornošću za neispravne proizvode<sup>109</sup> koja se odnosi na neispravne proizvode koji se „uglavnom“ koriste za privatne svrhe, i
- preambula Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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<sup>110</sup> u čijem je tekstu navedeno da ako je trgovačka djelatnost „time ograničena te u cjelokupnom kontekstu ugovora nije prevladavajuća“, ugovori s dvojnomo svrhom također bi se trebali smatrati ugovorima s potrošačima.

<sup>106</sup> o kojima se nije pojedinačno pregovaralo i na čiji sadržaj potrošač nije mogao utjecati

<sup>107</sup> npr. RH je izričito propisala da su nepoštene ugovorne odredbe ništetne

<sup>108</sup> npr. zaštita putnika u zračnom, željezničkom, pomorskom ili cestovnom prijevozu

<sup>109</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:31985L0374>

<sup>110</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>



nužno ispitati učinak na zamišljenog tipičnog potrošača. U skladu s načelom proporcionalnosti, a kako bi omogućila učinkovitu primjenu zaštite koju predviđa, ova Direktiva kao mjerilo postavlja prosječnog potrošača koji je u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan, uzimajući u obzir socijalne, kulturne i jezične čimbenike, kao što to tumači Sud, no ona također sadrži odredbe čiji je cilj spriječiti iskorištavanje potrošača kojega njegova obilježja čine posebno ranjivim u odnosu na nepoštenu poslovnu praksu. Ako je poslovna praksa posebno usmjerena na određenu skupinu potrošača kao što su djeca, poželjno je da se učinak prakse ocjenjuje sa stajališta prosječnog člana skupine. Stoga je primjereno u popis postupaka koji predstavljaju takvu praksu koji su u svim okolnostima nepošteni uključiti odredbu koja će, bez nametanja izravne zabrane oglašavanja usmjerenog prema djeci, tu skupinu štititi od nagovaranja na kupnju. Test prosječnog kupca nije statistički test. Nacionalni sudovi i druga tijela morat će izvršavati pravo vlastitog prosuđivanja uzimajući u obzir praksu Suda EZ-a kako bi utvrdili tipičnu reakciju prosječnog potrošača u danom slučaju.“

Dakle odredbama navedene Direktive propisano je da kao mjerilo za prosječnog potrošača potrebno uzeti onog potrošača koji je u razumnoj mjeri obaviješten, pažljiv i oprezan.

Osim prosječnog potrošača zakonodavstvo EU-a smatra da postoje i ranjivi potrošači. Ranjivi potrošač definiran je kao potrošač koji je ranjiv zbog svoje dobi, mentalne ili fizičke nemoći ili lakovjernosti<sup>116</sup>. Navedena kategorija ima posebne potrebe kada se radi o njihovoj zaštiti od nepoštene poslovne prakse. Pružene informacije navedenoj kategoriji potrošača uvijek moraju biti jasne razumljive i dostupne, ali u ovom slučaju i individualizirane potrebama ovih ranjivih skupinama.<sup>117</sup>

### **3.3.2.2.1. Smjernice za provedbu/primjenu Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi**

Detaljnije informacije o pravilima u pogledu nepoštene poslovne prakse u odnosu poslovnog subjekta prema potrošaču, te kako ih tumači Sud, nacionalni sudovi i nacionalna tijela nalaze se u Smjernicama za provedbu/primjenu Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi<sup>118</sup> (dalje u tekstu: Smjernice).

Njima se nastoji olakšati pravilna primjena Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi<sup>119</sup>, pojašnjavaju se njeni ključni pojmovi i odredbe te se navode praktični primjeri iz sudske prakse Suda i nacionalnih sudova u pogledu njene primjene.

---

<sup>116</sup> djeca, starije osobe ili osobe s invaliditetom

<sup>117</sup> ako je riječ o slabovidnom potrošaču, informacije bi mu trebale biti pružene korištenjem odgovarajućeg medija ili simbola

<sup>118</sup> [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_hr.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_hr.pdf)

<sup>119</sup> „Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi središnji je dio zakonodavstva EU-a kojim se uređuju nepoštene poslovne prakse u transakcijama između poslovnih subjekata i potrošača. Primjenjuje se na sve poslovne prakse koje se koriste prije (odnosno tijekom aktivnosti oglašavanja ili stavljanja proizvoda na tržiš.“- iz Uvodnog dijela Smjernica

Smjernice sadržavaju poglavlje koje posebno objašnjava kako se ova pravila primjenjuju na nove poslovne modele koji se pojavljuju u sektoru internetske prodaje<sup>120</sup>.

---

<sup>120</sup>kao što su platforme, ekonomija suradnje, alati za usporedbu, recenzije korisnika,.....

## **CJELINA IV.**

### **Sudska praksa Suda EU vezana uz zaštitu potrošača**

## 4.1. Uvod

Zaštita pojedinačnih subjektivnih prava, koja su pojedincima dodijeljena EU pravom ostvaruje se pred nacionalnim sudovima država članica. Učinkovitu i ujednačenu primjenu prava EU osigurava Sud kroz suradnju i dijalog sa sudovima država članica. Presude Suda predstavljaju važan izvor prava EU. Sud je kroz svoju praksu, odnosno pravna shvaćanja izražena u presudama formalizirao niz općih načela prava koja predstavljaju temelje funkcioniranja pravnog sustava EU<sup>121</sup>.

Uređenje procesnih pravila zaštite i povrede navedenih pravila u nadležnosti je država članica. Prilikom pružanja zaštite subjektivnih prava pojedincima nacionalni sudovi dužni su uvažavati zahtjeve zaštite određene pravom EU. Glavni zahtjevi propisani su člancima: 47. Povelje<sup>122</sup>, 4/3 UEU<sup>123</sup> i 19/1 UEU<sup>124</sup>.

Prethodni postupak temeljni je mehanizam EU<sup>125</sup>, čiji je cilj osigurati ujednačeno tumačenje i primjenu tog prava u svim zemljama članicama, dajući sudovima država članica instrument koji im omogućuje da se u okviru prethodnog postupka<sup>126</sup> obrate Sudu s pitanjima koja se odnose na tumačenje prava Unije ili valjanost akata njezinih institucija, tijela, ureda i agencija.

## 4.2. Sudska praksa Suda EU vezana uz zaštitu potrošača

Jedna od stalnih briga EU je zaštita potrošača jer ona osigurava primjenu strogih pravila kako bi im zajamčila visoku razinu zaštite. Da bi se osiguralo da potrošači mogu štiti svoje interese i donositi informirane odluke<sup>127</sup> na razini EU kontinuirano se nastoji poboljšati poznavanje prava kojima raspolažu.

Pravilnu primjenu EU prava dužni su osigurati nacionalni sudovi zemalja članica, međutim može se dogoditi da ga sudovi u različitim zemljama različito tumače. Ako nacionalni sud ima nedoumice povezane s tumačenjem te valjanošću prava ili želi biti

---

<sup>121</sup> Načelo: vladavine prava; izravne primjenjivosti i prvenstva prava Unije; autonomije prava Unije; proporcionalnosti; odgovornosti država članica za kršenje prava Unije te jamstvo temeljnih prava.

<sup>122</sup> „Svatko čija su prava i slobode zajamčeni pravom Unije povrijeđeni ima pravo na djelotvoran pravni lijek pred sudom, u skladu s uvjetima utvrđenima ovim člankom. Svatko ima pravo da zakonom prethodno ustanovljeni neovisni i nepristrani sud pravično, javno i u razumnom roku ispita njegov slučaj. Svatko ima mogućnost biti savjetovan, branjen i zastupan. Pravna pomoć osigurava se za osobe koje nemaju dostatna sredstva, u mjeri u kojoj je takva pomoć potrebna za osiguravanje učinkovitog pristupa pravosuđu.“

<sup>123</sup> „Na temelju načela lojalne suradnje i uz puno uzajamno poštovanje, Unija i države članice međusobno si pomažu pri obavljanju zadaća koje proizlaze iz Ugovora. Države članice poduzimaju sve odgovarajuće mjere, opće ili posebne, kako bi osigurale ispunjavanje obveza koje proizlaze iz Ugovora ili akata institucija Unije. Države članice olakšavaju ostvarivanje zadaća Unije i suzdržavaju se od svake mjere koja bi mogla ugroziti postizanje ciljeva Unije.“

<sup>124</sup> .....“Države članice osiguravaju pravne lijekove dostatne za osiguranje učinkovite pravne zaštite u područjima obuhvaćenima pravom Unije.“

<sup>125</sup> propisan čl. 19. st. 3. toč. (b) UEU i čl. 267. UFEU

<sup>126</sup> Sud je donio „Preporuke namijenjene nacionalnim sudovima koje se odnose na pokretanje prethodnog postupka“ (objavljene u Službenom listu Europske unije C 257/1 od 20. srpnja 2018.)

<sup>127</sup> između ostalog od nepoštenih poslovnih praksi



siguran da je nacionalni zakon ili praksa usklađen s pravom EU-a može se obratiti Sudu za pojašnjenje.

Presude Suda EU obvezujuće su za sve nacionalne sudove<sup>128</sup>. Propust suda države članice da primijeni normu prava EU na način kako je interpretira Sud može dovesti do odgovornosti države za štetu zbog osobito teške povrede EU prava. Svaki pojedinac u postupku pred nacionalnim sudom ima mogućnost pozivati se na pravo EU i na praksu Suda, a nacionalni sudovi imaju obavezu<sup>129</sup> primjenjivati ih.

U odnosu na primjenu odredaba brojnih direktiva koje se odnose na zaštitu potrošača, u praksi su se za nacionalne sudove pojavila brojna otvorena pitanja. Sud je na većinu tih pitanja odgovorio u postupcima u kojima je u povodu zahtjeva za prethodno tumačenje tumačio pojedine odredbe direktiva. Na temelju tih odluka moguće je zaključiti koji bi se standardi zaštite potrošača morali osigurati nacionalni sudovi. U nastavku je popis dijela značajnih odluka koje je Sud donio u navedenom području.

<b>Popis nekoliko značajnijih odluka Suda i odredbe akata koje tumače</b>
<b>C-602/10</b> Presuda Suda (četvrto vijeće) od 12. srpnja 2012, SC Volksbank România SA protiv Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor Călărași (CJPC) <sup>130</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Judecătoria Călărași - Rumunjska Tumači: članak 56. UFEU i članke 22., 24. i 30. Direktivu 2008/48/EZ
<b>C-470/93</b> Presuda Suda (peto vijeće) od 6. srpnja 1995., Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V. protiv Mars GmbH. <sup>131</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Landgericht Köln - Njemačka Tumači: članak 30. Ugovora o Europskoj zajednici
<b>C-243/08</b> Presuda Suda (četvrto vijeće) od 4. lipnja 2009., Pannon GSM Zrt. protiv Erzsébet Sustikné Győrfi <sup>132</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Budaörsi Városi Bíróság - Mađarska Tumači: članke: 3. stavka 1. i 6. stavak 1. Direktive 93/13/EEZ
<b>C-206/11</b> Presuda Suda (prvo vijeće) od 17. siječanj 2013. Georg Köck protiv Schutzverband gegen unlauteren Wettbewerb <sup>133</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Oberster Gerichtshof - Austrija Tumači: članke 5. do 9. Direktive 2005/29 te Prilog I te direktive
<b>C-435/11</b> Presuda Suda (prvo vijeće) od 19. rujna 2013. CHS Tour Services GmbH protiv Team4 Travel GmbH <sup>134</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Oberster Gerichtshof - Austrija Tumači: članke 5. Direktive 2005/29/EZ
<b>C-226/12</b> Presuda Suda (prvo vijeće) od 16. siječnja 2014., Constructora Principado SA protiv Joséa Ignacia Menéndez de Alvariza <sup>135</sup>

<sup>128</sup> uključujući i one najviše, poput ustavnih i vrhovnih sudova

<sup>129</sup> koja proizlazi iz Osnivačkih ugovora (UFEU i UEU)

<sup>130</sup> ECLI:EU:C:2012:443

<sup>131</sup> ECLI:EU:C:1995:224

<sup>132</sup> ECLI:EU:C:2009:350

<sup>133</sup> ECLI:EU:C:2013:14

<sup>134</sup> ECLI:EU:C:2013:574

<sup>135</sup> ECLI:EU:C:2014:10

Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputila provincija Audiencia de Oviedo - Španjolska <b>Tumači: članak 3. stavak 1. Direktive 93/13/EEZ</b>
<b>C-565/12</b> Presuda Suda (četvrto vijeće) od 27. ožujka 2014., LCL Le Crédit Lyonnais SA protiv Fesiha Kalhana <sup>136</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Tribunal d'instance d'Orléans - Francuska <b>Tumači: članak 23. Direktive 2008/48/EZ</b>
<b>C-449/13</b> Presuda Suda (četvrto vijeće) od 18. prosinca 2014., CA Consumer Finance protiv Ingrid Bakkaus i dr. <sup>137</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Tribunal d'instance d'Orléans – Francuska <b>Tumači: članke 5. i 8. Direktive 2008/48/EZ</b>
<b>C-388/13</b> Presuda Suda (prvo vijeće) od 16. travnja 2015. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság <sup>138</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputila Kúria - Mađarska <b>Tumači: članke 5. i 6. Direktive 2005/29/EZ</b>
<b>C-377/14</b> Presuda Suda (treće vijeće) od 21. travnja 2016. Ernst Georg Radlinger i Helena Radlingerová protiv Finway a.s. <sup>139</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Krajský soud v Praze - Republika Češka <b>Tumači: članak 7. stavak 1. Direktive 93/13/EEZ, točku 1. podtočku (e) priloga Direktive 93/13/EEZ; članke 3. točku (l) i 10. stavak 2. Direktive 2008/48/EZ, te točku I. Priloga I. Direktive 2008/48/EZ</b>
<b>C-13/15</b> Rješenje Suda (šesto vijeće) od 8. rujna 2015. Kazneni postupak protiv Cdiscount SA <sup>140</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Cour de cassation- Francuska <b>Tumači: Direktivu 2005/29/EZ</b>
<b>C-630/17</b> Presuda Suda (drugo vijeće) od 14. veljače 2019. Anica Milivojević protiv Raiffeisenbank St. Stefan-Jagerberg-Wolfsberg eGen <sup>141</sup> Zahtjev za prethodnu odluku koji je uputio Općinski sud u Rijeci - Stalna služba u Rabu <b>Tumači: članak 56. UFEU i članke: 4. stavak 1., 17. stavak 1., 24. točku 1. prvi podstavak i 25. Uredbe (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima<sup>142</sup></b>

#### 4.2.1. Najznačajnije presude iz 2018. i 2019. vezane uz zaštitu potrošača koje su donijeli Sud i Opći sud

##### 4.2.1.1. Presude Suda

**Predmet C-147/16** - presuda Suda od 17. svibnja 2018., Karel de Grote - Hogeschool Katholieke Hogeschool Antwerpen<sup>143</sup>

<sup>136</sup> ECLI:EU:C:2014:190

<sup>137</sup> ECLI:EU:C:2014:2464

<sup>138</sup> ECLI:EU:C:2015:225

<sup>139</sup> ECLI:EU:C:2016:283

<sup>140</sup> ECLI:EU:C:2015:560

<sup>141</sup> ECLI:EU:C:2019:123

<sup>142</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/ALL/?uri=CELEX:32012R1215>

<sup>143</sup> ECLI:EU:C:2018:320

Zahtjevi za prethodnu odluku uputio Mirovni sud u Antverpenu - Belgija

Predmet spora pred nacionalnim sudom je dug studentice Susane Romy Jozef Kuijpers prema obrazovnoj ustanovi sa sjedištem u Antverpenu (Belgija). Studentica je dugovala određeni iznos na ime upisnine i troškova studijskog putovanja. Obrazovna ustanova i studentica sklopile su ugovor o otplati duga u obrocima, uz godišnju kamatu od 10 % primjenjivu u slučaju neplaćanja te uz naknadu za pokrivanje troškova naplate duga.

U okviru navedenog predmeta Belgijski sud postavio je Sudu prethodna pitanja kojima je u biti pitao:

„.....treba li Direktivu 93/13 tumačiti na način da nacionalni sud, koji donosi odluku zbog izostanka i koji je u skladu s nacionalnim postupovnim pravilima ovlašten ispitati po službenoj dužnosti neusklađenost između odredbe na kojoj se temelji zahtjev i nacionalnih pravila javnog poretka, može, pa čak i mora, ispitati po službenoj dužnosti ulazi li ugovor koji sadržava tu odredbu u područje primjene te direktive.“<sup>144</sup>

„.....treba li se slobodna obrazovna ustanova, poput KdG-a, koja potrošaču pruža subvencionirane usluge obrazovanja za koje naplaćuje samo upisninu eventualno uvećanu za iznose namijenjene naknadi troškova te obrazovne ustanove, smatrati poduzetnikom u smislu prava Unije. .... je li ugovor o pružanju usluga obrazovanja, koji je sklopljen između potrošača i takve ustanove, obuhvaćen Direktivom 93/13 te treba li se u okviru tog ugovora ta ustanova smatrati „prodavateljem (robe) ili pružateljem (usluge)“ u smislu direktive“<sup>145</sup>

U odgovoru na postavljena pitanja Sud je napomenuo da nacionalni sud, koji donosi odluku zbog izostanka i koji je u skladu s nacionalnim postupovnim pravilima ovlašten ispitati po službenoj dužnosti neusklađenost između odredbe na kojoj se temelji zahtjev i nacionalnih pravila javnog poretka, po službenoj dužnosti mora ispitati ulazi li ugovor koji sadržava navedenu odredbu u područje primjene Direktive 93/13 te, ovisno o slučaju, nepoštenost odredbe u smislu direktive.<sup>146</sup>

U odgovoru na pitanje trebali obrazovnu ustanovu smatrati poduzetnikom u smislu prava EU naglasio je kako je riječ je o funkcionalnom pojmu koji podrazumijeva ispitivanje ulazi li ugovorni odnos u okvir aktivnosti koje osoba profesionalno obavlja. Sud je zaključio da pružanjem u okviru navedenog ugovora dodatne i sporedne usluge u odnosu na svoju djelatnost obrazovanja obrazovna ustanova djeluje kao „prodavatelj robe ili pružatelj usluge“ u smislu Direktive 93/13.<sup>147</sup>

**Predmet C-483/16** - presuda Suda od 31. svibnja 2018, Zsolt Sziber protiv ERSTE Bank Hungary Zrt

Zahtjevi za prethodnu odluku uputio Fővárosi Törvényszék (Sud u Budimpešti) – Mađarska

---

<sup>144</sup> pasus 24. presude

<sup>145</sup> pasus 38. presude

<sup>146</sup> točka 1. izreke presude

<sup>147</sup> točka 2. izreke presude

Postupak pred nacionalnim sudom vodio se između Zsolta Szibera i društva ERSTE Bank Hungary Zrt. povodom zahtjeva za utvrđivanje nepoštenosti određenih ugovornih odredaba u ugovoru o zajmu sklopljenom u svrhu stjecanja nekretnine, isplaćenom i otplaćenom u mađarskim forintama (HUF), ali koji je registriran u švicarskim francima (CHF) na temelju tečaja koji je bio na snazi na dan plaćanja.

Mađarski sud postavio je Sudu prethodna pitanja kojima je u biti pitao:

„..... treba li članak 7. Direktive 93/13 tumačiti na način da mu se protivi nacionalni zakon kojim se uvode posebni postupovni zahtjevi, poput onih u glavnom predmetu, za potrošače koji su sklopili ugovore o zajmu izraženom u stranoj valuti koji sadržavaju odredbu u vezi s razlikom u tečaju i/ili odredbu o mogućnosti jednostrane izmjene.“<sup>148</sup>

„.....treba li Direktivu 93/13 tumačiti na način da se ona primjenjuje i na situacije koje ne sadržavaju prekogranični element.“<sup>149</sup>

Presudom je Sud najprije podsjetio da su postupci primjenjivi na ocjenu nepoštenosti ugovorne odredbe dio nacionalnog pravnog poretka država članica, pod uvjetom da nisu manje povoljni od onih koji uređuju slične situacije na koje se primjenjuje nacionalno pravo<sup>150</sup> i da se njima uspostavlja djelotvorna sudska zaštita<sup>151</sup> kako je propisana člankom 47. Povelje<sup>152</sup>. U odgovoru na pitanje da li je poštovano načelo djelotvornosti podsjetio je da uvođenje dodatnih postupovnih zahtjeva za potrošača, koji temelji svoje pravo na EU pravu ne podrazumijeva, da su navedena pravila za njega manje povoljna, već je potrebno analizirati situaciju uzimajući u obzir mjesto postupovnih odredbi u postupku u cjelini, odvijanje postupka i posebnosti navedenih odredbi pred nacionalnim sudovima.

U izreci presude odlučio je da se članku 7. Direktive 93/13 u načelu ne protivi nacionalni propis koji uvodi posebne postupovne zahtjeve za tužbe koje podnose potrošači, koji su sklopili ugovore o zajmu izraženom u stranoj valuti koji sadržavaju ugovornu odredbu o tečajnoj razlici i/ili odredbu o mogućnosti jednostrane izmjene, pod uvjetom da utvrđivanje nepoštenosti odredbi iz takvog ugovora omogućava uspostavu činjenične i pravne situacije u kojoj bi potrošač bio da te nepoštene odredbe nisu postojale.<sup>153</sup>

Vezano uz području primjene Direktive 93/13, pojasnio je da se ona primjenjuje i na situacije koje nisu prekogranične naravi.<sup>154</sup>

**Spojeni predmeti C-54/17 i C-55/17-** presuda Suda<sup>155</sup> od 13. rujna 2018. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato protiv Wind Tre SpA, prije Wind

---

<sup>148</sup> pasus 30. presude

<sup>149</sup> pasus 56. presude

<sup>150</sup> načelo ekvivalentnosti

<sup>151</sup> (načelo djelotvornosti)

<sup>152</sup> „Svatko čija su prava i slobode zajamčeni pravom Unije povrijeđeni ima pravo na djelotvoran pravni lijek pred sudom, u skladu s uvjetima utvrđenima ovim člankom.

Svatko ima pravo da zakonom prethodno ustanovljeni neovisni i nepristrani sud pravično, javno i u razumnom roku ispita njegov slučaj. Svatko ima mogućnost biti savjetovan, branjen i zastupan.

Pravna pomoć osigurava se za osobe koje nemaju dostatna sredstva, u mjeri u kojoj je takva pomoć

potrebna za osiguravanje učinkovitog pristupa pravosuđu.“

<sup>153</sup> točka 1. izreke presude

<sup>154</sup> točka 2. izreke presude

Telecomunicazioni SpA (C-54/17), Vodafone Italia SpA, prije Vodafone Omnitel NV<sup>156</sup>

Zahtjevi za prethodnu odluku uputio Consiglio di Stato - Italija

Predmet se odnosi na stavljanje na tržište SIM kartica koje sadržavaju prethodno ugrađene i uključene naplatne usluge poput usluga korištenja internetom i govorne pošte, a da pritom potrošača nije unaprijed odgovarajuće informirao o navedenoj prethodnoj ugradnji i uključanju kao ni o troškovima tih usluga. Presudom je Sud odlučio, ako potrošači nisu unaprijed informirani o navedenoj činjenici, da je riječ o „prodaji nenaručene robe ili nenaručenih usluga” i stoga o agresivnoj i nepoštenoj poslovnoj praksi prema potrošačima.<sup>157</sup>

**Predmet C-29/17-** Presuda Suda<sup>158</sup> od 21. studenoga 2018. Novartis Farma SpA protiv Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) i dr.<sup>159</sup>

Zahtjev za prethodnu odluku uputio Consiglio di Stato – Italija

Sud je presudio da nije protivno pravu EU to što nacionalni sustav zdravstvenog osiguranja pokriva troškove lijeka prepisanog za uporabu koja nije obuhvaćena njegovim odobrenjem za stavljanje u promet. Međutim, navedeni lijek i dalje mora biti u skladu s farmaceutskim propisima EU. Zbog navedenog se troškovi lijeka koji je u načelu namijenjen liječenju određenih vrsta raka mogu pokriti kada je on prepisan za liječenje bolesti oka po manjoj cijeni od drugog lijeka namijenjenog za isto liječenje.<sup>160</sup>

---

<sup>155</sup> (drugo vijeće)

<sup>156</sup> ECLI:EU:C:2018:710

<sup>157</sup> izreka presude glasi:

„1. Pojam „prodaja nenaručene robe ili nenaručenih usluga” u smislu Priloga I. točke 29. Direktivi 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/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 („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) treba tumačiti na način da, pod uvjetom da to provjeri sud koji je uputio zahtjev, on obuhvaća postupanja poput onih o kojima je riječ u glavnom postupku, u kojima telekomunikacijski operator prodaje SIM kartice (Subscriber Identity Module, modul za identifikaciju pretplatnika) na kojima su prethodno ugrađene i uključene određene usluge, poput usluga korištenja internetom i govorne pošte, a da pritom potrošača nije unaprijed odgovarajuće informirao o toj prethodnoj ugradnji i uključanju kao ni o troškovima tih usluga.

2. Članak 3. stavak 4. Direktive 2005/29 treba tumačiti na način da mu nije protivno nacionalno zakonodavstvo na temelju kojeg se postupanje koje predstavlja prodaju nenaručene robe ili nenaručenih usluga u smislu Priloga I. točke 29. Direktivi 2005/29, poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, mora ocjenjivati s obzirom na odredbe te direktive, što ima za posljedicu to da u skladu s tim propisom državno regulatorno tijelo u smislu Direktive 2002/21/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 7. ožujka 2002. o zajedničkom regulatornom okviru za elektroničke komunikacijske mreže i usluge (Okvirna direktiva), kako je izmijenjena Direktivom 2009/140/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2009., nije nadležno za kažnjavanje takvog postupanja.“

<sup>158</sup> (prvo vijeće)

<sup>159</sup> ECLI:EU:C:2018:931

<sup>160</sup> izreka presude glasi:

„1. Članak 3. točku 1. Direktive 2001/83/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. studenoga 2001. o zakoniku Zajednice o lijekovima za humanu primjenu, kako je izmijenjena Direktivom 2012/26/EU

**Predmet C-630/17 - Presuda Suda<sup>161</sup> od 14. veljače 2019. Anica Milivojević protiv Raiffeisenbank St. Stefan-Jagerberg-Wolfsberg eGen<sup>162</sup>**  
Zahtjev za prethodnu odluku uputio Općinski sud u Rijeci – Stalna služba u Rabu

Predmet se odnosi na usklađenost odredbi Zakona o ništetnosti ugovora o kreditu s međunarodnim obilježjima sklopljenih u Republici Hrvatskoj s neovlaštenim vjerovnikom<sup>163</sup>, s pravnom stečevinom EU. Pitanje je upućeno u predmetu koji je 23. travnja 2015. tužbom pokrenula državljanka RH Anica Milivojević protiv Raiffeisenbankom iz Austrije, s kojom je 5. siječnja 2007. zaključila ugovor o jednokratnom kreditu na iznos od 47.000 EUR-a, uz pomoć posrednice s boravištem u RH. Radi osiguranja otplate kredita imenovana je dala založnu izjavu, koja je sastavljena po javnom bilježniku kao hipotekarno osiguranje tražbine nastale iz tog ugovora, na temelju koje je u zemljišnim knjigama upisana hipoteka na njezinim nekretninama.

Tužbom je tražila utvrđenje ništetnosti ugovora o jednokratnom kreditu i založne izjave koja je sastavljena po javnom bilježniku kao hipotekarno osiguranje tražbine nastale iz tog ugovora te radi brisanja tog osiguranja iz zemljišnih knjiga.<sup>164</sup>

---

Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012., treba tumačiti na način da Avastin, nakon što je prepakiran pod uvjetima predviđenim nacionalnim mjerama o kojima je riječ u glavnom postupku, potpada pod područje primjene Direktive 2001/83, kako je izmijenjena Direktivom 2012/26.

2. Članak 6. Direktive 2001/83, kako je izmijenjena Direktivom 2012/26, treba tumačiti na način da mu se ne protive nacionalne mjere kao što su one iz glavnog postupka, koje određuju uvjete pod kojima se Avastin može prepakirati radi uporabe za liječenje oftalmoloških indikacija koje nisu obuhvaćene njegovim odobrenjem za stavljanje u promet.

3. Članke 3., 25. i 26. Uredbe (EZ) br. 726/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. ožujka 2004. o utvrđivanju postupaka odobravanja primjene i postupaka nadzora nad primjenom lijekova koji se rabe u humanoj i veterinarskoj medicini, te uspostavi Europske agencije za lijekove, kako je izmijenjena Uredbom (EU) br. 1027/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012., treba tumačiti na način da im nije protivna nacionalna mjera kao što je ona koja proizlazi iz članka 1. stavka 4.a decreto-legge 21 ottobre 1996, n. 536, recante „Misure per il contenimento della spesa farmaceutica e la rideterminazione del tetto di spesa per l'anno 1996”, convertito dalla legge del 23 dicembre 1996, n. 648 (Zakonodavna uredba br. 536 od 21. listopada 1996., o nadzoru nad farmaceutskim troškovima i redefiniranju maksimalne razine troškova za 1996. godinu, koja je pretvorena u zakon Zakonom br. 648 od 23. prosinca 1996.), kako je izmijenjena decreto-legge del 20 marzo 2014, n. 36, convertito dalla legge del 16 maggio 2014, n. 79 (Zakonodavna uredba br. 36 od 20. ožujka 2014., pretvorena u zakon Zakonom br. 79 od 16. svibnja 2014.), kojom se ovlašćuje Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA) (Talijanska agencija za lijekove, AIFA) da provodi nadzor nad lijekovima kao što je Avastin, čije troškove uporabe izvan odobrenja za stavljanje u promet plaća Servizio Sanitario Nazionale (Nacionalni zdravstveni sustav), i da donese, u slučaju potrebe, mjere nužne za zaštitu sigurnosti pacijenata.“

<sup>161</sup> (drugo vijeće)

<sup>162</sup> ECLI:EU:C:2019:123

<sup>163</sup> „Narodne novine“ broj: 72/17

<sup>164</sup> Izreka presude glasi:

„1. Članak 56. UFEU-a treba tumačiti na način da mu se protivi propis države članice poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, učinak kojega je, među ostalim, to da su ugovori o kreditu i na njima utemeljeni pravni poslovi sklopljeni na državnom području te države članice između dužnika i vjerovnika s poslovnim nastanom u drugoj državi članici koji ne raspolažu odobrenjem koje nadležna tijela prve države članice izdaju za obavljanje njihove djelatnosti na njezinu državnom području ništetni od dana svojeg sklapanja, čak i ako su bili sklopljeni prije stupanja na snagu navedenog propisa.

#### 4.2.1.2. Presuda Općeg suda

**Predmet Općeg sud T-544/13 RENV** - Presuda Općeg suda<sup>165</sup> od 8. studenoga 2018. Dyson Ltd protiv Europske komisije<sup>166</sup>

U predmetu koji je pokrenulo društvo Dyson, proizvođač usisavača sa spremnicima bez vrećica, Opći sud poništio je Delegiranu uredbu Komisije (EU) br. 665/2013 od 3. svibnja 2013. u pogledu označivanja energetske učinkovitosti usisavača. Navedena uredba predviđala je izračun energetske učinkovitosti usisavača metodom koja se temelji na praznom spremniku, što ne odgovara stvarnim uvjetima uporabe.<sup>167</sup>

---

2. Članku 4. stavku 1. i članku 25. Uredbe (EU) br. 1215/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2012. o [sudskoj] nadležnosti, priznavanju i izvršenju sudskih odluka u građanskim i trgovačkim stvarima protivi se propis države članice poput onoga o kojem je riječ u glavnom postupku, kojim se u okviru sporova u vezi s ugovorima o kreditu s međunarodnim obilježjem, koji ulaze u područje primjene te uredbe, dužnicima omogućuje pokretanje postupka protiv vjerovnika – koji ne raspolažu odobrenjem koje nadležna tijela te države članice izdaju za obavljanje njihove djelatnosti na njezinu državnom području – pred sudovima države na državnom području koje ti vjerovnici imaju svoje sjedište ili pred sudovima mjesta gdje dužnici imaju svoj domicil odnosno sjedište, a nadležnost za odlučivanje u postupku koji pokrenu navedeni vjerovnici protiv svojih dužnika ograničava samo na sudove države na državnom području koje ti dužnici imaju svoj domicil, neovisno o tome jesu li ti dužnici potrošači ili, pak, prodavatelji robe odnosno pružatelji usluga.

3. Članak 17. stavak 1. Uredbe br. 1215/2012 treba tumačiti na način da se dužnik koji je sklopio ugovor o kreditu radi izvođenja radova obnove nekretnine u kojoj živi u cilju, među ostalim, da u njoj pruža usluge turističkog smještaja, ne može smatrati „potrošačem” u smislu te odredbe, osim ako je s obzirom na kontekst transakcije za koju je taj ugovor sklopljen, promatrane u cjelini, veza između tog ugovora i te profesionalne djelatnosti tako slaba da je očito da se navedenim ugovorom u biti ostvaruju privatne svrhe, a što je na sudu koji je uputio zahtjev da provjeri.

4. Članak 24. točku 1. prvi podstavak Uredbe br. 1215/2012 treba tumačiti na način da postupak radi brisanja hipoteke na nekretnini iz zemljišnih knjiga predstavlja postupak „čiji su predmet stvarna prava na nekretninama” u smislu te odredbe, ali da tim pojmom nije obuhvaćen postupak radi utvrđenja ništetnosti ugovora o kreditu i založne izjave koja je sastavljena po javnom bilježniku kao hipotekarno osiguranje tražbine nastale iz tog ugovora.“

<sup>165</sup> (peto vijeće)

<sup>166</sup> ECLI:EU:T:2018:761

<sup>167</sup> izreka presude glasi:

„1. Poništava se Delegirana uredba Komisije (EU) br. 665/2013 od 3. svibnja 2013. o dopuni Direktive 2010/30/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu označivanja energetske učinkovitosti usisavača.

2. Europskoj komisiji nalaže se snošenje troškova, uključujući one koji se odnose na žalbeni postupak pred Sudom.“

## Vježba 2.

### **Obrada i analiza slijedećih odluka Suda EU:**

1. C-435/11
2. C-226/12
3. C-565/12
4. C-449/13
5. C-388/13
6. C-377/14
7. C-13/15
8. C-630/17

### **Podjela sudionika u grupe po troje koje rade pod mentorstvom voditelja radionice**

**Zadatak je pronaći presudu za koju je grupa zadužena na stranicama CURIA (ako je potrebno uz asistenciju voditelja radionice)**

### **Zadatak grupe**

1. proučiti strukturu i sadržaj odluke
2. pronaći sadržaj postavljenog prethodnog pitanja
3. pronaći sadržaj preformuliranog pitanja od strane Suda
4. proučiti sadržaj izreke presude

Svaka grupa izlaže odgovore, a voditelj istu usmjerava i uključuje ostale sudionike u diskusiju.



## **Vježba 3.**

**Sudionici rješavaju kviz koji je postavljen na internetskoj stranici Quizizz**

## **CJELINA V.**

### **Zaštita potrošača na nacionalnoj razini**

## 5.1. Definicija pojma „potrošač“

Pojam potrošača u hrvatsko je pravo preuzet iz mnogobrojnih Direktiva EU-a koje ga definiraju na međusobno neusklađen način. U smislu čl. 2. (1) Direktive 2011/.../EU Europskoga parlamenta i Vijeća o pravima potrošača izglasane od Europskoga parlamenta 23. lipnja 2011. godine, potrošač označuje svaku fizičku osobu koja u ugovorima obuhvaćenima tom direktivom djeluje u svrhe koje su izvan njezina zanimanja, posla, zanata ili profesije.

U europskoj i nacionalnoj literaturi ne postoji jedinstvena definicija ovog pojma.

Hrvatsko pravo zaštite potrošača poznaje veći broj definicija pojma potrošača, koje su različite i međusobno neusklađene. Tako razne „potrošačke direktive“ koje su implementirane u domaće zakonodavstvo propisuju različite definicije, primjerice definicija „potrošača“ u Direktivi o turističkim paket aranžmanima odstupa od definicije „potrošača“ propisane Direktivom o potrošačkom kreditu. Dok potonja potrošača definira kao fizičku osobu koja u transakcijama pokrivenim Direktivom djeluje izvan svoje struke ili profesije, dotle Direktiva o turističkim paket aranžmanima potrošača definira kao osobu koja uzima ili je suglasna uzeti turistički paket aranžman.<sup>168</sup>

U teoriji „potrošač je definiran kao subjekt (osoba, domaćinstvo ili pravna osoba) koja pribavlja neko dobro (proizvod/uslugu) jer ga smatra prikladnim za podmirenje vlastite potrebe“<sup>169</sup>, odnosno osoba ili poduzeće koje kupuje i koristi proizvode i usluge<sup>170</sup> te se "... pojam potrošač upotrebljava da bi označio kupca, donositelja odluke kao i krajnjeg korisnika“<sup>171</sup>, dok je kupac osoba koja u dućanu, prodavaonici ili bilo kojoj drugoj situaciji gdje se roba nudi na prodaju bira, procjenjuje i donosi odluku da kupi robu.<sup>172</sup>

Nužno je razgraničiti ta dva pojma. Naime kupac je osoba ili poslovni subjekt koji kupuje proizvod i uslugu, a kojeg može ili ne mora koristiti, odnosno biti potrošač, a potrošač ne mora uvijek biti kupac, jer je njegova karakteristika da samo koristi proizvod.

Prema odredbi članka 5. stavka 1. točke 15. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15, 14/19 dalje ZZP) »potrošač« je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

---

<sup>168</sup> Tekst sa stranice Hrvatsko stručno nazivlje struna.ihj.hr/naziv/potrosac/8769

<sup>169</sup> (Rocco et al, 1993, str. 344)

<sup>170</sup> (Ivanovic, Collin, 2003, str. 55)

<sup>171</sup> (Bennett, 1998, str. 59).

<sup>172</sup> (Rocco et al., 1993, str. 226).

Prema tumačenju Suda Europske Unije potrošači su dobro informirane, razumne, pažljive i oprezne osobe.

## 5.2. Definicija pojma „trgovac“

"Trgovac" je bilo koja 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.<sup>173</sup>

## 5.3. Potrošački ugovor

Pravo zaštite potrošača je izniklo iz građanskog obveznog prava. U skladu sa građanskopravnim načelom dispozitivnosti ili stranačke autonomije (sloboda ugovaranja), ugovor je prvi i najvažniji izvor potrošačkog ugovornog prava. S obzirom na spomenutu stranačku autonomiju, građanskopravni odnos prvenstveno nastaje, prestaje i mijenja se voljom pravnih subjekata.<sup>174</sup>

U smislu čl. 402. st. 3. Zakona o obveznim odnosima potrošački ugovor je ugovor koji fizička osoba kao kupac sklapa izvan svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti s fizičkom ili pravnom osobom koja kao prodavatelj djeluje u okviru svoje gospodarske ili profesionalne djelatnosti.

Prema odredbi članka 39. ZZP-a riječ je o ugovoru sklopljenom između trgovca i potrošača, uključujući i ugovore o isporuci vode, plina i električne energije bez obzira na to prodaju li se u ograničenom obujmu ili ograničenoj količini ili ne te na ugovore o isporuci toplinske energije.

## 5.4. Temeljna prava potrošača i njihova zaštita

Zaštita osnovnih prava potrošača obuhvaća:

- zaštitu ekonomskih interesa potrošača
- zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu
- pravnu zaštitu potrošača
- informiranje i edukaciju potrošača
- udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa
- predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od njihova interesa.

Odredbom članka 41. ZZP propisano je da se potrošači ne mogu odreći prava koja stječu odredbama ovoga ili drugih zakona. Ugovorne odredbe kojima bi odredbe o

---

<sup>173</sup> članak.5. stavak 1. točka 26. ZZP-a

<sup>174</sup> 1 Klarić P., Vedriš M., 2009, Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, str. 417 2 Klarić P., Vedriš M., 2009, Građansko pravo, Narodne novine, Zagreb, str. 85

zaštiti potrošača, predviđene ovim ili drugim zakonom, bile nepovoljnije za potrošača, ništetne su.<sup>175</sup>

#### **5.4.1. Zaštita osnovnih prava potrošača u Republici Hrvatskoj**

Nacionalnom strategijom zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine i prijedlogom nove za razdoblje od 2017. do 2020. godine postavljena su tri osnovna cilja:

1. Osnažiti potrošače jamčeći im stvarnu mogućnost odabira, točne informacije, transparentnost tržišta i samopouzdanje koje je rezultat djelotvorne zaštite i solidnih prava;
2. Poboljšati dobrobit potrošača u odnosu na cijenu, odabir, kvalitetu, raznolikost, dostupnost i sigurnost proizvoda; i
3. Zaštititi potrošače kao skupinu od ozbiljnih rizika i opasnosti kojima se ne mogu pojedinačno oduprijeti.

#### **5.4.2. Zakonodavni okvir**

##### **5.4.2.1. Zakon o zaštiti potrošača**

Zakon o zaštiti potrošača je opći regulatorni okvir u području zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj, na snazi je gotovo pet godina, objavljen je u Narodnim novinama broj 41/14., a većim je dijelom stupio na snagu 8. travnja 2014. godine. Od donošenja je mijenjan i dopunjavan i to Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 110/15.), čiji je osnovni cilj bio izvršiti dodatno usklađivanje s europskim zakonodavstvom u ovom području i poboljšati već postojeće odredbe tada važećeg Zakona. Međutim, i nakon tih izmjena i dopuna se ukazala potreba za daljnjim poboljšanjima što je rezultiralo donošenjem najnovijeg Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (dalje: ZIDZZP), objavljenog u NN, br. 14/19., koji je u glavnini svojih odredbi stupio na snagu 15. veljače 2019. godine.

Prema ZZZP-u, nositelji zaštite potrošača su Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske, ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, prvenstveno je to Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, nadležna inspekcijska tijela, Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača, udruge za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave te druga poslovna udruženja i tijela javne vlasti poput Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore te Hrvatske udruge poslodavaca, svako iz svoje nadležnosti.<sup>176</sup>

---

<sup>175</sup> Članak 41.(1) Potrošač se ne može odreći niti mu se mogu ograničiti prava koja ima na temelju ovoga Zakona ili drugih zakona kojima se štite prava potrošača.(2) Ugovorne odredbe koje su za potrošača nepovoljnije od onih propisanih ovim Zakonom ili drugim zakonima kojima se uređuje zaštita potrošača ništetne su; odredba sadrži i iznimke od ovog pravila.

<sup>176</sup> Članak 124. ZZZP-a

Udruga za zaštitu potrošača (civilno društvo) jesu potrošači koji aktivno i slobodno sudjeluju u svim sferama društvenog djelovanja, u kojima se donose i provode Odluke (Zakoni i podzakonski akti) vezane za obveze i prava potrošača. Postojanje demokratskog društva karakterizira supostojanje triju sektora: javnoga (država), privatnog (tržište) i građanskog (civilno društvo).

#### **5.4.2.2. Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača**

Kako to proizlazi iz teksta ZIDZZP-a, najnovije izmjene i dopune u bitnome su usmjerene na potpuno usklađivanje s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi te na unaprjeđenje pojedinih materijalnih i prekršajnih odredbi prethodnog Zakona na koje je upozoravala praksa tijekom dosadašnje višegodišnje primjene.

Novela tako donosi:

- potpuno usklađivanje s odredbama Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi na način da se jasnije određuje obveza isticanja dviju cijena unutar poslovnih prostorija
- preciznije određivanje odredbi koje se odnose na osnivanje savjetodavnih tijela pri pravnim osobama s javnom ovlasti i jedinicama lokalne samouprave
- informiranost potrošača putem mrežnih stranica udruga za zaštitu potrošača o jedinicama lokalne samouprave i trgovcima u radu čijih savjetodavnih tijela odnosno povjerenstava sudjeluju predstavnici tih udruga
- neovisnost i nepristranost udruga za zaštitu potrošača
- obveza polaganja stručnog ispita za osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača temeljem javnog natječaja za koji su osigurana sredstva u državnom proračunu
- usklađivanje odredbi koje se odnose na upravne mjere i prekršajnih odredbi s materijalnim odredbama
- nomotehničko uređivanje pojedinih odredbi ranijeg Zakona u cilju jasnoće.

#### **5.4.2.3. Usklađivanje s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi**

Prije Novele ZZP-a je, u vezi s posebnim oblicima prodaje (akcijska prodaja, rasprodaja, sezonsko sniženje, prodaja proizvoda s greškom, prodaja proizvoda kojima istječe rok), odredbom članka 18. stavka 4. ZZP-a, bilo propisano da je trgovac prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje. Međutim, predviđeni su i određeni izuzeci od takvog pravila, pa je tako stavak 5. istog članka propisivao da se to pravilo ne primjenjuje na ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu te u slučajevima kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje tri dana (primjerice, tzv. vikend akcije).

Sada su člankom 4. ZIDZZP-a, u članku 18. stavci 4. i 5. Zakona mijenjani na način da je jasnije propisano da se obveza trgovca u pogledu isticanja cijena u redovnoj

prodaji i cijena tijekom trajanja posebnog oblika prodaje odnosi samo na prodaju unutar poslovnih prostorija te da se ista obveza, uz ranije propisane slučajeve (ugovore sklopljene izvan poslovnih prostorija i ugovore sklopljene na daljinu te u slučajevima kada posebni oblik prodaje iz ovoga članka traje najdulje tri dana), ne odnosi niti na oglašavanje, a sve u cilju potpunog usklađivanja s odredbama Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi.<sup>177</sup> ZZP u svojoj odredbi članka 5. točke 14. pojam "poslovne prostorije" definira kao prodajni prostor u nekretnini u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost, odnosno prodajni prostor u pokretnini u kojem trgovac uobičajeno obavlja svoju djelatnost.

Nadalje, radi usklađivanja s Direktivom o nepoštenoj poslovnoj praksi, člankom 7. ZIDZZP-a, dodan je članak 38.a, koji propisuje da je na trgovcu teret dokaza o točnosti činjeničnih tvrdnji u vezi s poslovnom praksom (nepoštenom poslovnom praksom).

#### **5.4.2.4. Ostale novine u ZIDZZP-u**

Zakon je usklađen i sa posljednjim izmjenama Zakona o obveznim odnosima (ZOO) u odnosu na zakonske opise iz ranijih točaka 46. i 47., sada točkama 49. i 50 (roba s materijalnim nedostatkom) je termin „proizvod“ zamijenjen terminom „roba“, sukladno izmjenama materijalnih odredbi članka 43. ZZP-a, jer je termin „proizvod“ (članak 5. točka 20. Zakona) širi termin od termina "stvar" iz ZOO-a, pa ga je trebalo zamijeniti terminom „roba“ iz članka 5. točke 22. Zakona.

Izmijenjene su i odredbe o savjetodavnom tijelu. Naime, prethodno je člankom 25. stavkom 1. ZZP-a bilo propisano da je „tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima“ dužno osnovati savjetodavno tijelo. Sada je na jasniji način propisano da se radi o pravnim osobama s javnom ovlasti koje obavljaju regulatorne poslove, dakle, regulatorna tijela kao što su Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) i Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA). Prema tome, sada je člankom 25. stavkom 1. ZZP-a propisano da je pravna osoba s javnom ovlasti koja obavlja regulatorne poslove u pogledu javnih usluga iz članka 24. stavka 1. ovoga Zakona dužna osnovati savjetodavno tijelo, s time da se, za razliku od ranije, navedena odredba izrijekom odnosi na članak 24. stavak 1. Zakona, koji propisuje da se javnim uslugama u smislu ovoga Zakona smatraju: distribucija električne energije, prirodnog plina te toplinske energije, zatim elektroničke komunikacijske usluge, javna vodoopskrba i javna odvodnja, opskrba plinom u javnoj usluzi, obavljanje dimnjačarskih poslova, opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi, poštanske usluge, prijevoz putnika u javnom prometu i prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

---

<sup>177</sup> Direktiva 2005/29/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu

Osim navedenog, članak 25. stavak 2. ZZP-a, prije Novele, je propisivao da su i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga obavezne osnovati savjetodavno tijelo, što nije bilo u skladu s Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (NN 33/01. do 123/17.), jer taj Zakon u članku 19. i 20. propisuje da su poslovi zaštite potrošača u samoupravnom djelokrugu općina i gradova, dakle jedinica lokalne samouprave, ali ne i jedinica područne (regionalne) samouprave. Sada je u članku 25. stavku 2. ZZP-a zadržan dio odredbe koji se odnosi na osnivanje savjetodavnih tijela pri jedinicama lokalne samouprave koje odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, a izostavljen je dio odredbe koji se odnosi na osnivanje takvog tijela pri jedinicama područne (regionalne) samouprave.

Nadalje, budući da u znatnom broju jedinica lokalne samouprave nema udruga koje djeluju na lokalnom području, zbog čega predmetna savjetodavna tijela nisu imala imenovane članove ispred udruga za zaštitu potrošača, radi učinkovitije provedbe predmetne odredbe sada je u članku 25. stavku 3. Zakona propisano da u savjetodavno tijelo jedinice lokalne samouprave predstavnika potrošača imenuje ona udruga za zaštitu potrošača koja djeluje i ima sjedište na području jedinice područne (regionalne) samouprave na čijem se području nalazi jedinica lokalne samouprave koja je dužna osnovati savjetodavno tijelo, a u stavku 4. propisuje mogućnost da pojedine jedinice lokalne samouprave osnuju zajedničko savjetodavno tijelo ukoliko trgovac pruža javne usluge na području više jedinica lokalne samouprave.

Novom odredbom iz članka 25. stavka 10. ZZP-a propisano je da se postupak osnivanja, način rada te prava i obveze članova savjetodavnog tijela, odnosno povjerenstva za reklamaciju potrošača uređuje aktima pravne osobe s javnim ovlastima, jedinice lokalne samouprave odnosno trgovca koji pruža javnu uslugu. Prema stavku 6. istog članka predstavnike udruga za zaštitu potrošača imenuju udruge za zaštitu potrošača na razdoblje i po postupku sukladno tim aktima.

Bitna je novina sadržana je u članku 25. stavku 7. Zakona, u kojemu je, a u svrhu informiranosti potrošača, propisano da udruge za zaštitu potrošača objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis pravnih osoba s javnom ovlasti i jedinica lokalne samouprave i popis trgovaca u čijim savjetodavnim tijelima odnosno povjerenstvima za reklamaciju potrošača rade predstavnici tih udruga. Također, u stavku 9. istoga članka propisano je da Hrvatska obrtnička komora i Hrvatska gospodarska komora objavljuju na svojim mrežnim stranicama popis povjerenstava za reklamaciju potrošača koje su osnovale u skladu s odredbom stavka 8. ovog članka (za pojedine djelatnosti trgovaca koji imaju do pet zaposlenih može se pri navedenim Komorama osnovati povjerenstvo za reklamaciju potrošača).

Dodan je članak 25.a, koji se odnosi na reklamacijski postupak potrošača korisnika javnih usluga.



Jedna od važnijih novina se odnosi na sklapanje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona. Prije je odredbama članka 66.a stavka 2. i 3. ZZP-a bilo propisano da se takav ugovor smatra sklopljenim kad potrošač potpisanu ponudu ili pisani pristanak pošalje trgovcu, te da se odredbe tog članka ne primjenjuju na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojima se uređuju elektroničke komunikacije. Sada je člankom 66.a stavkom 2. ZZP-a propisano da se predmetni ugovor smatra sklopljenim kad potrošač, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju ugovora, a koja, podrazumijeva potpisane ponude na papiru i druge modalitete dostave suglasnosti od strane potrošača, primjerice putem elektroničke pošte. Također je, izmijenjenim stavkom 3. istoga članka sada propisano da je na trgovcu teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti iz stavka 2. ovoga članka, a čime je ujedno i otpala odredba prema kojoj je bilo propisano da se odredbe ovoga članka ne primjenjuju na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojima se uređuju elektroničke komunikacije.

U cijelosti je izmijenjen članak 105. ZZP-a, tako da on sada upućuje na primjenu Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/16.) propisujući da potrošač može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv trgovaca pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim zakonom, koji alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Članak 106. stavak 1. ZZP-a, koji propisuje pravo pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača je također izmijenjen pa su u tu odredbu, uz ranije navedene propise, uvršteni i zakon kojim se uređuje pružanje usluga u turizmu u dijelu koji se odnosi na ugovor o putovanju u paket-aranžmanu i ugovor o povezanom putnom aranžmanu, zatim zakon kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova te zakon kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća od 28. veljače 2018. o rješavanju pitanja neopravdanoga geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacije na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta poslovnog nastana klijenta te o izmjeni uredbi (EZ) br. 2006/2004 i EU 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ (ovaj dio ZIDZZP-a stupa na snagu danom stupanja na snagu potonjeg zakona).

Odredbom članka 128. stavka 1. ZZP-a propisano je da udruge za zaštitu potrošača moraju u svojem djelovanju biti neovisne o trgovcima. Izmijenjenim stavkom 2. istog članka dodatno i preciznije se sada izrijekom propisuje 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.

Člankom 16. ZIDZZP-a dodan je članak 132.a, kojim se propisuje da osoba koja obavlja poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača iz članka 132. stavka 1. ZZP-a, kad je savjetovanje financirano u državnom proračunu RH, mora položiti stručni ispit za obavljanje takvih poslova pri ministarstvu nadležnom za poslove zaštite potrošača. Pravilnik kojim će se urediti postupak ocjenjivanja stručne

osposobljenosti osoba za obavljanje poslova savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača donosi ministar nadležan za poslove zaštite potrošača, i to, prema članku 23. ZIDZZP-a, u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovoga Zakona, a u daljnjem roku od četiri mjeseca od dana stupanja na snagu navedenog pravilnika, osobe koje obavljaju poslove savjetovanja, informiranja i izobrazbe potrošača dužne su položiti predmetni stručni ispit (članak 24. ZIDZZP-a).

Sada izmijenjenim člankom 134. stavkom 1. Zakona propisano da nadzor nad provođenjem ZP-a, osim u slučajevima iz stavka 2. (Hrvatska narodna banka) i stavka 3. (Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti) obavljaju tržišni inspektori središnjeg tijela državne uprave nadležnog za inspekcijske poslove u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom. Ova odredba je stupila na snagu 1. travnja 2019., kada je predviđeno stupanje na snagu i Zakona o Državnom inspektoratu (NN br. 115/18.).

Osim toga, izmijenjen je i članak 137. ZP-a radi usklađenja upravnih mjera koje određuje tržišni inspektor s odgovarajućim materijalnim odredbama.

Između ostaloga, sada se odredba članka 137. stavka 1. točke 2., za razliku od ranije kada se izriekom pozivala na članak 7. stavke 1., 2., 5. i 7., odnosi na cjelokupnu materijalnu odredbu članka 7. Zakona, odnosno sada određuje da će nadležni inspektor rješenjem trgovcu privremeno zabraniti prodaju proizvoda i pružanja usluga do otklanjanja nalazom utvrđenih nepravilnosti i ako trgovac postupi suprotno članku 7. stavku 4. (kod proizvoda u rasutom stanju nije istaknuo samo cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda) i stavku 8. Zakona (nije pri oglašavanju u kojem se navodi maloprodajna cijena proizvoda ili usluga naveo i cijenu za jedinicu mjere, sukladno odredbama ovoga članka).

Prema članku 138. stavku 1. ZP-a dodane su prekršajne odredbe za trgovce - pravne osobe koje će se kazniti, uz ostalo, ako<sup>178</sup>:

3. na proizvodu ili prodajnom mjestu, osim cijena iz članka 7. stavka 1. ovoga Zakona, istakne druge cijene, osim u slučajevima iz članka 8. stavka 4. i glave II. dijela II. ovoga Zakona (članak 7. stavak 2.)

4. kod proizvoda u rasutom stanju ne istakne cijenu za jedinicu mjere na prodajnom mjestu proizvoda (članak 7. stavak 4.)

9. prilikom odobravanja popusta za pojedine proizvode ili skupine proizvoda nije istaknuo cijenu sukladno članku 18. ovoga Zakona (članak 8. stavak 4.)

21. nije potrošaču obračunao ni isplatio kamate sukladno članku 13. stavku 1. ovoga Zakona

56. nije dao potrošaču obavijesti sukladno članku 65. stavku 1. ovoga Zakona

61. nije na mrežnoj stranici naznačio postoji li ograničenja u dostavi te koja su sredstva plaćanja prihvaćena (članak 68.)

---

<sup>178</sup> Novelirani članak 138. ZP-a

63. nije, bez odgađanja, dostavio potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju (članak 74. stavak 4.)
64. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 76. stavku 1. ovoga Zakona
65. nije izvršio potrošaču povrat plaćenog iznosa sukladno članku 76. stavku 3. ovoga Zakona
84. potrošaču dostavi ugovor koji ne sadrži zaseban obrazac za jednostrani raskid ugovora (članak 99. stavak 5.).

Zakonski opisi iz ranijih točki 5. i 42. iz stavka 1. članka 138. Zakona, koji su propisivali kažnjavanje ako trgovac bez opravdanog razloga odbije sklopiti ugovor o prodaji proizvoda ili pružanju usluga ako to ne proizlazi iz okolnosti slučaja (članak 8. stavak 1., sada stavak 5.) odnosno ako se ne održava kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima i pravilima struke (članak 28.), više ne egzistiraju u novom članku 138. Zakona.

Zakonski opis iz ranije točke 14., sada točke 17., iz stavka 1. članka 138. Zakona, koji se odnosi na vođenje i čuvanje evidencije prigovora potrošača, više ne sadrži formulaciju „na prodajnom mjestu“, čime je ova prekršajna odredba usklađena s materijalnom odredbom članka 10. stavak 6. Zakona. U zakonski opis iz ranije točke 16., sada točke 19., koji se odnosi na ispostavljanje ponude s opisom radova te potrebnog materijala i dijelova za popravak, dodana je formulacija “na papiru ili drugom trajnom mediju”, radi usklađivanja s izmijenjenom materijalnom odredbom članka 12. stavka 1. Zakona, u kojoj je sada poseban naglasak stavljen na termin “papir”.

Također, u zakonski opis iz ranije točke 27., sada točke 31. (isticanje cijene u redovnoj prodaji i cijene tijekom trajanja posebnog oblika prodaje), dodana je formulacija „unutar poslovnih prostorija“, radi usklađenja s izmijenjenom materijalnom odredbom iz članka 18. stavka 4. ZZP-a.

Neke odredbe noveliranog ZZP-a stupaju na snagu kasnije. To su:

- članak 12. koji stupa na snagu danom stupanja na snagu zakona kojim se uređuje provedba Uredbe (EU) 2018/302 Europskog parlamenta i Vijeća o rješavanju pitanja neopravdanog geografskog blokiranja i drugih oblika diskriminacija na unutarnjem tržištu na temelju državljanstva, mjesta boravišta ili mjesta,
- članak 17. kojim se mijenja naziv središnjeg tijela unutar kojeg djeluje tržišna inspekcija nadležna za provedbu inspekcijeskog nadzora nad primjenom ovog Zakona, a koji je stupio na snagu 1. travnja 2019. , jer je s tim danom stupio na snagu Zakon o Državnom inspektoratu koji preuzima poslove tržišne inspekcije Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta i

- članak 10. kojim se mijenja članak 66.a ZZZP-a te se sada jasnije propisuje kad se ugovor o uslugama sklopljen na daljinu putem telefona smatra sklopljenim, a koja odredba je stupila na snagu 1. kolovoza 2019. Godine kako bi se teleoperaterima i drugim trgovcima koji sklapaju ugovore na daljinu putem telefona osiguralo primjereno razdoblje prilagodbe.

Naime, stavkom 2. članka 66.a ZZZP-a propisano je da se ugovor u uslugama na daljinu sklopljen putem telefona, smatra sklopljenim, kad potrošač, nakon primitka ponude, dostavi trgovcu potvrdu svoje suglasnosti o sklapanju tog ugovora, a stavkom 3. da je teret dokaza o zaprimanju potvrde suglasnosti na trgovcu.

### 5.4.3. Ostali pravni izvori

Iako je danas važeći ZZZP je usklađen sa najnovijom pravnom stečevinom Europske unije, koja uređuje zaštitu osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga<sup>179</sup>, zaštita potrošača je horizontalna politika Europske unije pa se o zaštiti potrošača mora voditi računa u svim segmentima i situacijama u kojima se potrošači pojavljuju na tržištu, stoga osim ZZZP-om, zaštitu potrošača uređuje i oblikuje čitav niz drugih zakona.

Najvažniji su: Zakon o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18.,) Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 30/09, 139/10, 14/14 32/19), Zakon o nedopuštenom oglašavanju (NN 43/09), Zakon o potrošačkom kreditiranju (NN 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 09/15, 78/15, 102/15, 52/16) Zakon o kreditnim institucijama (NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18), Zakon o održivom gospodarenju otpadom, (NN 94/13,73/17, 14/19), Zakon o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17), Zakon o elektroničkoj trgovini, 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14, 32/19), Zakon o poštanskim uslugama (NN 144/12, 153/13, 78/15) i mnogi drugi zakoni<sup>180</sup> te podzakonski akti.

## 5.5. Ekonomski interes potrošača

Gospodarski interes potrošača obuhvaća široki spektar zaštićenih prava, među kojima je zaštita od nepoštene poslovne prakse trgovaca, obvezno isticanje cijene, reguliranje trgovanja na daljinu, garancije i potrošačko kreditiranje. Ovo pravo štite brojne europske direktive, koje su u najvećoj mjeri ugrađene u domaćem zakonodavstvu.<sup>181</sup>

<sup>179</sup> Preko devedeset direktiva danas izravno regulira područje prava potrošača, no kroz horizontalnu politiku broj je direktiva koje se dotiču potrošača bitno veći. Osim direktiva, potrošački *acquis* sačinjavaju i uredbe i rezolucije.

<sup>180</sup> Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, Zakon o prijevozu u cestovnom prometu, Zakon o povlasticama u unutarnjem putničkom prometu, Zakon o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu, Zakon o komunalnom gospodarstvu, Zakon o normizaciji, Zakon o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti, Zakon o hrani, Zakon o informiranju potrošača o hrani, Zakon o genetski modificiranim organizmima, Zakon o predmetima opće uporabe, Zakon o energiji, Zakon o tržištu električne energije, Zakon o tržištu plina, Zakon o tržištu toplinske energije, Zakon o zaštiti osobnih podataka, Zakon o sanitarnoj inspekciji, Zakon o mirenju, Zakon o nedopuštenom oglašavanju, Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i dr.

<sup>181</sup> Direktiva 98/6 EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima; 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/EEZ, direktiva 97/7/EZ,

Jedan od značajnih oblika pružanja zaštite ekonomskih interesa potrošača predstavljaju mehanizmi zaštite potrošača financijskih usluga.

Prema Europskim standardima davatelji financijskih usluga koji na tržištu nude financijske usluge moraju svoje korisnike istinito informirati o svom proizvodu uključujući i o svemu onome što je (najčešće) tiskano sitnim slovima ugovora.

Potrošači od financijskih institucija trebaju dobiti informacije u obliku standardiziranih formata prikaza najvažnijih činjenica i time im omogućiti da se jednostavno i brzo upoznaju s najvažnijim uvjetima financijskih usluga i dobiju osnovne informacije za usporedbu jedne financijske usluge s drugom.

Djelotvoran režim zaštite potrošača financijskih usluga treba potrošačima omogućiti pristup:

- informacijama koje su dostatne za donošenje utemeljenih odluka o financijskim pitanjima;
- jednostavnim mehanizmima za pravnu zaštitu u slučajevima kršenja ugovora o financijskim uslugama;
- programima financijskog obrazovanja

## **5.6. Zaštita od opasnosti za život, zdravlje i imovinu**

Uključuje pravo potrošača na visoku razinu zaštite zdravlja i sigurnosti.

Sigurnosni standardi EU-a ubrajaju se u najstrože na svijetu, a usklađivanjem s izvorima prava Europske unije oni postaju dio našeg pravnog poretka.<sup>182</sup>

Ovo pravo potrošača uključuje brojne obveze trgovaca pa tako trgovci smiju stavljati na tržište samo one proizvode koji zadovoljavaju visoke sigurnosne standarde utvrđene normama tehničkog zakonodavstva.<sup>183</sup>

---

98/27/ EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”)-Tekst značajan za EGP; Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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 -Tekst značajan za EGP; Direktiva 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu financijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ; Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima; Direktiva 2008/122/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 14. siječnja 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- Tekst značajan za EGP; Direktiva 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 25. svibnja 1999. o određenim aspektima prodaje potrošačke robe i garancijama; Direktiva Vijeća od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket aranžmanima; Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ; Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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(Tekst značajan za EGP).

<sup>182</sup> Direktiva 2001/95/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 3. prosinca 2001. o općoj sigurnosti proizvoda (Tekst značajan za EGP) i Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravan proizvod

<sup>183</sup> Zakon o normizaciji (NN 80/2013) jedan je od pet osnovnih zakona u području tehničkog zakonodavstva.

Osim općih pravila o sigurnosti proizvoda, koja se primjenjuju na sve proizvode, posebni propisi predviđaju sigurnosne standarde za određene grupe proizvoda kao što su lijekovi, igračke, kozmetika, električni uređaji i drugo.

Mehanizmi zaštite potrošača u slučaju nesigurnih proizvoda na tržištu, garantiraju obvezu trgovca da takve proizvode u najkraćem mogućem roku povuče s tržišta. Ako bi potrošači bili oštećeni neispravnošću proizvoda, imaju pravo na naknadu štete prema posebnim pravilima o odgovornosti za neispravan proizvod.

Siguran proizvod je svaki proizvod koji u normalnim ili razumno predvidljivim uvjetima uporabe ne predstavlja nikakav rizik ili predstavlja neznatan rizik spojiv s uporabom proizvoda te koji se smatra prihvatljivim i sukladan visokoj razini zaštite sigurnosti i zdravlja ljudi.

Proizvod se smatra sigurnim ako je sukladan:

- tehničkom propisu
- hrvatskim normama kojima su preuzete europske norme
- hrvatskim normama, koje u iznimnim situacijama može propisati i čelnik tijela državne uprave nadležan za poslove opće sigurnosti proizvoda.

U ostalim slučajevima sukladnost proizvoda s općim sigurnosnim zahtjevima procjenjuje se s obzirom na Preporuke Europske komisije kojima se daju upute za ocjenu sigurnosti pojedinih proizvoda<sup>184</sup>, u odnosu na pravila dobre prakse u području sigurnosti proizvoda koja su na snazi u konkretnom sektoru, trenutačnu razinu znanosti i tehnike i razinu sigurnosti koju potrošači objektivno očekuju od određenog proizvoda.

Uz sve navedeno postoji i dodatna obveza proizvođača i distributera da na tržište stavljaju samo sigurne proizvode te da, ako znaju da proizvod koji su stavili na tržište predstavlja za potrošače rizike koji su nespojivi s općim sigurnosnim zahtjevima, moraju o tome, odmah, obavijestiti nadležna tijela. Odgovarat će čak i slučaju kad su trebali znati za postojeće rizike te ako propuste dati potrebne obavijesti o uobičajenim i predvidivim rizicima uporabe takvog proizvoda.

## **5.7. Pravo na obaviještenost**

Dobra obaviještenost je nužna pretpostavka za donošenja ispravnih odluka, prepoznavanja osnovnih karakteristika robe i usluga, kao i upućenosti u prava i obveze.

---

<sup>184</sup> vidi članak 3. stavak 3. točka c) Direktive 2001/95/EZ

„Samo dobro obaviješten potrošač može učinkovito zaštititi samog sebe“, je misao vodilja svih politika zaštite potrošača.<sup>185</sup>

Dužnost obavještavanja potrošača obvezuje trgovca prije sklapanja ugovora i pri ispunjenju ugovora.

Trgovac je *u svakom slučaju* dužan obavijestiti potrošača o maloprodajnoj cijeni i cijeni za jedinicu mjere proizvoda ili usluga koje pruža, osnovnim obilježjima proizvoda, uvjetima prodaje te mogućnostima podnošenja pisanog prigovora.

Trgovac je također dužan obavijestiti potrošača o:

- njegovom pravu na jednostran, bezrazložan raskid ugovora
- općim uvjetima poslovanja odnosno uvjetima korištenja javnih usluga, uz pisanu obavijest o svakoj njihovoj promjeni tih uvjeta
- troškovima dostave i povrata proizvoda

Prije sklapanja ugovora<sup>186</sup> trgovac mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o:

- svom nazivu, sjedištu, telefonskom broju, adresi elektroničke pošte
- glavnim obilježjima proizvoda ili usluga koje nudi
- maloprodajnoj cijeni (uključujući poreze i druga davanja), razdoblju u kojem ponuda i cijena vrijedi, troškovima prijevoza, dostave ili poštanskih usluga
- uvjetima plaćanja, uvjetima isporuke robe ili pružanja usluge,
- načinu na koji se rješavaju pritužbe potrošača
- uvjetima, rokovima i postupku izvršenja prava na jednostrani raskid ugovora
- jamstvima koja se daju uz proizvod ili uslugu i tehničkim uputama i upozorenjima napisanim na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu
- postojanju odgovornosti za materijalne nedostatke
- trajanju ugovora te, ako je ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno da bude automatski produžen, o uvjetima otkaza ili raskida ugovora.

Ove obveze se ne odnose se na svakodnevne poslove između trgovaca i potrošača koji se ispunjavaju u trenutku njihova sklapanja.

---

<sup>185</sup> područje je regulirano brojnim pravnim izvorima na nivou EU primjerice: Uredba (EU) br. 1169/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o informiranju potrošača o hrani, izmjeni uredbi (EZ) br. 1924/2006 i (EZ) br. 1925/2006 Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Komisije 87/250/EEZ, Direktive Vijeća 90/496/EEZ, Direktive Komisije 1999/10/EZ, Direktive 2000/13/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, direktiva Komisije 2002/67/EZ i 2008/5/EZ i Uredbe Komisije (EZ) br. 608/2004 Tekst značajan za EGP; Uredba (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2005. o uspostavi liste Zajednice koji sadrži zračne prijevoznike na koje se primjenjuje zabrana letenja unutar Zajednice, o informiranju putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji obavlja let i stavljanju izvan snage članka 9. Direktive 2004/36/EZ Tekst značajan za EGP; Direktiva 98/6/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 1998. o zaštiti potrošača prilikom isticanja cijena proizvoda ponuđenih potrošačima i dr.

<sup>186</sup> članak 42. ZZP-a

### **5.7.1. Pisani prigovor**

Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak, a dužan mu je omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

U poslovnim prostorijama trgovac mora vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.

Pored navedenog, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.

Na prigovore trgovac mora, u pisanom obliku odgovoriti na prigovore u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora, a dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.<sup>187</sup>

### **5.7.2. Označavanje proizvoda**

Proizvodi koji se na području Republike Hrvatske nude potrošačima, a čije označavanje nije uređeno posebnim propisom, moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje osnovna obilježja proizvoda u mjeri koja je potrebna da bi potrošač donio odluku o kupnji kao što su:

- naziv proizvoda, tip i model proizvoda,
- naziv pod kojim se proizvod prodaje, sastav proizvoda, svojstva i tehnička obilježja proizvoda,
- naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije.

Svi ovi podaci moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe drugih jezika, a mogu uključivati znakove i piktograme lako razumljive potrošaču.

Ako su napisani na više jezika, svi podaci moraju biti napisani na isti način.

Za svaki proizvod trgovac mora obavijesti potrošača o nazivu proizvoda, tipu i modelu proizvoda, sastavu proizvoda, svojstvima i tehničkim obilježjima te nazivu i sjedištu proizvođača ili uvoznika koji ima sjedište na području Europske unije – iznimku čine samo proizvodi čije je označavanje uređeno posebnim propisom.<sup>188</sup>

---

<sup>187</sup> članak 10. ZZP-a

<sup>188</sup> članak 6. ZZP-a



### 5.7.3. Uvjeti prodaje

Prema članku 8. ZZP-a

Trgovac je dužan uvjete prodaje jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti u poslovnim prostorijama,

dužan je pridržavati se uvjeta prodaje.

Posebne uvjete prodaje trgovac može odobriti za:

- pojedine proizvode ili skupinu proizvoda
- pojedine skupine potrošača
- pojedine oblike plaćanja.

Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, dužan je istaknuti maloprodajnu cijenu sukladno članku 18. ovoga ZZP-a, osim ako nije drukčije uređeno posebnim zakonima.

Trgovac može odbiti sklapanje ugovora o kupoprodaji proizvoda ili pružanju usluge samo ako to proizlazi iz okolnosti slučaja.

### 5.7.4. Isticanje cijena

Maloprodajna cijena je konačna cijena u kunama za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno određenu količinu proizvoda uključujući i porez na dodanu vrijednost.

Cijena proizvoda mora biti istaknuta na proizvodu ili na prodajnom mjestu, na način da je za potrošača istaknuta nedvosmisleno, vidljivo i čitljivo te izražena u kunama i ne smije oštećivati proizvod.

Maloprodajna cijena mora biti istaknuta i za sve proizvode koji se prodaju, a nalaze se u izlogu.

Kad je maloprodajna cijena proizvoda istaknuta na prodajnom mjestu, mora biti isključena mogućnost njene zamjene s maloprodajnom cijenom drugog proizvoda koji se nalazi u neposrednoj blizini.<sup>189</sup>

### 5.7.5. Račun

Trgovac je obvezan izdati račun za prodani proizvod ili obavljenu uslugu u papirnatom ili elektroničkom obliku i omogućiti potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa. Izdavanje računa nije dopušteno posebno naplaćivati.<sup>190</sup>

Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje i mora

---

<sup>189</sup> članak 7. ZZP-a

<sup>190</sup> članak 9. ZZP-a

zatražiti izričit pristanak potrošača za bilo koje dodatno plaćanje osim plaćanja koje je ugovoreno kao protučinidba za glavnu činidbu trgovca.

Za usluge popravka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500 kuna trgovac mora ispostaviti ponudu s opisom radova, upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak<sup>191</sup> i snosi teret dokaza da je dao takvu ponudu.

#### **5.7.6. Obavješćivanje tijekom posebnih oblika prodaje (akcije, rasprodaje, sezonska sniženja, prodaja proizvoda s greškom i proizvoda kojem istječe rok uporabe)**

Postoje tri vrste sniženja. Akcije mogu biti povremeno tijekom cijele godine, sezonska sniženja su dva puta godišnje i traju najdulje 60 dana i rasprodaje na kojima se trgovci rješavaju zaliha zbog nekih promjena u poslovanju.

Prodaja proizvoda i usluga po cijenama nižim od cijena u redovnoj prodaji smatra se posebnim oblikom prodaje. Takav način prodaje obuhvaća između ostalog akcijsku prodaju, rasprodaju, sezonsko sniženje, prodaju proizvoda s greškom i prodaju proizvoda kojima istječe rok uporabe.

Prilikom obavljanja posebnog oblika prodaje, trgovac je dužan istaknuti cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, osim u slučaju ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenih na daljinu te u slučajevima kada posebni oblik prodaje traje najdulje tri dana.

Ako trgovac, kao poseban uvjet prodaje, odobrava popust za pojedine proizvode ili skupine proizvoda, tada je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti cijenu, kao što se ona ističe prilikom posebnih oblika prodaje.

Sezonskim sniženjem smatra se prodaja proizvoda po sniženoj cijeni nakon proteka sezone i to najviše dva puta godišnje. Zimsko sniženje započinje od 27. prosinca, a ljetno od 1. srpnja i može trajati najdulje 60 dana. Tijekom sezonskog sniženja iskazuju se redovna cijena i nova snižena cijena.

Ukoliko u razdoblju sezonskog sniženja nisu prodani svi proizvodi, trgovac može nastaviti s prodajom proizvoda po sniženoj cijeni sve do isteka zaliha, ali takvu prodaju nije dopušteno oglašavati kao sezonsko sniženje.

Proizvode s greškom trgovac mora fizički odvojiti te jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te mora upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu.

---

<sup>191</sup> članak 12. ZZP-a

Ako je trgovac jasno ukazao na grešku, za kupljenu robu se ne može tražiti povrat novca.

Proizvod koji se prodaje po nižoj cijeni od cijene u redovnoj prodaji jer mu istječe rok uporabe mora imati dodatno jasno, vidljivo i čitljivo istaknut krajnji rok uporabe.<sup>192</sup>

## 5.8. Pravna zaštita potrošača

### 5.8.1. Jednostrani raskid ugovora

Pravo na jednostrani raskid ugovora je pravo potrošača na *jednostrani, bezrazložni raskid potrošačkog ugovora*.

Kad potrošač odluči iskoristiti svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, morat će vratiti proizvod i ima pravo na povrat novca te zbog svoje odluke neće snositi negativne posljedice raskida, poput naknade štete ili ugovorne kazne, niti mu se može zbog toga naplatiti neka posebna naknada.

Stupanjem na snagu nove EU Direktive o potrošačkim pravima<sup>193</sup>, koja je stupila na snagu 13. lipnja 2014., potrošači u svim državama članicama EU imaju ista prava kod kupovine proizvoda ili usluga sredstvima daljinske komunikacije te kod kupovine izvan poslovnih prostorija trgovca, bez obzira na to gdje su unutar EU kupili proizvod ili uslugu.

Pravo na jednostrani raskid jamči se potrošačima kod:

1. distancijskog sklapanja ugovora, uključujući i ugovora o financijskim uslugama, riječ je o ugovoru koji se sklapa kada se potrošač i trgovac ne nalaze istodobno na jednom mjestu, već sklapaju ugovor koristeći se sredstvima daljinske komunikacije poput interneta, kataloga ili telefona.
2. kupnje izvan poslovnih prostorija trgovca
3. sklapanja ugovora o potrošačkom kreditu
4. sklapanja ugovora o vremenski ograničenoj uporabi nekretnine (timeshare ugovor) i drugih ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu

Potrošač može jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana. Taj rok, ovisno o konkretnom ugovoru, počinje teći od dana sklapanja ugovora, predaje stvari u posjed ili, alternativno, od trenutka kada je potrošač primio sve potrebne prethodne obavijesti.

---

<sup>192</sup> članci od 18. do 23. ZZP-a

<sup>193</sup> Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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 (Tekst značajan za EGP)

Trgovac je *obvezan* obavijestiti potrošača o njegovom pravu na jednostrani raskid ovih ugovora.

#### **5.8.1.1. Posebni slučajevi ostvarivanja prava na jednostrani raskid**

Kod ugovora o pravu na vremenski ograničenu uporabu (timeshare), ugovoru o dugotrajnom turističkom proizvodu i ugovoru o ponovnoj prodaji i ugovora o zamjeni, sklopljenih između potrošača i trgovca ZZP predviđa da će način korištenja prava za jednostrani raskid ugovora ostvarivati putem posebnog standardiziranog obrasca za raskid ugovora. Ako on izostane ili nije propisan, ugovor se uvijek može raskinuti putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom potrošač izražava svoju volju za raskidom ugovora.<sup>194</sup>

Ako dođe do spora, teret dokaza da je potrošaču dostavljena obavijest o pravu na jednostrani raskid leži na trgovcu.

#### **5.8.1.2. Pravila postupanja i rokovi**

Prije nego što potrošač sklopi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obvezan odgovarajućom ponudom, trgovac potrošača mora na jasan i razumljiv način obavijestiti o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora, o tome da je potrošač dužan snositi troškove vraćanja robe u slučaju da iskoristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora.

Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

Ako je trgovac obavijestio potrošača o njegovu pravu na jednostrani raskid ugovora, rok od 14 dana započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed.

Ako je jednom narudžbom potrošač naručio više komada robe koji trebaju biti isporučeni odvojeno, odnosno ako je riječ o robi koja se dostavlja u više komada ili više pošiljki, rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, (koja nije prijevoznik), predan u posjed zadnji komad ili zadnja pošiljka robe.

Ako je ugovorena redovita isporuka robe kroz određeni period, rok od 14 dana za jednostrani raskid ugovora započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi

---

<sup>194</sup> vidi odredbu članka 99. ZZP-a

određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, predan u posjed prvi komad ili prva pošiljka robe.

Potrošač je dužan prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora obavijestiti trgovca o svojoj odluci da raskine ugovor i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražava svoju volju da raskine ugovor.

Sadržaj i oblik toga obrasca propisao je ministar gospodarstva Pravilnikom o sadržaju i obliku obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih na daljinu i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija. Taj Pravilnik propisuje oblik i sadržaj obavijesti o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija i ugovora sklopljenih na daljinu te sadrži i upute potrošačima kako jednostrano raskinuti takve ugovore i u kojem roku.

Ako trgovac na svojoj mrežnoj stranici omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može jednostrano raskinuti ugovor tako da obrazac za jednostrani raskid ili drugu nedvosmislenu izjavu o raskidu ispuni i pošalje trgovcu elektroničkim putem. U tom slučaju trgovac je dužan, bez odgađanja, dostaviti potrošaču potvrdu o primitku izjave o raskidu na trajnom mediju.

Jedno od novih prava je pravo potrošača na povrat sredstava, naime, trgovac mora najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor sklopljen na daljinu i ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija, vratiti potrošaču sve što je ovaj platio na temelju ugovora.

Prema tome, iskoristi li potrošač svoje pravo na jednostrani raskid ugovora, trgovac mora bez odgađanja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kad je zaprimio obavijest o odluci potrošača da raskida ugovor, vratiti potrošaču iznos uplaćen temeljem ugovora.

Kod ugovora o kupoprodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća sam preuzme, trgovac mora izvršiti povrat plaćenog tek nakon što mu roba bude vraćena, odnosno, prije povrata robe, nakon što mu potrošač dostavi dokaz da je robu poslao natrag trgovcu.

Potrošač snosi samo izravne troškove povrata robe, osim ako je trgovac pristao snositi te troškove ili ako je trgovac propustio obavijestiti potrošača o tome da je dužan snositi te troškove. Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koja je rezultat rukovanja robom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

### **5.8.2. Jednostrani raskid ugovora o javnim uslugama**

Ako potrošač jednostrano raskine ugovor nakon što je izričito zahtijevao da pružanje usluge ili ispunjenje ugovora o isporuci vode, plina, električne energije (koji se prodaju u neograničenom obujmu ili neograničenoj količini) te isporuci toplinske energije, započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, potrošač je dužan platiti trgovcu dio ugovorene cijene koji je razmjeran onome što je trgovac ispunio potrošaču do trenutka kada ga je potrošač obavijestio o tome da koristi svoje pravo na jednostrani raskid ugovora.

Proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan platiti izračunava se na temelju ukupne ugovorene cijene, a ako je ta cijena neumjerena, na temelju tržišne vrijednosti onoga što je trgovac ispunio potrošaču.

Kad jednostrano raskine ugovor o uslugama isporuke vode, plina, električne i toplinske energije, potrošač neće biti obavezan platiti dio cijene razmjeran onom što je trgovac ispunio potrošaču za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio predugovorne obavijesti, odnosno ako potrošač nije izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

### **5.8.3. Iznimke**

Postoje određeni uvjeti kada je pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora isključeno. Primjerice, ako je ugovor o uslugama trgovac u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započelo uz izričit prethodni pristanak potrošača, ako je predmet ugovora roba ili usluga čija je cijena ovisna o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja trgovca, ako je predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili prilagođena potrošaču ili ako je predmet ugovora lako pokvarljiva roba ili roba kojoj brzo istječe rok uporabe, zapečaćena roba koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je predmet ugovora pružanje usluge smještaja koji nije namijenjen stanovanju, pružanje usluge prijevoza robe, usluge najma vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga vezanih uz slobodno vrijeme, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom razdoblju i drugo.

Sva isključenja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora propisana su u članku 79. ZZP-a.

### **5.8.4. Nepoštene poslovne prakse (agresivna i zavaravajuća poslovna praksa)**

Direktiva 2005/29/EC o nepoštenim poslovnim djelovanjima koja je prenesena u Zakon o zaštiti potrošača još 2007. godine sadrži usklađena i stroga pravila usmjerena protiv nepoštenih postupanja trgovaca u odnosu na potrošače prije, u vrijeme i nakon sklapanja pravnog posla.

Trgovačka praksa je sve što trgovac radi kako bi potrošača privukao da nešto kupi. To uključuje reklamiranje, marketing, prodavačke metode i poticajne ponude.

U odnosima s potrošačima, trgovac je dužan postupati s potrebnom profesionalnom pažnjom, pošteno i korektno. Dužan je suzdržavati se od nepoštene poslovne prakse, što implicira suzdržavanje od uporabe prisile prema potrošaču ili bilo kojeg drugog oblika agresivne prakse te suzdržavanje od dovođenja prosječnog potrošača u zabludu kako bi se utjecalo na njegovo ekonomsko ponašanje.

Trgovac, primjerice, ne smije lažno tvrditi da je roba ili usluga dostupna samo u ograničenom razdoblju, obećavati nagradu, a onda je ne dati, predstavljati prava koja su zajamčena zakonom kao “posebne uvjete prodaje” i slično.

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 koja će vjerojatno bitno utjecati na ekonomsko ponašanje samo jasno odredive skupine potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivat će se iz perspektive prosječnog člana te skupine potrošača.

Nepoštena poslovna praksa može biti zavaravajuća i agresivna, s tim da se zavaravajuća praksa može provoditi aktivno (zavaravajućim radnjama) i pasivno (zavaravajućim propuštanjima).

Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje (čak ako je informacija činjenično točna), zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u pogledu neke od okolnosti čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Može se odnositi na:

- postojanje ili prirodu proizvoda
- osnovna obilježja proizvoda, kao što su njegova dostupnost, koristi, rizici, izvedba, sastav, pripadci, postojanje postprodajne pomoći potrošaču i sustava rješavanja pritužbi, metode i datum izrade ili nabave, dostava, podobnost za ostvarivanje svrhe, način korištenja, količina, specifikacija, zemljopisno ili

tržišno podrijetlo, rezultati koji se očekuju od njegove uporabe ili rezultati i bitni pokazatelji testova ili provjera provedenih na proizvodu

- opseg obveza trgovca, motivi trgovačke prakse te priroda postupka prodaje, bilo koja izjava ili simbol koji se odnosi na izravno ili neizravno sponzorstvo ili odobrenje trgovca ili proizvoda
- cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti glede cijene
- potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjene ili popravka
- prirodu, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su njegov identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost s nekim drugim subjektima, njegovo industrijsko, komercijalno ili intelektualno vlasništvo, nagrade i priznanja
- prava potrošača, uključujući prava koja potrošač ima na temelju pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke
- rizike kojima potrošač može biti izložen.

Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, **ne sadrži važne obavijesti** koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o poslu utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga **navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio**

Zavaravajućim se smatra:

- ako trgovac skriva obavijesti ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne
- ako trgovac ne navede poslovnu svrhu poslovne prakse, a ona nije razvidna iz konteksta.

Važnim se smatraju informacije o:

- osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i komunikacijskom sredstvu koje se koristi,
- sjedištu i identitetu trgovca, kao što su njegova tvrtka, naziv ili ime te, ako je to potrebno, adresa i identitet osobe u čije ime nastupa,
- maloprodajnoj cijeni proizvoda, ili kad narav proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i, gdje je potrebno, o dodatnim poštanskim troškovima te troškovima prijevoza i dostave, a kada ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi,
- uvjetima plaćanja, dostave, ostalim elementima ispunjenja ugovora, kao i o sustavu rješavanja pritužbi, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje,
- postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima glede kojih su predviđena i ta prava,



- one informacije koje je na temelju zakona trgovac dužan pružiti potrošaču prilikom bilo koje vrste poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište.

ZZP regulira nekoliko slučajeva zabranjene zavaravajuće i agresivne poslovne prakse primjerice:

- isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete ili sličnih znakova bez potrebnog odobrenja
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni, a zatim odbijanja da kupcu pokaže oglašavani proizvod ili odbijanje prihvatanja narudžbe potrošača, odnosno dostave proizvoda u razumnom roku, s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda,
- pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda s namjerom promidžbe nekog drugog proizvoda,
- iznošenje netočnih tvrdnji glede naravi i obujma rizika kojem bi mogla biti izložena osobna sigurnost potrošača ili članova njegove obitelji u slučaju da potrošač ne kupi proizvod.

Agresivna poslovna praksa, među ostalim uključuje ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaksa, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije.

Poslovna praksa smatra se agresivnom ako 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 glede proizvoda te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Prilikom odlučivanja o tome je li u poslovnoj praksi korišteno uznemiravanje, prisila, uključujući silu ili prijetnju, ili nedopušteni utjecaj, vodit će se računa o:

- vremenu, mjestu ili naravi poslovne prakse, kao i ustrajnosti koju je trgovac pritom iskazao
- tome je li se trgovac koristio prijetećim ili uvredljivim rječnikom ili ponašanjem
- tome je li trgovac iskorištavao nesretne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značenja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti utjecati na odluku potrošača glede proizvoda
- postojanju bilo kojeg otežavajućeg ili nerazmjernog ograničenja izvanugovorne naravi koje je trgovac nametnuo potrošaču za slučaj da potrošač želi ostvariti neko svoje pravo iz ugovora, uključujući pravo na raskid ili pravo na otkaz ugovora ili pravo da izabere drugi proizvod ili drugog trgovca
- korištenju bilo kakve prijetnje o poduzimanju radnji koje se po zakonu ne mogu poduzeti

- stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovni prostor sve dok ne sklopi ugovor
- posjećivanje potrošača u njegovu domu, ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to opravdano radi propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze
- ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona, telefaks-uređaja, elektroničke pošte ili drugog sredstva daljinske komunikacije, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog propisima predviđenog prisilnog ispunjenja ugovorne obveze
- traženje od potrošača koji postavlja odštetni zahtjev na temelju police osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nisu relevantni za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili sustavno izbjegavanje davanja odgovora na ustrajno dopisivanje potrošača, s namjerom da ga se odvрати od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na temelju ugovora
- oglašavanje kojim se djecu izravno navodi na to da kupe oglašavani proizvod ili da nagovore svoje roditelje ili ostale punoljetne osobe da im kupe oglašavani proizvod
- zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac nabavio, a potrošač ga uopće nije naručio
- izravno obavješćavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugrožen ako potrošač ne kupi proizvod
- stvaranje lažne predodžbe da je potrošač osvojio, ili da će osvojiti, bezuvjetno ili uz ispunjenje određene činidbe, određenu nagradu ili neku drugu odgovarajuću korist, kada u stvarnosti nikakva nagrada ili druga odgovarajuća korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti poduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uvjetovano određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove.

Ako primjenjuje nepoštene poslovne prakse trgovac će biti prekršajno odgovoran.

Međutim, opseg ovih odredbi je ograničen samo na zaštitu ekonomskih interesa potrošača i ne uređuje pitanje ostalih neekonomskih interesa potrošača kao što su primjerice zdravlje i sigurnost.

Postoji Crna lista praksi koje su zabranjene u svim okolnostima diljem EU-a. Ako se praksa pojavi na toj listi, automatski se smatra nepoštenom.<sup>195</sup>

Ono što je specifično za ovu Crnu listu je to što ona predstavlja popis jedinih poslovnih djelovanja koja se smatraju nepoštenima bez prethodne ocjene svakog pojedinog slučaja pa, ako se dokaže da je trgovac provodio nepoštenu poslovnu praksu, nadležna inspekcija ne treba uzeti u obzir utjecaj nepoštene poslovne prakse

---

<sup>195</sup> primjeri nepoštene prakse s Crne liste mogu se pronaći na stranici [http://europa.eu/youreurope/about/index\\_hr.htm](http://europa.eu/youreurope/about/index_hr.htm)

na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kako bi mogla djelovati i spriječiti, odnosno sankcionirati takvu praksu.

### 5.8.5. Nepoštene ugovorne odredbe

Ugovorne odredbe koje koriste trgovci u EU moraju biti poštene i napisane na jednostavnom i jasnom jeziku. Odredbe i uvjeti ugovora mogu se smatrati nepoštenima ako odredbe o pravima i obavezama nerazmjerno idu u korist trgovca.

Nepoštene ugovorne odredbe su one odredbe o kojima se nije pojedinačno pregovaralo, a koje suprotno načelu savjesnosti i poštenja uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana.

U tom smislu predvidi li, na primjer, trgovac u ugovoru:

- da potrošač neće imati pravo tražiti zamjenu kupljene stvari koja ima nedostatak,
- da potrošač neće imati pravo na povrat predujma kojega je platio i to unatoč tome što trgovac nije ispunio svoj dio obveze,
- ograničenje ili isključenje odgovornosti za štetu nastale tjelesnom ozljedom ili smrću potrošača, a šteta je posljedica štetne radnje trgovca,
- pravo da raskine ugovor te zadrži plaćeno za usluge koju još nije obavio,
- diskrecijsko pravo raskida ugovora za sebe, ali ne i za potrošača,
- ograničenje ili isključenje prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekoj trećoj osobi u slučaju potpunog ili djelomičnog neispunjenja ugovora,

**Takve bi odredbe bile nepoštene ugovorne odredbe te ne bi obvezivale potrošača.**

Pri ocjeni je li neka ugovorna odredba nepoštena uzimaju se u obzir sve okolnosti prije i poslije sklapanja ugovora, ostale ugovorne odredbe te narav proizvoda ili usluge koja čini predmet ugovora.

Dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača.

Kad se utvrdi da je neka ugovorna odredba nepoštena to ima za posljedicu ništetnost nepoštene odredbe i ona neće obvezivati potrošača.

Udruge za zaštitu potrošača te druge ovlaštene osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača imaju pravo zahtijevati od nadležnog suda da utvrdi da je određena ugovorna odredba nepoštena.

Prema tome sve odredbe ugovora o kojima se nije pojedinačno pregovaralo, ako su suprotne načelu savjesnosti i poštenja i ako uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača, načelno se smatraju nepoštenim.

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, najčešće 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.

Odredbe ZZP-a o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima ne primjenjuju se na:

- ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prisilne naravi
- ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose odredbe i načela konvencija koje obvezuju Republiku Hrvatsku
- nije dopušteno ocjenjivati jesu li ugovorne odredbe o predmetu ugovora i cijeni poštene ako su te odredbe jasne, lako razumljive i uočljive.

## **5.9. Pravo na sukladnost kupljene robe sa ugovorom**

Potrošač ima pravo zahtijevati da mu bude isporučena ona stvar koja je opisana u ugovoru, odnosno koja nema materijalne nedostatke.

Kad stvar nije podobna za namjenu za koju je potrošač pribavlja, odnosno ako na drugi način ne bi bila u skladu sa ugovorom, potrošač ima pravo:

- zahtijevati predaju nove stvari bez nedostatka
- popravak stvari
- zahtijevati sniženje cijene
- raskinuti ugovor.

To pravo pripada potrošaču u vremenu od dvije godine računajući od dana prijelaza rizika na potrošača i ne isključuje njegovo pravo na naknadu štete koju je pretrpio.

Ova prava predstavljaju minimum pravne zaštite koja pripada potrošaču te se ona ne mogu ugovorom isključiti ili ograničiti.

Želi li proizvođač ili trgovac potrošaču pružiti više prava ili mu omogućiti pravnu zaštitu u dužem razdoblju to može učiniti putem garancije.

Treba razlikovati garanciju od odgovornosti za materijalne nedostatke. Dok garanciju može dati bilo prodavatelj bilo proizvođač, odgovornost za materijalne nedostatke uvijek obvezuje prodavatelja. Garancija je dobrovoljna te proizvođač ili prodavatelj

samostalno odlučuju hoće li je dati, a odgovornost za materijalne nedostatke propisana je zakonom i ne može se isključiti ili ograničiti.

Stoga, trgovac ne može koristiti garanciju kako bi isključio ili ograničio prava koja potrošači imaju na temelju zakonskih pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke.

## **5.10. Jamstveni list**

Ako je tijekom ispravne montaže, uporabe i rukovanja došlo do kvara na proizvodu za koji je izdan jamstveni list potrošač može koristiti prava iz jamstva - pravo na popravak ili, ako to nije moguće, pravo na zamjenu za ispravan proizvod.

Odgovornost iz jamstva postoji samo u slučajevima kada je za određeni proizvod izdan jamstveni list.

Jamstveni list treba sadržavati sadržaj prava koja pripadaju potrošaču to jest koje situacije i kvarovi vezani uz stvar su jamstvom obuhvaćene, odredbu da jamstvo ne utječe na ostala prava potrošača po nekoj drugoj osnovi (npr. odgovornost za materijalne nedostatke), trajanje, teritorijalno područje važenja jamstva, pojedinosti ostvarenja prava iz jamstva i podatke o davatelju jamstva (naziv, adresa).

Nakon kupnje, trgovac mora pečatom i potpisom ovjeriti jamstveni list.

### **5.10.1. Prava tijekom jamstva**

Kupac ima pravo nakon kupovine proizvoda ako se pokaže da je isti neispravan, zahtijevati od prodavatelja, kao i od proizvođača da stvar popravi u razumnom roku, ili ako to ne učini da mu preda drugu ispravnu stvar, pod uvjetom da prodavatelj, odnosno proizvođač jamči za ispravnost stvari u tijeku određenog vremena računajući od njezine predaje kupcu. (članak 423. Zakona o obveznim odnosima).

Jamstvo mora sadržavati pojedinosti koje su potrebne kupcu za ostvarivanje njegovih prava, a posebice trajanje jamstva, teritorijalno područje važenja, te ime odnosno naziv i adresu osobe koja je izdala jamstvo.

U jamstvu moraju biti navedena prava iz istog, koja pripadaju kupcu, te jasno navedeno da jamstvo ne utječe na ostala prava koja pripadaju kupcu po drugim pravnim osnovama. (pravo u slučaju materijalnih ili pravnih nedostataka stvari). Svaka klauzula u jamstvu suprotna navedenoj zakonskoj odredbi bila bi ništetna.

Uvjeti iz jamstva obvezuju bez obzira u kojemu su obliku dana kao (npr: jamstveni list, usmena izjava, popratno reklamiranje itd..).

Kupac ima pravo zahtijevati radi neispravnosti stvari od prodavatelja, odnosno proizvođača popravak ili zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka, bez obzira na to kada se nedostatak pojavio. Isto tako, ima pravo na naknadu štete, koju je pretrpio radi toga što je bio lišen uporabe stvari od trenutka traženja popravka ili zamjene do njihova izvršenja. (članak 424. ZOO).

U slučaju kvara na stvari tijekom trajanja jamstvenog roka potrošač se treba prvo obratiti trgovcu (ne ovlaštenom servisu), a potom, ako problem nije riješen, izdavatelju jamstvenog lista. Trgovac ne može osporavati prava iz jamstvenog lista, ako mu nije priložen račun, jer je ovjereno jamstvo s datumom plaćanja dokaz mjesta i vremena kupnje stvari.

Kvar se mora prijaviti tijekom trajanja jamstva, ne postoji poseban rok unutar trajanja jamstva u kojem treba obavijestiti davatelja jamstva o kvaru da bi se ostvarilo pravo na otklanjanje kvara.

Prava po osnovi jamstva se gase nakon isteka jedne godine računajući od dana je zatražen popravak ili zamjena stvari.

Ako proizvod nije ispravan ili ako je tijekom uporabe i rukovanja došlo do kvara na proizvodu s jamstvenim listom, može se zahtijevati kako od proizvođača ili od prodavatelja da stvar popravi u razumnom roku. Ako popravak nije moguć, trgovac mora predati takvu ispravnu stvar.

Nakon isteka jamstva, ako je nedostatak na stvari postojao u trenutku kupnje i za vrijeme trajanja i nakon isteka jamstvenog roka potrošač može od trgovca zahtijevati da ukloni nedostatak na proizvodu, prema odgovornosti za materijalne nedostatke, ukoliko se kvar pojavio u roku od dvije godine od dana kupnje.

Prodavatelj, odnosno proizvođač dužan je o svom trošku prenijeti stvar do mjesta gdje se treba popraviti ili zamijeniti te popravljenu, odnosno zamijenjenu stvar vratiti potrošaču. Za to vrijeme prodavatelj, odnosno proizvođač snosi rizik za propast ili oštećenje stvari.

## **5.11. Materijalni nedostaci stvari**

### **5.11.1. Reklamacija proizvoda i usluga s nedostatkom.**

ZZP ne regulira područje zaštite za materijalne nedostatke već u svojem članku 43. stavku 2. upućuje na odredbe Zakona o obveznim odnosima, uz koje vezuje i nadležnost inspekcije, kao i prekršajne odredbe.

ZZP posebno regulira samo reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga.<sup>196</sup>

U slučaju da kupljeni proizvod ima materijalni nedostatak ili se on pojavi unutar roka od šest mjeseci od kupnje proizvoda, potrošač ima pravo na reklamaciju, uz predočenje računa kao dokaza kupnje.

Odredba članka 400. Zakona o obveznim odnosima propisuje da se smatra da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

Kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obvezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obvezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača.

Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato, kao i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga.

Prema čl. 401. Zakona o obveznim odnosima, materijalni nedostatak postoji:

- ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
- ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
- ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
- kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
- ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.),
- ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu

Odgovornost postoji i kod neznatnih nedostataka, ali u slučaju neznatnog nedostatka, kupac nema pravo na raskid ugovora.

---

<sup>196</sup> članak 25. ZZP-a

Prema čl. 410. Zakona o obveznim odnosima, kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru:

- zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni,
- zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka,
- zahtijevati sniženje cijene,
- izjaviti da raskida ugovor
- kumulativno, zahtijevati naknadu štete

Samo u slučaju kupnje robe s greškom potrošač nema pravo reklamacije zbog materijalnog nedostatka.

### **5.11.2. Postupak**

Potrošač će ostvariti pravo na pozivanje na odgovornost za materijalne nedostatke stvari iz kupoprodajnog ugovora, ako trgovca o nedostatku obavijesti u roku od dva mjeseca od saznanja za nedostatak.

Ako je u roku obavijestio trgovca o nedostatku, tada se u roku od dvije godine od dana kupnje potrošač može pozvati na odgovornost za materijalne nedostatke.

Kod prodaje rabljenih stvari trgovac može, ukoliko želi, ugovoriti da odgovara za materijalne nedostatke na takvom proizvodu u trajanju od samo godinu dana.

Reklamaciju (prigovor) potrošač podnosi prodavatelju koji, ako stvar ima materijalni nedostatak i ovisno o zahtjevu potrošača, mora:

- zamijeniti stvar,
- vratiti novac,
- sniziti cijenu ili
- otkloniti nedostatak na stvari

Trgovci su dužni omogućiti podnošenje pisanih prigovora zbog nedostatka stvari ili usluge u svojim poslovnim prostorijama ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte. O prigovoru odlučuje prodavatelj, a ne proizvođač stvari.

Na zaprimljene prigovore trgovci moraju potrošaču odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana. Ako trgovac ne odgovori u zakonskom roku, potrošač može podnijeti prijavu inspekciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, a uz prijavu priložiti i dostavnicu, potvrdu primke i slično, kojima se dokazuje da je trgovac prethodno zaprimio prigovor.

### **5.11.3. Dokazivanje nedostataka**



Kod potrošačkih ugovora rok je 2 godine od prelaska rizika na kupca. Obavijest o nedostatku može poslati u roku od 2 mjeseca od dana otkrivanja nedostatka. Kupac nije dužan odmah pregledati stvar i u obavijesti o nedostatku nije dužan potanko opisati nedostatak i pozvati prodavatelja da pregleda stvar.

U slučaju da se nedostatak na proizvodu ustanovi u roku od šest mjeseci od preuzimanja kupljenog proizvoda, smatra se da je takav nedostatak postojao već pri samoj kupnji.

Trgovac koji tvrdi suprotno, to će morati dokazati i snositi troškove dokazivanja.

## **5.12. Zamjena ili povrat novca**

Trgovac mora zamijeniti oštećeni proizvod ili vratiti novac, ali povrat stvari koje potrošač želi vratiti jer mu se ne sviđaju, trgovci nisu dužni prihvatiti.

Kada kupljena stvar ima nedostatak, a o tome je trgovac na vrijeme bio obaviješten, potrošač može, po svom izboru tražiti popravak stvari ili zamjenu.

Ako to nije moguće ili nije omogućeno u razumnom roku, potrošač može zahtijevati sniženje cijene stvari ili povrat novca.

Trgovcu treba najprije dati rok za ispunjenje ugovora u kojem će isporučiti stvar bez nedostatka.

Ako po isteku tog roka, trgovac ne isporuči proizvod bez nedostatka, potrošač ima pravo tražiti povrat novca dajući trgovcu primjeren rok za ispunjenje ovog zahtjeva.

Za obavljene usluge trgovac je, na zahtjev potrošača, dužan vratiti iznos plaćen za tu uslugu ili sniziti cijenu usluge ili otkloniti nedostatak obavljene usluge.

Iako zakonom nije propisano da je uz reklamaciju obvezno priložiti i račun, za sigurnije ostvarenje potrošačkih prava uputno je da se stvar ili usluga s nedostatkom reklamira s računom koji dokazuje da je usluga ili stvar plaćena određenom trgovcu.

## **5.13. Reklamacije javnih usluga**

ZZP u svojem članku 24. određuje da su javne usluge sljedeće:

- distribucija električne energije
- distribucija prirodnog plina
- distribucija toplinske energije
- elektroničke komunikacijske usluge
- javna vodoopskrba i javna odvodnja

- opskrba plinom u javnoj usluzi
- obavljanje dimnjačarskih poslova
- opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
- poštanske usluge
- prijevoz putnika u javnom prometu
- prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

Trgovac koji pruža javne usluge mora potrošaču unaprijed omogućiti upoznavanje sa općim uvjetima poslovanja kao i sa svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete objaviti u medijima.

Prodaja javnih usluga mora se obračunavati primjenom cijena utvrđenih posebnim propisima i prema potrošnji, kada to priroda javne usluge dopušta.

Trgovci ne smiju naplatiti očitavanje mjernih uređaja, osim u slučajevima koji su određeni posebnim propisom.

Potrošač ima pravo osporiti račun za pruženu javnu uslugu, a davatelj javnih usluga ne smije obustaviti davanje usluge sve do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, ako potrošač podmiruje nesporne račune, osim u slučaju raskida ugovora s trgovcem koji pruža javnu uslugu.

U slučaju da je pružatelj usluge obustavio njeno pružanje prije nego što ga je nadležno tijelo ili potrošač obavijestio o pokrenutom postupku, dužan je ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu do okončanja izvansudskog ili sudskog postupka.

Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača, u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Povjerenstvo mora pismenim putem odgovoriti potrošačima u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

#### **5.13.1. Postupak za ostvarivanje potrošačkih prava (korisnika javnih usluga):**

Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i bez odgađanja odgovoriti u roku od 15 dana po primitku odgovora na pisani prigovor, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu za pružatelje javnih usluga.

Povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Tek nakon što je potrošač iscrpio postupak pisanog prigovora prema trgovcu, odnosno za javne usluge iscrpio postupak reklamacije povjerenstvu, može zatražiti pomoć tržišne inspekcije ili pokrenuti izvansudski ili sudski postupak, vezano za daljnje ostvarenje svojih potrošačkih prava.<sup>197</sup>

## **5.14. Inspekcijski nadzor**

Nadzor nad provedbom ZZZP-a provode tržišni inspektori te ostali nadležni inspektori.

Prijavu za inspekcijski nadzor potrošač može podnijeti osobno, putem pošte ili e-pošte kao i preko internetske aplikacije Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača (CISZZP).

Putem CISZZP-a potrošač može uputiti i pitanja u vezi svojih potrošačkih prava.

Inspekcijski nadzor se vrši po službenoj dužnosti, a kod ocjene o postojanju razloga za pokretanje postupka po službenoj dužnosti, inspektor će uzeti u obzir predstavke koje upućuju na potrebu zaštite javnog interesa.

Kada inspektor povodom zaprimljene predstavke obavi inspekcijski nadzor, podnositelja predstavke će u pisanom obliku obavijestiti o utvrđenom stanju i poduzetim mjerama.

U provedbi inspekcijskog nadzora, nadležni inspektor može:

- trgovcu privremeno zabraniti prodaju proizvoda i pružanje usluga,
- naložiti otklanjanje uočenih nedostataka u primjeni Zakona.

Vlada Republike Hrvatske donijela je u lipnju 2019. godine Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

## **5.15. Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača**

je prema članku 125. ZZZP-a savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske, koja je u lipnju 2019. donijela Odluku o osnivanju Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača.

Vijeće čine predstavnici Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ministarstva financija, Ministarstva poljoprivrede, Ministarstva pravosuđa, Ministarstva znanosti i obrazovanja, Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, Ministarstva zdravstva, Ministarstva turizma, Ministarstva zaštite okoliša i energetike, Državnog inspektorata, Hrvatske narodne banke, Agencije za elektroničke medije, Hrvatske agencije za civilno zrakoplovstvo, Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Hrvatske regulatorne agencije za

---

<sup>197</sup> članak 25. ZZZP-a

mrežne djelatnosti, Hrvatske energetske regulatorne agencije, Vijeća za vodne usluge, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore, Hrvatske udruge poslodavaca, Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske, akademske zajednice i udruga za zaštitu potrošača.

Zadaće Nacionalnog Vijeća za zaštitu potrošača su: sudjelovanje u izradi Nacionalnog programa zaštite potrošača i Izvješća o provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača, kreiranju politike zaštite potrošača te poticanje izmjena propisa iz područja zaštite potrošača.

Nacionalno Vijeće svake godine podnosi Izvješće o svom radu Vladi Republike Hrvatske.

### **5.16. Obveze jedinica lokalne samouprave (JLS)**

JLS na svom području moraju poduzimati mjere i aktivnosti iz svoje nadležnosti u području zaštite potrošača, a posebno:

- (1) informirati i provoditi izobrazbu potrošača,
- (2) organizirati savjetovanje potrošača,
- (3) inicirati i podupirati projekte udruga koji unapređuju i promiču prava potrošača i
- (4.) sudjelovati u provedbi Nacionalnog programa zaštite potrošača na lokalnoj razini.

### **5.17. Mirenje i sud časti**

Pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, te Hrvatskoj obrtničkoj komori postoje Sudovi časti kojima je temeljna zadaća skrbiti o tome da članice i jedne i druge komore poštuju dobre poslovne običaje. Glavni cilj postupka pred Sudovima časti je sklapanje nagodbe među strankama u sporu, do koje dolazi uglavnom u tzv. prethodnom postupku, (postupak mirenja) u okviru kojeg se često riješi i materijalni dio zahtjeva prijavitelja.

Najčešće povrede dobrih poslovnih običaja su: nepriznavanje reklamacija kupaca, neispunjavanje preuzetih ili ugovorenih obveza, nepoštivanje pravila struke ili pak nepoštivanje zakonskih normi koje propisuju ponašanje pravnih osoba u prometu roba i usluga, kršenje odredbi općih akata Hrvatske gospodarske komore i etičkih kodeksa donesenih od strane strukovnih udruženja koja djeluju unutar HGK.

Sud časti Hrvatske obrtničke komore je nezavisno tijelo, osnovano 2000. godine, pri Komori temeljem odredbi Zakona o obrtu te između ostalog odlučuje o povredama dobrih poslovnih običaja u obavljanju obrta.

Moguće je i regulirano je i mirno rješavanje sporova pred centrima za mirenje tijela, Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore i Hrvatske udruge poslodavaca.

## **5.18. Udruživanje potrošača u svrhu zaštite njihovih interesa**

### **5.18.1. Udruge**

Udruge osnivaju sami potrošači radi zaštite i promicanja svojih prava i interesa, a savjetovališta mogu osnivati udruge za zaštitu potrošača. U radu ih podupire Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta te tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja su dužna sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području.

Udruge za zaštitu potrošača djeluju neovisno o interesima trgovaca i ne smiju stjecati sredstva od trgovaca, a pružaju preventivnu zaštitu putem obavijesti i savjeta potrošačima u svrhu edukacije i bolje informiranosti potrošača o njihovim pravima, obvezama te pojavama na tržištu.

Njihova zadaća je evidentirati primljene prijave potrošača i postupke poduzete za njihovo rješavanje, davati primjedbe i prijedloge kod donošenja propisa koji se odnose na zaštitu potrošača te obavljati i druge poslove iz područja zaštite potrošača.

Udruge se mogu udruživati u saveze radi provođenja politike zaštite potrošača, uzajamne potpore i ostvarivanja zajedničkih interesa na nacionalnoj i međunarodnoj razini.

Udruge mogu, pored savjetovanja potrošača i podnošenja prijava inspekcijama, pred sudovima pokretati postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.<sup>198</sup>

### **5.18.2. Savjetovališta**

Sukladno ZZZP-u svi gradovi i općine trebali bi imati osnovane savjete potrošača u kojima su zastupljeni predstavnici udruga potrošača, a sva trgovačka društva koja pružaju javne usluge trebaju imati povjerenstva za zaštitu potrošača u kojima sudjeluju i predstavnici udruga potrošača.

Savjetovanje potrošača ne podrazumijeva zastupanje potrošača u postupcima pred redovnim sudovima.

Aktivnosti savjetovanja potrošača obuhvaćaju: pojašnjenje propisa i postupaka za ostvarivanje prava i ekonomskih interesa potrošača; pomoć pri rješavanju konkretnih

---

<sup>198</sup> Do sada je najveća i javno najpoznatija takva parnica ona koju je Udruga "Petrošač" (u suradnji s Udrugom "Frank") pokrenula protiv osam banaka, osporavajući zakonitost više vrsta odredaba sadržanih u ugovorima o kreditima, osobito kod kredita gdje je isplata bila ugovorena u protuvrijednosti u švicarskim francima.

upita potrošača koji se odnose na kršenje njihovih prava od strane trgovaca; posredovanje pri rješavanju nastalih problema između potrošača i trgovaca na zahtjev potrošača; redovan unos podataka o rješavanju upita potrošača u Centralni informacijski sustav zaštite potrošača, edukaciju i informiranje potrošača putem medija, okruglih stolova i sl., te suradnju s ostalim savjetovaništima i Ministarstvom gospodarstva, poduzetništva i obrta na provedbi projekta.

Rad Savjetovaništa u cijelosti se financira sredstvima iz državnog proračuna, a prostor osigurava jedinica lokalne samouprave.

Savjetovanje potrošača je besplatno.

## **5.19. Općenito o procesnopravnoj zaštiti potrošača**

Mogući su:

- pojedinačni put pravne zaštite
- Kolektivna zaštita, kao:
  - ✓ Zaštita kolektivnih interesa
  - ✓ Kolektivna zaštita pojedinačnih interesa
- Alternativni načini rješavanja potrošačkih sporova

Zahtjevi koji se mogu postaviti su kondemnatorni, bilo da su usmjereni aktivnoj ili pasivnoj radnji, deklaratorni ili konstitutivni.

Tužbom se može zahtijevati, ovisno o okolnostima konkretnog slučaja:

- Ništetnost
- Poboynost
- Naknada štete

Pokretanje ili vođenje postupka kolektivne zaštite ne sprečava potrošača kojem je postupanjem trgovca prouzročena šteta da pred nadležnim sudom pokrene postupak za naknadu štete protiv trgovca koji mu je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništetnosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja ili da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila o zaštiti potrošača.

### **5.19.1. Kolektivna pravna zaštita - Preventivna zaštita kolektivnih interesa potrošača**

Potrebno razlikovati zaštitu kolektivnih interesa od kolektivne zaštite (ostvarivanja) pojedinačnih interesa. Kod prvog oblika se radi o apstraktnoj zaštiti, a zahtjev je, u pravilu usmjeren na negativnu radnju jer je cilj prvenstveno preventivski. Kod kolektivne tužbe radi ostvarivanja pojedinačnih interesa, zahtjeva se konkretna

zaštita, u pravilu usmjerena na pozitivnu radnju, čiji je cilj prvenstveno kompenzacijski, a koristi se u anglosaksonskom pravnom području, dok je kod nas moguća samo deklaratorna tužba s općim učinkom.

Zaštitom kolektivnih interesa potrošača se pojedincima omogućava da u svoje ime, a u interesu svih potrošača, podignu tužbu na trgovačkom sudu protiv onih trgovaca ili njihovih udruženja, čije je postupanje u suprotnosti s propisima o zaštiti potrošača, a učinak presude u korist jednog potrošača odnositi će se na sve potrošače.

ZZP predviđa poseban postupak kolektivne zaštite potrošača u kojem tijela i osobe navedene u članku 107. ZZP-a imaju pravo zahtijevati pred nadležnim sudom<sup>199</sup> da se zabrani ponašanje trgovaca koje vrijeđa pravo potrošača.

Tužbe radi zaštite kolektivnih interesa potrošača mogu podnijeti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

Pasivno mogu biti legitimirani:

- pojedini trgovac
- skupina trgovaca iz istoga gospodarskog sektora
- komorske i interesne udruge trgovaca koje promiču nepoštene ugovorne odredbe

Stvarno nadležan je trgovački sud, mjesno nadležan:

- prema mjestu sjedišta, odnosno podružnice tuženika ili prebivališta tuženika
- na čijem je području došlo ili moglo doći do korištenja poslovne prakse, odnosno na čijem su području nastale štetne posljedice, ako tuženik nema sjedište ili prebivalište u RH.

Kao što je naprijed navedeno, dvojbene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je povoljniji za potrošača, ali se ovo se pravilo ne primjenjuje u postupcima kolektivne zaštite potrošača.

Prije pokretanja postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlaštena osoba dužna prethodno pisano upozoriti trgovca da će u slučaju da ne prekine s korištenjem nepoštenih ugovornih odredaba protiv njega pokrenuti postupak

Ovlaštena osoba ne može pokrenuti postupak prije isteka roka od četrnaest dana od dana dostave prethodnog upozorenja.

Ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja te uzimajući u obzir opravdane interese trgovca, nadležni će sud zahtijevati od trgovca protiv kojeg se postupak vodi da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse.

---

<sup>199</sup> Trgovačkim sudom i pred nadležnim tijelom pojedine države članice Europske unije

Ako dokazi ne budu dostavljeni u predviđenom roku ili ako sud smatra da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

Tereta dokaza u pogledu dostave prethodne obavijesti ili potvrde prethodne obavijesti kod ugovora sklopljenih na daljinu, kod sklapanja na daljinu ugovora o pružanju financijskih usluga i u pogledu istinitosti činjeničnih navoda iznesenih u okviru poslovne prakse, je na tuženiku.

Odluka suda kojom se usvaja tužbeni zahtjev, obvezuje trgovca-tuženika da se, u budućnosti, suzdrži od istog ili sličnog protupravnog ponašanja u odnosu na sve ostale potrošače, a odluka suda kojom se utvrđuje povreda prava o zaštiti potrošača, obvezuje ostale sudove pred kojima će se voditi postupci za zaštitu individualnih prava potrošača, odnosno postupci za naknadu štete koju potrošač pretrpio zbog protupravnog ponašanja trgovaca.

Sud će naložiti tuženiku da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njezino objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti isključe štetne posljedice povrede propisa o zaštiti potrošača.

Prema tome ako utvrdi da je zahtjev osnovan, sud će:

- Utvrditi čin povrede propisa
- Naložiti tuženiku da prestane s postupanjem koje je protivno propisima o zaštiti potrošača, i ako je to moguće, da poduzme mjere potrebne radi uklanjanja štetnih posljedica njegovog propuštanja
- Zabraniti tuženiku takvo ili slično postupanje u budućnosti

Građanskopravna sudska zaštita potrošača, kako kolektivnih, tako i individualnih interesa, ne isključuje mogućnost pokretanja raznih disciplinskih postupaka, pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore (HOK) te izricanja dodatnih sankcija, pod uvjetom da su trgovci članovi tih komora.

## **5.20. Europski potrošački centar Hrvatska**

Jedna od glavnih zadaća zemalja članica Europske unije u provedbi politike zaštite potrošača je osigurati potrošačima bolju informiranost o njihovim pravima kao i mogućnosti njihove zaštite, odnosno uspostaviti djelotvorne alate razumljive, dostupne i učinkovite za potrošače.

Tako se primjerice, jedan od glavnih ciljeva strategije Europske komisije: „A European Consumer Agenda - Jačanje povjerenja i rasta za razdoblje od 2012. – 2020. godine“, odnosi na provedbu aktivnosti informiranja, edukacije i savjetovanja potrošača, a kako bi se ojačala njihova uloga kao aktivnog učesnika na tržištu.



Europski potrošački centar Hrvatska pomaže rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova u EU, Norveškoj ili Islandu, dio je mreže Europskog potrošačkog centra (ECC-Net) koji daje savjete i osigurava informacije o prekograničnoj kupovini te u suradnji s drugim Europskim potrošačkim centrima pomaže potrošačima u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova.

### **5.21. E-Registar „NE ZOVI“**

Registar "NE ZOVI" je besplatni javni Registar telefonskih brojeva potrošača koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju putem telefona ili SMS i MMS poruka u svrhu promidžbe i prodaje.<sup>200</sup>

Potrošači koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju putem telefona, kako bi prodali neku stvar ili nudili uslugu, mogu upisati svoj telefonski broj u Registar "NE ZOVI", predajom Obrasca zahtjeva za upis(ispis) u kojem moraju naznačiti trgovce kojima povlače privolu za kontaktiranje u svrhu promidžbe i prodaje, jer ih u protivnom trgovac može i dalje kontaktirati.

Zahtjevi se predaju isključivo kod odabranog operatora.

Registar "NE ZOVI" je javan i prikazuje je li pojedini broj upisan u registar, jesu li za taj broj povučene sve prethodno date privole i vremensku oznaku kada je broj upisan u registar.

Registar "NE ZOVI" ustrojava, vodi i održava Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti – HAKOM u elektroničkom obliku, a za povrede zabrane kontaktiranje brojeva upisanih u Registar, nadležna je tržišna inspekcija.

---

<sup>200</sup> vidi članak 11.a ZZP-a

## **CJELINA VI.**

### **Nacionalna sudska praksa vezana uz zaštitu potrošača**

## 6. Nacionalna sudska praksa vezana uz zaštitu potrošača

Prema podacima Izvješća o provedbi nacionalnog programa zaštite potrošača za razdoblje od 2013. do 2016. godine, razne inspekcije i nadzorna tijela odlučivala su o povredama propisa iz područja zaštite potrošača u vrlo velikom broju slučajeva.

Primjerice, za utvrđene povrede odredbi Zakona o tehničkim zahtjevima za proizvode i ocjenjivanju sukladnosti doneseno je 578 upravnih rješenja o otklanjanju nedostataka, odnosno o zabrani stavljanja na tržište nesukladnih proizvoda. U provedbi nadzora nad primjenom odredbi Zakona o općoj sigurnosti proizvoda obavljene su 4.043 kontrole dječje opreme i namještaja, dječjih odjevnih predmeta s vezicama, vrtnog namještaja, proizvoda zavaravajućeg izgleda te je doneseno je 36 upravnih rješenja o zabrani stavljanja na tržište opasnih proizvoda, odnosno o povlačenju s tržišta istih.

Od ukupne aktivnosti nadzornih tijela, prema ovom izvješću, u razdoblju na koje se izvješće odnosi, producirano je svega 173 upravna spora.

Prema podacima sudskog upisnika na prvostupanjskim upravnim sudovima u Republici Hrvatskoj, tijekom 2017. godine, zaprimljeno 48 tužbi koje se u najvećem broju odnose na odluke HAKOMA-a povodom pritužbi građana na telekomunikacijske usluge raznih operatera. Pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske do 3. studenog 2017. godine zaprimljeno je 26 žalbenih predmeta u području zaštite prava potrošača.

U nastavku se daje prikaz nekih od najznačajnijih sudskih presuda koje se odnose na ovo pravno područje.

### 6.1. Prvostupanjske odluke Upravnih sudova

- **Je li udruga - trgovac, a član udruge - potrošač?**

U upravnom sporu tužitelja Udruge „Posmrtna pripomoć“ radi oglašavanja ništavim ili poništenja rješenja Povjerenstva za žalbe, Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta (dalje MIGPO) kojim je potvrđeno inspekcijsko rješenje u vezi s isplatom pogrebne, Upravni sud u Zagrebu otklanja prigovore tužitelja da je za spor između Udruge i njezinog člana isključivo nadležan redovni sud i obrazlaže primjenu Zakona o zaštiti potrošača u konkretnom predmetu:

*„...prema ocjeni suda, ne radi se o donošenju rješenja u stvari iz sudske nadležnosti, jer u upravnom postupku nije rješavano o sporu udruge i člana udruge, već o zaštiti potrošačkih prava, odnosno ekonomskih interesa potrošača....*

...udruga svojim djelovanjem ispunjava pretpostavke iz članka 3. alineja 16. prema kojoj je trgovac bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, kao i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca, jer ukoliko se navedena udruga smatra poduzetnikom u smislu Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja, koji u članku 3. stavku 1...propisuje da se poduzetnicima,..., smatraju trgovačka društva, trgovci pojedinci, obrtnici i druge pravne i fizičke osobe koje obavljajući gospodarsku djelatnost sudjeluju u proizvodnji i/ili prometu robe, odnosno pružanju usluga, državna tijela i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, kada izravno ili neizravno djeluju na tržištu, kao i sve druge pravne ili fizičke osobe (udruge, sportske organizacije, ustanove, vlasnici autorskih i sličnih prava i ostali) koje djeluju na tržištu, onda je logično da se može smatrati i trgovcem u smislu citirane odredbi Zakona, jer se bavi organizacijom i pružanjem pogrebnih usluga u okviru svoje djelatnosti.....“.

..... zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu ....prema ocjeni suda, je potrošač u smislu članka 3. alineje 9. Zakona jer je s udrugom sklopila pravni posao izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, a što proizlazi i iz činjenice uzajamnih činiidbi, jer s jedne strane postoji obveza plaćanja naknade u vidu članarine, a s druge obveza organizacije pogreba, odnosno isplate vrijednosti pogrebnog standarda.“<sup>201</sup>

- **Nepoštene ugovorne odredbe**

U upravnom sporu protiv rješenja HAKOM-a vezano za ocjenu nepoštenih ugovornih odredbi u pretplatničkom ugovoru s operatorom Upravni sud u Zagrebu je zauzeo slijedeće stanovište:

„.....sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.

Stavkom 5. navedenog članka Zakona propisano je da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona.

---

<sup>201</sup> Usl-2654/14-19

*...iz zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od ....potpisanog od strane samog tužitelja, proizlazi da je ugovor sklopljen na 24 mjeseca, te je u točki 7. zahtjeva jasno navedeno da se pretplatnik obvezuje na minimalno trajanje ugovora, te da se u slučaju raskida ugovora prije isteka ugovornog razdoblja obvezuje platiti mjesečnu naknadu za preostalo razdoblje obveznog trajanja ugovora, odnosno naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario, ukoliko je ista povoljnija za pretplatnika.*

*Prema mišljenju suda, navedena ugovorna odredba u skladu je sa sadržajem prethodno citirane odredbe članka 41. stavka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama, te je tužitelj prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa morao biti upoznat sa svojom obvezom u slučaju raskida ugovora, pa je ...potpisivanjem zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora na rok od 24 mjeseca pristao na takav ugovorni uvjet. Slijedom iznesenog, tuženica je pravilno zaključila da je u konkretnom slučaju, korisniku račun izdan u iznosu...., koji je jednak preostalim mjesečnim naknadama za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora i koji je u konkretnom slučaju povoljniji od iznosa ostvarenih popusta na proizvode i usluge koje je korisnik ostvario u iznosu od...., kada je zbog sklapanja istog pretplatničkog ugovora uz obvezno razdoblje trajanja od 24 mjeseca dobio mobilni uređaj Samsung Galaxy S4 s popustom.“<sup>202</sup>*

- **Povrat novca za kupljeni proizvod**

Rješenjem tuženika protiv kojeg je pred Upravnim sudom u Osijeku, pokrenut upravni spor<sup>203</sup> odbijena je žalba tužitelja izjavljena protiv prvostupanjskog upravnog rješenja, kojim je u inspekcijskom nadzoru vlasniku obrta za posredovanje u trgovini naređeno da potrošaču vrati cjelokupni uplaćeni iznos, uvećan za zatezne kamate računajući od dana primitka pisane obavijesti o raskidu ugovora o kupnji.

Činjenice spora: Potrošač je obavijestio trgovca da mu naručeno nikako ne odgovara te postavio upit o mogućnosti stopiranja narudžbe, na što je trgovac odgovorio da je za otkazivanje narudžbe prekasno. Nedugo poslije potrošač je obavijestio trgovca da roba još nije stigla pa je upućen da se obvezno 42. dan od narudžbe obrati putem reklamacije na odgovarajući link. Potrošač je potom obavijestio trgovca da preko tog linka ne može izvršiti reklamaciju.

Prvostupanjski sud je ocijenio da se radi o ugovoru na daljinu pa se primjenjuju odredbe o obavijesti o uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora, kao i pravo na jednostrani raskid ugovora prema članku 45., 46. i 47. stavak 1. Zakona te da tvrdnje trgovca da je zbog korištenja Paypal servisa potrošač trebao postupati prema uputama o prijavi nedostatka narudžbe sukladno pravilima Paypal servisa, ne mogu biti prihvaćene kao osnovani razlozi za drugačije rješenje u ovoj upravnoj stvari obzirom na jasne odredbe Zakona u odnosu na obavijest koju je tužitelj trebao dati.

---

<sup>202</sup> Usl-3338/15-8

<sup>203</sup> 8 Usl-1351/14-7 potvrđena presudom VUSRH Usz-461/16-2

- **Zamjena za ispravan proizvod**

U sporu pred Upravnim sudom u Zagrebu tužitelj- trgovac osporava rješenje Povjerenstva za žalbe i inspekcijsko rješenje kojim mu je naloženo da potrošaču dostavi ispravan proizvod s jamstvom:

*„...Odredbom članka 5. stavak 5. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09, 78/12 i 56/13) propisano je da ako trgovac ili proizvođač da 2.8.4.jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari kao i obveze preuzete jamstvom.*

*Prema odredbi članka 423. stavak 1. Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine, broj: 32/05, 41/08 i 125/11, dalje: ZOO) ako proizvođač jamči za ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu, kupac može, ako stvar nije ispravna, zahtijevati kako od prodavatelja tako i od proizvođača, da stvar popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda ispravnu stvar. Prema odredbi članka 424. stavak 1. ZOO-a kupac može zbog neispravnosti stvari zahtijevati od prodavatelja, odnosno od proizvođača popravak ili zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio, dok je odredbom članka 426. ZOO-a propisano da ako prodavatelj ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu stvari, kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene, a u svakom slučaju i pravo na popravlanje štete.*

*.... Sud prvenstveno polazi od toga da je trgovac dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora i propisima obveznog prava. Prema jamstvu koje je dao, prodavatelj je dužan osigurati da proizvod besprijekorno funkcionira za vrijeme trajanja jamstva, a kupac u slučaju da se greška na uređaju ne može otkloniti ima pravo na predaju novog uređaja koji je ispravan.*

*Prigovore koje tužitelj u tužbi navodi Sud nije našao osnovanim, odnosno isti prema ocjeni Suda nisu od utjecaja na drugačije rješavanje ove stvari.*

*Naime, iz stanja spisa proizlazi da je tužitelj nekoliko puta pokušavao popraviti uređaj (5. rujna, 25. rujna i 9. listopada 2013.), te iz Zapisnika od 27. prosinca 2013. proizlazi da je serviser po trećoj prijavi kvara, želio promijeniti električnu ploču uređaja po treći puta, na što kupac nije pristao. Stoga navod tužitelja da potrošač nije želio popravak uređaja nije osnovan, već spisu priležeće isprave ukazuju upravo na suprotno – da tužitelj nije u razumnom roku otklonio greške na uređaju, slijedom čega je potrošač opravdano zahtijevao novi uređaj.“<sup>204</sup>*

- **Naplata ispitivanja kvara proizvoda pod jamstvom**

Proizvod za koje je dano jamstvo predan je serviseru povodom prijave kvara. Servis je utvrdio ispravnost proizvoda i obračunao ispitivanje ispravnosti, nije vratio robu jer je potrošač odbio platiti. Inspektor je naložio vraćanje proizvoda potrošaču, a žalbeno

---

<sup>204</sup> Usl-1846/14-16

tijelo takvu odluku potvrdilo, u sporu koji je uslijedio Upravni sud u Zagrebu zaključuje slijedeće:

*„Prema članku 423. ZOO, u jamstvu moraju biti navedena prava iz jamstva koja pripadaju kupcu, te mora biti jasno navedeno da jamstvo ne utječe na ostala prava koja pripadaju kupcu po drugim pravnim osnovama. Jamstvo mora sadržavati pojedinosti koje su potrebne kupcu za ostvarivanje njegovih prava, a posebno trajanje jamstva i teritorijalno područje važenja, te ime, odnosno naziv i adresu osobe koja je izdala jamstvo. Neispunjavanje navedenih obveza ne utječe na valjanost jamstva. Kad je prodavatelj predao kupcu jamstveni (garancijski) list kojim proizvođač jamči ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu, kupac može, ako stvar nije ispravna, zahtijevati kako od prodavatelja, tako i od proizvođača, da stvar popravi u razumnom roku ili ako to ne učini da mu umjesto nje preda stvar koja je ispravna. U konkretnom slučaju potrošač ovdje zainteresirana osoba, je postupala po pojedinostima iz predate izjave o jamstvu, a koje su potrebne kupcu za ostvarivanje njegovih prava, s time da se niti jedna pojedinost iz izjave o jamstvu ne odnosi na činjenicu da bi isti trebao snositi konstataciju kvara, kada potrošač tvrdi da je uređaj neispravan, a pregledom od strane ovlaštenog servisa se utvrdi ispravnost uređaja. Kako odredbe ZOO o jamstvu za ispravnost prodane stvari reguliraju odgovornost prodavatelja i proizvođača prema kupcu proizvoda (prodane stvari), na konkretni slučaj nemaju utjecaja Opći uvjeti poslovanja, odnosno popravka aparata ovlaštenog servisa, tj. tužitelja kao davatelja jamstva i servisera za proizvod za koji je dano jamstvo. Ne može se Općim uvjetima popravka aparata ili stavljanjem obavijesti prilikom preuzimanja proizvoda na servis mijenjati uvjeti jamstva za ispravnost prodane stvari, odnosno uvjeti iz jamstvenog (garancijskog) lista, koji je predan kupcu prilikom prodaje stvari, odnosno proizvoda.“<sup>205</sup>*

- **Nepoštivanje propisane procedure prije podnošenja tužbe**

U predmetu u kojoj je prodavač vozila oglasio jednu, a prodavao po drugoj maloprodajnoj cijeni, potrošaču je vraćen novac, ali je podnio prijavi inspekciji.

U odnosu na prigovor nepoštivanja propisane procedure Upravni sud u Zagrebu je ovako obrazložio:

*„...Sukladno prethodno citiranoj odredbi članka 135. Zakona ( o zaštiti potrošača) podaci spisa predmeta ne daju osnova za zaključak da je postupku podnošenja prijave prethodio postupak propisan člankom 10. stavkom 1. i 2. Zakona odnosno nije razvidno da je tržišni inspektor prije uzimanja prijave potrošača ... utvrdio ispunjenje pretpostavki iz navedenog članka, činjenicu da li se potrošač koristio zakonom propisanom mogućnosti podnošenja prigovora trgovcu.*

*Nadalje, stajalište upravnih tijela da je ispostavljanjem predračuna za predmetno vozilo od strane tužitelja, te uplatom u predračunu navedenog iznosa od strane zainteresirane osobe nastao ugovorni odnos kupoprodaje sa svim učincima navedenog ugovora, prihvaća i ovaj Sud.*

---

<sup>205</sup> Usl-1154/13-12

*Pored navedenog, ovaj sud prihvaća i stajalište upravnih tijela da je istaknuta cijena od 69.300,00 kn „maloprodajna“ cijena, odnosno cijena s pripadajućim PDV-om, pa je ona konačna za potrošača i kao takva navedena i na predračunu broj: ....jer za navedeni zaključak postoji uporište u dokumentaciji spisa i odredbama mjerodavni Zakona navedenima u osporenim rješenjima.*

*... u konkretnom predmetu prema ocjeni suda nije nedvojbeno utvrđeno da li je prije donošenja rješenja predmetni ugovor raskinut, a koju činjenicu je trebao utvrditi. ....Dakle, kako je prvostupanjskim rješenjem naloženo ispunjenje ugovora, a budući je prije donošenja toga rješenja nadležno tijelo imalo saznanja o tome da je izvršen povrat prethodno uplaćenih sredstava, to je prema ocjeni suda bilo dužno utvrditi da li zainteresirana osoba ustraje u ispunjenju ugovora kupoprodaje - isporukom vozila, za koju u trenutku donošenja rješenja nije plaćena kupovna cijena (iznos plaćen po predračunu, storniran je i vraćen zainteresiranoj osobi), jer bi onda ispunjenje takvog ugovora podrazumijevalo i ponovnu uplatu navedene cijene od strane zainteresirane osobe, o čemu nema podataka u spisu upravnog tijela.“<sup>206</sup>*

- **Zavaravajući način predstavljanja cijene**

Inspekcija je zabranila tužitelju, obavljanje nepoštene poslovne prakse odnosno isticanje i oglašavanje bilo kakve druge maloprodajne cijene i mase suhomesnatih proizvoda i sireva koji se prodaju u otvorenom stanju osim one po jedinici mjere.

Naime, trgovac je prodavao suhomesnate proizvode i sir u rasutom stanju, ali je istaknuo jednu cijenu po kilogramu i drugu (bitno manje vidljivu) po gramima.

Odlučujući o tužbi u vezi s ovim rješenjem inspektora Upravni sud u Zagrebu je istaknuo:

*„Člankom 31.Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14) propisano je da je nepoštena poslovna praksa zabranjena. Nadalje, propisano je da je poslovna praksa nepoštena 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 (članak 32. stavak 1. podstavak 2.). Člankom 33. ...propisano je da se poslovna praksa smatra 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 od okolnosti navedenih u stavku 2. toga članka, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio (stavak 1.). Također, propisano je da okolnosti iz stavka 1. toga članka na koje se zavaravajuća poslovna praksa odnosi jesu i cijena proizvoda ili način na koji je ona izračunata ili postojanje određene pogodnosti u odnosu na cijenu (stavak 2.)....*

---

<sup>206</sup> Usl-555/15-16



..... je utvrđeno da su navedeni proizvodi zaduženi u kg te da je na maloprodajnom računu istaknuta količina u kg i cijena u kg tužitelj nije smio istaknuti cijenu u gramima na način kako je to učinio jer je vjerojatno da je takav način bitno utjecao na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire odnosno jer je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s cijenom proizvoda, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio. Pri tome je sud imao u vidu da takav način iskazivanja cijena stvara dojam da je proizvod jeftiniji.“<sup>207</sup>

- **Zavaravajuća poslovna praksa**

Presudom Upravnog suda u Zagrebu<sup>208</sup> kojom je potvrđeno rješenje tuženika i prvostupanjsko rješenje kojim se tužitelju zabranjuje obavljanje zavaravajuće poslovne prakse u smislu dijela III. Zakona o zaštiti potrošača, korištenjem izraza „NAJBOLJE IZ HRVATSKE, NAJBOLJE IZ EUROPE“, „TRAJNA EU SNIŽENJA“, „DOBRO DOŠLI U UNIJU NISKIH CIJENA“, „TRAJNO SNIŽENE CIJENE“, „VIŠE ZA VAS“, sud je obrazložio:“ *Odredbom članka 110. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da se poslovna praksa smatra 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 pogledu neke od okolnosti navedenih u stavku 2. ovoga članka, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio. Okolnosti na koje se zavaravajuća praksa odnosi su i osnovna obilježja proizvoda, kao što su između ostaloga i njegovo zemljopisno ili tržišno podrijetlo (stavak 2. točka 2.).*

*S obzirom na sve naprijed iznesena, a imajući na umu zakonsku odredbu kojom je reguliran pojam zavaravajuće poslovne prakse, Sud je zaključio kako je pravilno utvrđenje tijela da je u svezi korištenja predmetnih slogana radilo o zavaravajućoj poslovnoj praksi.*

*Naime, sloganom „NAJBOLJE IZ HRVATSKE, NAJBOLJE IZ EUROPE“ aludira se na geografsko porijeklo i time se ističe najbolja kvaliteta proizvoda koja nesporna nije dokazana na propisani način kako je to pravilno zaključio tuženik, a odabir proizvoda od strane tužitelja za koje on smatra da su najbolji ne može se podvesti pod spomenuti slogan, jer se time zavarava potrošač da se zaista radi o najboljim proizvodima i time ga se navodi da donese odluku o kupnji takvih proizvoda koje možda i ne bi kupio. U svezi slogana kojima se prikazuju sniženja cijena, isti predstavljaju također nepoštenu poslovnu praksu, jer se kako je to pravilno naveo i tuženik ne radi o sniženjima, a što je i potvrđeno iskazima svjedoka, koje ima u vidu odredba članka 20. stavka 5. Zakona. Naime, prema toj odredbi sniženjem se smatra prodaja robe po sniženoj cijeni nakon proteka sezone, prodaja proizvoda s*

---

<sup>207</sup> Usl-505/15-7

<sup>208</sup> Usl-3858/13-14, presuda je potvrđena presudom VUSRH Usž-512/17-2

greškom, prigodna sajamska prodaja u okviru sajamske priredbe i stalna prodaja po sniženim cijenama u specijaliziranim prodavaonicama, bez obzira na razloge sniženja cijene. U konkretnom slučaju radilo se o sniženju cijena jer je su otpale trošarine na proizvode, a zbog ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju, što se ne može smatrati sniženjem u okviru zakonske odredbe, pa je korištenje slogana koja upućuju na trajna sniženja utječe na donošenje odluke potrošača o kupnji takvih proizvoda koje možda i ne bi kupio. U svezi korištenja znaka zlatnog ruba s crveno bijelim kockicama i dvije crvene trake križno postavljene ispod znaka, pravilno je zaključio tuženik da isti asocira na hrvatski grb i time na hrvatski proizvod i hrvatsku kvalitetu, a za što tužitelj nesporno nema zakonom propisano odobrenje, a da hrvatski proizvodi mogu biti označeni znakom hrvatske kvalitete samo ako su odobreni od Hrvatske gospodarske komore, a radi se o proizvodima koji posjeduju natprosječnu kvalitetu, i koji su proizvedeni na području Republike Hrvatske. Naime, potrošač može i bez isticanja spornog znaka uvidom u deklaraciju zaključiti radi li se o hrvatskom proizvodu ili ne.“

- **Ne postoji obveza sklapanja upravnog ugovora kod isporuke javnih usluga**

Tužba kojom se traži radi oglašivanja pravno ništetnim izvršavanja obveza iz upravnog ugovora nastalog tuženikovom primjenom čl. 75. st. 1. Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga je odbačena.

Naime, pred redovnim sudom vode se sporovi radi neplaćanja duga na ime isporučenih vodnih usluga javne vodoopskrbe i javne odvodnje, tužitelj smatra da mu sudska zaštita nije osigurana pred redovnim sudom u cijelosti, jer se radi o sporovima male vrijednosti, slijedom čega traži zaštitu od Upravnog suda u Zagrebu. Sud je rješenje o odbačaju tužbe obrazložio kako slijedi:

„...Prema ocjeni suda tužitelj pogrešno smatra da je primjenom članka 75. Općih i tehničkih uvjeta isporuke vodnih usluga (Službeni glasnik Grada Velike Gorice broj: 8/11, dalje u tekstu: Opći uvjeti) sklopio upravni ugovor s tuženikom.

Člankom 150. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09., dalje u tekstu: ZUP) propisano je da će javnopravno tijelo i stranka sklopiti upravni ugovor o izvršenju prava i obveza utvrđenih u rješenju kojim je riješena upravna stvar, ako je zakonom propisano sklapanje takvog ugovora (stavak 1.), a upravni ugovor sklapa se u pisanom obliku (stavak 4.).

Iz podataka spisa predmeta i dostavljene dokumentacije, ne proizlazi da je tužitelj s tuženikom sklopio upravni ugovor, niti je tzv. po tužitelju prividnom usmenom sklapanju toga ugovora prethodio postupak propisan odredbama Zakona o općem upravnom postupku. Pored navedenog, sklapanje upravnog ugovora u određenoj upravnoj stvari mora biti propisao zakonom (članak 150. st. 1. ZUP-a), a pisani oblik upravnog ugovora je obavezan, a onaj koji nije sklopljen u pisanom obliku nema pravni učinak.

Člankom 30. stavkom 1. ZUS-a propisano je da će sud rješenjem odbaciti tužbu, jer ne postoje pretpostavke za vođenje spora, ako utvrdi da je sudska zaštita osigurana izvan upravnog spora.“<sup>209</sup>

- **Prethodna obavijest**

*Iz presude Upravnog suda u Zagrebu:*

„ Sud uočava kako se prethodna obavijest ne može korisniku izdati telefonski, ni prije, ali ni nakon sklapanja ugovora. Naime, naprijed citiranim člankom 44. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača nedvosmisleno je propisano da potrošač mora dobiti potvrdu prethodne obavijesti u pisanom, ili u nekom drugom potrošaču dostupnom trajnom mediju te se taj oblik traži i za izdavanje obavijesti prije sklapanja ugovora. Sud smatra kako je ovakav medij Zakonom propisan upravo radi zaštite potrošača na način da mu se pruži objektivan dokaz sklopljenog ugovora. Budući tužitelj nije dokazao postojanje obavijesti na trajnom mediju, a koje postojanje obavijesti, sukladno članku 44. stavak 4. Zakona o zaštiti potrošača, mora dokazati...“<sup>210</sup>

## **6.2. Odluke Visokog upravnog suda Republike Hrvatske**

- **Važenje cjenika prije donošenja provedbene Uredbe**

Potvrđujući presudu Upravnog suda u Splitu kojom je poništeno inspekcijsko rješenje Sud je naveo slijedeće: “ Ovaj Sud je već izrazio stajalište da trgovac ili posrednik koji gospodare otpadom imaju se pravo koristiti važećim cjenicima donesenim na temelju Zakona o komunalnom gospodarstvu do donošenja Uredbe Vlade Republike Hrvatske (i odluke tijela jedinice lokalne samouprave), bez kojih se ne može donijeti novi cjenik u svezi obveza propisanih člankom 28. i drugih relevantnih odredba ZOGO-a (presude Usž-2466/15-2 od 13. siječnja 2016. i Usž-1605/15-2 od 11. veljače 2016.). Stoga činjenica stupanja na snagu ZOGO-a, ne može imati za posljedicu opravdanost poduzimanja mjera iz članka 137. stavka 3. točka 3. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 31/14.) prema tužitelju, koji se pridržavao važećeg cjenika i odluke.“

- **pretplatnički ugovori za telekomunikacijske usluge moraju sadržavati odredbe o zaštiti potrošača**

Osporenom odlukom tuženog usvojen je prigovor pretplatnika na obračunate naknade u računima za tarifni model Mobile Internet, jer je utvrđeno da je pretplatnički ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora tužitelja putem Agencije na način da joj je prodajna predstavica dala nepotpune informacije o usluzi, odnosno da ugovor nije valjano sklopljen. Tužitelj smatra da iz definicije pojma potrošač jasno

---

<sup>209</sup> Usug-1/14-9

<sup>210</sup> Usl-1106/14-9

proizlazi da pravne osobe kao i fizičke osobe u obavljanju svoje poslovne djelatnosti i/ili slobodnih zanimanja ne spadaju pod pojam potrošača odnosno da njima ne pripadaju posebna potrošačka prava iz tog Zakona.

Ovaj prigovor Sud je otklonio navodeći: „... ovaj prigovor tužitelja pravilno je otklonilo tuženo tijelo pozivajući se na odredbu članka 41. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama, kojom je propisano da pretplatnički ugovori moraju sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, dakle i odredbe kojima je uređeno sklapanje ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, dok je člankom 2. stavkom 1. točke 44. Zakona o elektroničkim komunikacijama pretplatnik definiran kao svaka fizička ili pravna osoba koja je sklopila ugovor s operaterom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga o pružanju tih usluga. Sukladno navedenom, a kako je tijekom postupka neprijeporno utvrđeno da je tužitelj propustio postupiti sukladno odredbi članka 32. Zakona o zaštiti potrošača, odnosno propustio je uputiti pretplatniku pisanu obavijest s uputom o pravu na raskid ugovora u roku od 14 radnih dana od dana primitka pisane obavijesti...“<sup>211</sup>

- **Sudjelovanje građana - zaštita okoliša**

Iz presude Upravnog suda Republike Hrvatske, br. Us-11449/97: „ Građani koji stanuju na području mogućeg negativnog utjecaja zahvata u prostoru imaju pravo pojedinačno ili organizirano sudjelovati u postupku procjene prihvatljivosti zahvata.“

- **Zabranjena diskriminacija potrošača**

U presudi Us-3553/2011-5 Upravni sud RH navodi:

„Odredbom članka 197. stavak 1. Zakona o vodama (Narodne novine, broj 153/09.) propisano je da se vodne usluge pružaju pod ne diskriminirajućim uvjetima i socijalno prihvatljivim uvjetima. Cijene vodnih usluga određuju se prema načelima punog povrata troškova kako je utvrđeno Zakonom kojim se uređuje financiranje vodnog gospodarstva, socijalne prihvatljivosti cijene vode i zaštite od monopola (stavak 5.). Iz podataka spisa predmeta, dostavljenih Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je u postupku utvrđeno, a što tužitelj svojim tužbenim navodima niti ne dovodi u sumnju, da je tužitelj Odlukom o visini cijene komunalnih usluga, koja je donesena 30. travnja 2010., različito utvrdio visinu fiksnog dijela cijene vodne usluge i to za povremene potrošače (vikendaše) u iznosu od 25,00 kn i za domaćinstva-stanare-stalne potrošače u iznosu od 15,00 kn. I po ocjeni Suda pravilno je tuženo tijelo sukladno odredbi članka 219. stavak 1. točka 4. i stavak 2. naprijed navedenog Zakona obustavilo od izvršenja dio predmetne Odluke utvrdivši je u dijelu u kojem je obustavljena od izvršenja nezakonitom.

Naime, fiksni dio (osnovne) cijene vodne usluge ne ovisi niti može ovisiti o količini

---

<sup>211</sup> Us-3781/2011-4

isporučene vodne usluge pa je osnovano zaključilo tuženo tijelo da fiksni dio cijene ne ovisi o tome da li korisnici stalno ili povremeno koriste komunalne vodne građevine. Stoga taj dio ne može biti određen u različitoj visini za povremene i za stalne korisnike. Naime, upravo suprotno tvrdnji tužitelja propisivanjem fiksne (osnovne) cijene vodne usluge za povremene potrošače u iznosu od 25,00 kn, a za domaćinstva - stanare - stalne potrošače u iznosu od 15,00 kn tužitelj dovodi u diskriminirajući položaj potrošače u okviru iste kategorije obveznika odnosno u okviru kategorije obveznika kućanstva. Stoga se niti pozivanje tužitelja na obrazloženje prijedloga Uredbe o najnižoj osnovnoj cijeni vodnih usluga i vrsti troškova koje cijena vodnih usluga pokriva (Narodne novine, broj 112/10.), koja niti nije bila na snazi u vrijeme donošenja Odluke tužitelja o visini cijene komunalnih usluga od 30. travnja 2010., ocjenjuje neosnovanom jer je tužitelj unutar iste kategorije obveznika odredio različite tarife fiksnog dijela cijena vodne usluge a što je suprotno naprijed navedenoj odredbi članka 197. Zakona o vodama.“.

- **Udruga Franak - pravo na pristup informacijama**

U presudi UsII-130/16-8 VUSRH je potvrdio rješenje Povjerenice za informiranje kojim je odobreno davanje zaštićenih informacija nakon provedenog testa razmjernosti. Sud navodi:“ *Prema ocjeni ovoga Suda pravilan je zaključak tuženika da uskrata informacija treba biti izuzetak, a zakonska ograničenja su podložna testu razmjernosti i javnog interesa čijom provedbom se mora utvrditi da li bi u svakom konkretnom slučaju omogućavanjem pristupa zatraženim informacijama zaštićeni interes bio ozbiljno povrijeđen, te da li unatoč šteti po zaštićene interese, ako javni interes prevladava, informacije treba učiniti dostupnim.*

*Tuženik je pravilno ocijenio da se u konkretnom slučaju ne može prihvatiti pravilnim stajalište tužitelja da se tražene informacije odnose prvenstveno na financijski interes korisnika kredita u CHF da se njihova konverzija provede u skladu sa Zakonom o potrošačkom kreditiranju, a da se ne radi o interesu svih korisnika kredita već samo onih zaduženih u CHF čiji je interes ostvaren kroz primjenu odredaba Zakona o potrošačkom kreditiranju. Naime, ovaj Sud prihvaća stajalište tuženika da pitanje posluju li banke u Republici Hrvatskoj zakonito nije pitanje koje se tiče samo tužitelja niti kreditnih dužnika u CHF već svih građana Republike Hrvatske a vezano uz funkcioniranje bankarskog i ekonomskog sustava te efikasnog obavljanja poslova u nadležnosti tužitelja.*

*Tuženik se izjasnio i u pogledu rada tužitelja kao supervizorske (nadzorne) institucije, koji je podložan oku javnosti, kao i rad drugih nadzornih institucija. Dakle, koje institucije su predmet nadzora, koje se mjere izriču i koji se postupci pokreću i u kojoj mjeri nadzirani subjekti poštuju propise u svakom slučaju su pitanja koja su od interesa javnosti jer se nadzornim aktivnostima ostvaruje efikasno funkcioniranje tržišta, zaštićuju potrošači i omogućuje ostvarivanje ekonomske aktivnosti, djelovanje tržišta i stvaranje profita pod istim uvjetima za sve, kako to pravilno zaključuje i tuženik, te pravilno smatra da je u konkretnom slučaju za ocjenu odnosa javnog i*

drugih zaštićenih interesa bilo od važnosti i vrijeme nastanka traženih informacija o provedenom nadzoru, poduzimanja mjera te o kojim bankama i mjerama se radi.“

- **Dostava prethodne obavijesti osobi različitoj od naručitelja usluge**

U presudi Usž-951/15-2 kojom je poništena prvostupanjska presuda, VUSRH je naveo slijedeće:

*„Prvostupanjski sud je u svojoj presudi u cijelosti prihvatio razloge iznesene u obrazloženju osporene odluke, a prema kojoj je tužiteljica u obvezi podmiriti predmetni račun. Naime, naveo je da je Hrvatski telekom d.d., budući da je ugovor aktiviran putem Službe za korisnike (ugovor na daljinu), tužiteljici kao vlasnici pretplatničke linije dostavio potvrdu prethodne obavijesti - obavijesti o prihvatanju zahtjeva za MAXadsl uslugu. Istaknuo je da je tužiteljica imala pravo na raskid ugovora u roku od sedam dana od sklapanja ugovora, odnosno od primanja prethodne obavijesti, a što ista nije učinila, iako je primila prethodnu obavijest o aktivaciji dodatne usluge MAXadsl, koja je poslana na adresu koja je vezana uz pretplatničku liniju tužiteljice. Prvostupanjski sud je također istaknuo da zainteresirana osoba (operator) nije mogla znati da pretplatnica ne živi na toj adresi jer ju o tome ista nije obavijestila.*

*Međutim, ovaj sud u konkretnom slučaju ne može prihvatiti navedena stajališta prvostupanjskog suda ni Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije. Ovo iz razloga jer je tužiteljica tijekom cijelog upravnog i sudskog postupka isticala da je stan koji se odnosi na predmetnu pretplatničku liniju za koju je ispostavljen račun za mjesec kolovoz 2011. godine bio iznajmljen te da ona kao vlasnica stana i pretplatničke linije nikada nije naručila ni koristila predmetnu MAXadsl uslugu. Također je isticala da nikada nije potpisala nikakav zahtjev ni ugovor te da je isti potpisao njezin najmoprimac. Osim toga, ovaj sud ne može prihvatiti ni stajalište da bi bilo dovoljno samo slanje prethodne obavijesti, jer pretplatnik nije prema tvrdnji operatora obavijestio o novoj adresi.*

*Iako je tužiteljica isticala da predmetnu uslugu nije naručila te da nije potpisala zahtjev ni ugovor, prvostupanjski sud nije utvrđivao tko je zatražio predmetnu uslugu te je li tužiteljici ...ikada poslana i dostavljena potvrda prethodne obavijesti o aktivaciji MAXadsl usluge, a što je operator bio dužan učiniti prema odredbi članka 44. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača, pa slijedom toga i je li tužiteljici u skladu s citiranim odredbama članka 45. Zakona o zaštiti potrošača dana mogućnost prava na raskid u roku od sedam dana. Naime, prvostupanjski sud je u ovom dijelu, usprkos tužiteljčinim izričitim prigovorima, bez preispitivanja prihvatio navode odluke Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, a koje ovaj sud ne može prihvatiti. Ovo iz razloga što spisu koji je dostavljen ovom sudu ne prileže nikakvi dokazi iz kojih bi bilo vidljivo da je tužiteljici u odnosu na predmetnu uslugu poslana potvrda prethodne obavijesti odnosno da joj je dostava iste uredno obavljena. U slučaju slanja potvrde prethodne obavijesti prema stajalištu ovog Suda neovisno o pretplatnikovoj eventualnoj promjeni adrese, operator mora dokazati da su prilikom pokušaja dostave obavljene sve potrebne radnje kako bi se ta dostava mogla*

smatrati uredno obavljenom, prema odredbama Zakona o općem upravnom postupku. Iz razloga što postupku nije utvrđeno je li tužiteljici dostava potvrde prethodne obavijesti uredno obavljena, odnosno operator nije dokazao da je ispunio svoje obveze iz članaka 44. i 45. Zakona o zaštiti potrošača, Sud cijeni žalbu osnovanom.“

- **Odgovornost za materijalne nedostatke**

U presudi Usž-2335/15-2, kojom je potvrđena prvostupanjska presuda VUSRH ističe:“ Osporeno rješenje tuženika doneseno je u izvršenju presude Upravnog suda u Rijeci, poslovni broj: Usl-1429/12-18 od 26. ožujka 2014. te je sukladno stajalištima Suda iznesenim u toj presudi upotpunjeno činjenično stanje u pogledu utvrđenja kupnje proizvoda, što više nije sporno.

Za odlučivanje o žalbi i rješavanje ove upravne stvari, Sud nalazi mjerodavnom odredbu članka 17. stavka 4. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj 79/07., 125/07., 75/09., 79/09., 89/09., 133/09., 78/12. i 56/13.) prema kojoj podaci koji daju obavijest o proizvodu moraju biti jasni, vidljivi i čitljivi te napisani hrvatskim jezikom i latiničnim pismom ili znakovima i piktogramima lako razumljivim potrošaču, što ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika.

U postupku koji je prethodio donošenju pobijane presude nesporno je utvrđeno da je sporna košulja oprana ručno što je prema navodima tužitelja razlog zbog kojeg je došlo do oštećenja proizvoda prelijevanjem boje, budući da je proizvod trebalo prati isključivo strojno, što je prema mišljenju tužitelja jasno označeno na uputi o održavanju proizvoda istaknutoj na ušivnici košulje kao i u trgovini.

Činjenica je da simbol zabrane ručnog pranja ne postoji u primijenjenoj normi ISO standard 3758:2012 pa ga nema ni na ušivnici košulje. S obzirom na nedostatak simbola o zabrani ručnog pranja, pisani tekst kojim se potrošač obavještava da proizvod treba prati isključivo strojno trebao je sukladno naprijed navedenoj zakonskoj odredbi, pisati na hrvatskom jeziku. Uz navedenu izričitu zakonsku odredbu, nije odlučan žalbeni prigovor prema kojem ISO standard 3758:2012 ne propisuje obvezu prevođenja upute o održavanju proizvoda na hrvatski jezik.

Zbog navedenog propusta trgovca, postoji njegova odgovornost za materijalni nedostatak stvari (članak 5. stavak 2. citiranog Zakona) do kojeg je došlo zbog održavanja proizvoda sukladno znakovima na uputi o održavanju proizvoda (iako protivno tekstu na stranom jeziku) pa vještačenje u konkretnom slučaju nije bilo potrebno.

Stoga Sud ocjenjuje da je pravilno prvostupanjski upravni sud primijenio materijalno pravo zbog čega žalbu nalazi neosnovanom.“

- **Agresivna poslovna praksa - rješenjem kojim se žalba odbija ne može se mijenjati žalbom osporeno rješenje**

Presudom Usž-428/15-2 je poništena presuda prvostupanjskog suda koji je odbio zahtjev za poništenjem rješenja Državnog inspektorata kojim je odbijena žalba

trgovca i ujedno izmijenjeno žalbom osporeno rješenje inspekcije kojom se trgovcu zabranjuje obavljanje agresivne poslovne prakse u smislu ustrajnog i neželjenog komuniciranja s potrošačima putem telefona radi raskidanja ugovora s postojećim operatorom. VUSRH je djelomično usvojio zahtjev i poništio dio izreke drugostupanjskog rješenja kojim je odbijena žalba, a izmijenjeni dio žalbom osporenog rješenja osnažio.

U obrazloženju presude VUSRH navodi: *“... u pravu je žalitelj kada u žalbi i tužbenom zahtjevu ukazuje na procesnu nepravilnost izreke drugostupanjskog rješenja tuženika, kojom je istovremeno odbijena njegova žalba izjavljena protiv inspekcijskog rješenja od 6. svibnja 2013. (točka I izreke) i izmijenjena izreka istog inspekcijskog rješenja na način da je naložena mjera zabrane obavljanja poslovne prakse točno i konkretno određena (točka II izreke).*

*Takvo postupanje tuženika protivno je odredbi članka 116. Zakona o općem upravnom postupku, jer kada drugostupanjsko tijelo odbije žalbu nije ovlašteno poništiti prvostupanjsko rješenje i samo riješiti upravnu stvar, što je u konkretnom slučaju tuženik učinio te time počinio bitnu povredu pravila upravnog postupka koja je od utjecaja na zakonito rješenje predmetne stvari (osobito na izvršenje), a koju je prvostupanjski sud propustio otkloniti.*

*Kako, međutim, iz podataka sveza spisa proizlazi da se žalitelj koristio nepoštenom, agresivnom poslovnom praksom ustrajnim i neželjenim komuniciranjem s potrošačima putem telefona, to je tuženik, točkom II izreke drugostupanjskog rješenja, osnovano izmijenio izreku inspekcijskog rješenja na način da je određeno naveo koja je to konkretna poslovna praksa žalitelja utvrđena nepoštenom te mu je izreklo mjeru zabrane obavljanja upravo takve prakse*

### **6.3. Ocjena zakonitosti općih akata**

- **nedopušteno je plaćanjem računa uvjetovati isporuku javne usluge**

Visoki upravni sud Republike Hrvatske u presudi Usoz-50/16-7 od 14. srpnja 2016., u predmetu ocjene zakonitosti općeg akta isporučitelja o cijenama vodnih usluga istaknuo je stajalište da, radi zaštite potrošača, isporučitelj vodnih usluga ne može obustaviti isporuku vodnih usluga korisniku zbog neplaćanja računa.

Tom je presudom ukinuta odredba članka 20. stavka 1. točka 1. Odluke o cijeni vodnih usluga trgovačkog društva M. d.o.o. iz C. kojom je u članku 20. stavku 1. točki 1. propisano da isporučitelj može korisniku vodne usluge obustaviti njezino pružanje u slučaju ako korisnik ne plati račun za vodnu uslugu ni u roku od 30 dana od dospelosti računa.

VUSRH u obrazloženju presude navodi: *„...Međutim, odredbom članka 27. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 41/14 i 110/15) propisano je da ako se račun trgovca koji pruža javnu uslugu osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac koji*



*pruža javnu uslugu ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenog sudskog ili izvansudskog postupka, osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (stavak 1.). Ako je trgovac koji pruža javnu uslugu obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovog članka, dužan je, bez naknade, ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka, osim u slučaju da je potrošač raskinuo ugovor s trgovcem koji pruža javnu uslugu (stavak 2.). Obveza iz stavka 1. i 2. tog članka odnosi se i na slučaj kada trgovac koji pruža javnu uslugu pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača (stavak 3.).*

*Sudskim ili izvansudskim postupkom iz stavka 1. i 2. toga članka smatra se svaki postupak uređen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima i drugim pravilima trgovca koji pruža javnu uslugu (stavak 4.) .... Slijedi da je takvom odredbom kojom se obustava pružanja vodne usluge vezuje uz neplaćanje računa donositelj prekoračio kako naprijed citirane odredbe Zakona o vodama, tako i odredbu članka 27. Zakona o zaštiti potrošača kojom je propisano da trgovac koji pruža javnu uslugu ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka i u slučaju kad trgovac koji pruža javnu uslugu pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača, te iz navedenog slijedi da odredba članka 20. stavka 1. točka 1. Odluke nije suglasna sa zakonom. ...tumačeći naprijed navedene odredbe Zakona o vodama u njihovoj međusobnoj povezanosti proizlazi da opravdani razlozi za obustavu isporuke vodne usluge mogu biti vezani samo za neke tehničko-tehnološke uvjete što je uostalom trgovačko društvo M. d.o.o. iz ... i propisalo svojim općim i tehničkim uvjetima, a ne za činjenicu neplaćanja računa od strane korisnika. To iz razloga jer u tom slučaju isporučitelj ima mogućnost sudskim putem ili na drugi zakonom dozvoljen način račun za pruženu uslugu prisilno naplati.“*

- **ne može se bez opravdanog razloga skratiti vrijeme savjetovanja o propisu**

Spor je iniciran po obavijesti potrošača da je o nacrtu prijedloga Odluke provedeno savjetovanje sa zainteresiranom javnošću od 4. do 10. prosinca 2015., iako Zakon o pravu na pristup informacijama («Narodne novine», broj 25/13. i 85/15.) određuje da trajanje savjetovanja s javnošću traje u pravilu 30 dana. Nakon završetka savjetovanja s javnošću, cijene u prijedlogu odluke promijenjene u rasponu od 13 - 750% te su se pojavile nove stavke koje nisu bile navedene u nacrtu i o kojima se javnost nije mogla očitovati.

Sud u obrazloženju presude Usoz-120/16-5 navodi:

*„Na temelju odredbe članka 11. stavka 3. ZPPI-a tijela javne vlasti (između ostalih tijela jedinica lokalne samouprave) dužna su provesti savjetovanje s javnošću u pravilu u trajanju od 30 dana, osim u slučajevima kad se savjetovanje provodi sukladno propisu kojim se uređuje postupak procjene učinaka propisa.*

*S obzirom da je Zakon kao pravilo trajanja savjetovanja s javnošću odredio 30 dana, prema ocjeni ovog Suda odstupanje od pravila dopušteno je samo u iznimnim i opravdanim okolnostima. Suprotno tumačenje odnosno dopuštanje širokog tumačenja iznimke od pravila, moglo bi dovesti u pitanje primjenu propisanog roka uopće. Stoga prema ocjeni ovog suda kratkoća vremena u odnosu na sazivanje sjednice na kojoj je trebalo razmotriti prijedlog Odluke, kao i pripremanje materijala za sjednicu, ne može biti opravdan razlog za odstupanje od zakonom propisanog pravila.“*

- **način obračuna naknade za uslugu odvoza komunalnog i biorazgradivog otpada**

Presudu VUSRH Usoz-3/16-7, kojom je ukinuta odredba Gradske odluke o javnoj usluzi prikupljanja miješanog komunalnog otpada..., kojom je naplata usluge odvoza vezana uz izraz “zaduženi spremnik“, jer je taj Sud cijenio da se naplata smije vršiti sukladno predanom, a ne zaduženom volumenu otpada, Ustavni sud Republike Hrvatske u svojoj odluci U-III/6143/2016 je ukinuo sa slijedećim obrazloženjem:

*„Budući da zakon kao kriterij količine otpada u obračunskom razdoblju propisuje masu predanog otpada ili volumen spremnika otpada i broj pražnjenja spremnika otpada sud je ukinuo odredbu članka 5. stavka 3. kao i odredbu članka 14. stavka 1. i 5. osporene odluke u dijelu u kojem ove odredbe ne propisuju naplaćivanje usluge u skladu sa stvarnim volumenom otpada koji je davatelj usluge preuzeo, već temeljem volumena zaduženog spremnika neovisno o tome je li spremnik pun ili prazan, dakle, neovisno o tome je li usluga izvršena, što je protivno temeljnom načelu Zakona o održivom gospodarenju otpadom, odnosno načelu 'onečišćivač plaća'. Također valja napomenuti da je prema odredbi člana 33. stavaka 1. i 4. ovog Zakona davatelj usluge dužan obračunati cijenu javne usluge na način kojim se osigurava primjena načela 'onečišćivač plaća', ekonomski održivo poslovanje te sigurnost, redovitost i kvaliteta pružanja te usluge sukladno odredbama tog Zakona i Uredbe iz članka 29. stavka 10. istog Zakona i odluke iz članka 30. stavka 7. Zakona.“*

*Dakle, razvidno je kako je pravno stajalište Visokog upravnog suda da primjena načela "onečišćivač plaća" uvjetuje obračun cijene usluge prikupljanja mješovitog i biorazgradivog komunalnog otpada razmjerno predanoj količini, bez obzira koji je od kriterija količine otpada (propisanih člankom 33. stavkom 2. ZOGO-a) ovlašteno tijelo izabralo.*

*Imajući u vidu da je u obrazloženju presude Visokog upravnog suda izneseno pravno stajalište prema kojemu se cijena usluge gospodarenja otpadom utvrđuje razmjerno predanom volumenu otpada, a ne volumenu spremnika i broju njegovih pražnjenja i koje je u pogledu tumačenja i primjene osporene Odluke obvezno za sve, Ustavni sud smatra da je u tom dijelu presudom Visokog upravnog suda zahvaćeno pravo na lokalnu samoupravu zajamčeno člankom 128. stavkom 1. Ustava, te da je stoga*

potrebno ukinuti tu presudu u dijelu u kojem je ukinut članak 5. stavak 3. osporene Odluke.

- **nepoštene ugovorne odredbe - pravo na kolektivnu zaštitu – obaviještenost - test poštenosti**

Ustavni sud Republike Hrvatske u svojoj odluci U-III-2521-2015<sup>212</sup> djelomično usvaja ustavnu tužbu Potrošača - Hrvatskog saveza udruga za zaštitu potrošača te ukida točku I. presude i rješenja Vrhovnog suda Republike Hrvatske broj: Revt 249/14-2 od 9. travnja 2015., u dijelu kojim je odbijena revizija tog saveza podnesena protiv dijela izreke presude Visokog trgovačkog suda Republike Hrvatske broj: PŽ-7129/13-4, kojom je odbijen tužbeni zahtjev Potrošača za utvrđenje da su banke "povrijedile kolektivne interese i prava potrošača korisnika kredita koristeći u potrošačkim ugovorima o kreditima nepoštenu ugovornu odredbu kojom je ugovorena valuta uz koju je vezana glavnica švicarski franak, o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo".

U svojoj odluci, između ostalog, obrazlaže: "... Ustavni sud primjećuje da su navodi ustavne tužbe Potrošača, u bitnome, usmjereni na prigovore o povredi ustavnih prava u pogledu nedostatnih utvrđenja Vrhovnog suda o nepoštenosti ugovornih odredaba o valutnoj klauzuli i nepoštenosti ugovorne odredbe Sberbanke o promjenjivoj kamatnoj stopi. ....U odnosu na drugo sporno pitanje, nepoštenost ugovornih odredaba banaka o promjenjivoj kamatnoj stopi u skladu s jednostranom odlukom banke, o kojima se nije pojedinačno pregovaralo, Vrhovni sud zaključio je da su iste lako uočljive i jasne, ali nerazumljive. ....Ustavni sud ponavlja da ustavno i konvencijsko pravo na pravično suđenje jamči zaštitu od arbitrarnosti u odlučivanju sudova, a što obuhvaća i obvezu sudova (i drugih državnih tijela) da svoje odluke obrazlože, rukovodeći se pri tome mjerilima dostatnosti i relevantnosti razloga ocjene kakvom je dana. Ustavni sud opetovano utvrđuje da citirana stajališta Suda EU u tumačenju i primjeni Direktive 93/13/EEZ, a na koju su se pozvali nižestupanjski sudovi i Vrhovni sud, jasno naglašavaju važnost (informiranog, upućenog) obavještavanja potrošača prije sklapanja ugovora o ugovornim uvjetima i njihovim posljedicama. Takvo obavještavanje od bitne je važnosti za potrošača jer će samo na temelju prethodne, potpune i razumljive obavijesti potrošač biti u situaciji razumno shvatiti i predvidjeti posljedice i ekonomske učinke koje za njega može imati sklapanje ugovora s takvim ugovornim odredbama.

Praksa Suda EU navedena u osporenim odlukama sudova (broj: C-26/13 od 30. travnja 2014.) odraz je ustaljenog stajališta da se potrošač nalazi u slabijem položaju u odnosu na poduzetnike (u konkretnom slučaju banke), kako u pogledu pregovaračke snage tako i u pogledu razine obaviještenosti, odnosno položaju koji vodi do pristanka na uvjete koje je poslovni subjekt prethodno sastavio, bez mogućnosti utjecaja na njihov sadržaj. Upravo zbog tog slabijeg položaja potrošača Direktiva 93/13/EEZ obvezuje države članice da propišu mehanizam koji će osigurati

<sup>212</sup> Spojeni predmeti Broj:U-III-2521/2015, U-III-2536/2015, U-III-2547/2015, U-III-2565/2015, U-III-2603/2015, U-III-2604/2015, U-III-2605/2015

*da bilo koja ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo može biti podvrgnuta ispitivanju kako bi se ocijenilo je li eventualno nepoštena.“*

# VJEŽBE

## V. cjelina

### Pitanja:

1. U slučaju kvara proizvoda pod garancijom, unutar garantnog roka može se tražiti:
  - a) popravak stvari u razumnom vremenskom roku
  - b) ako stvar u razumnom roku ne bude popravljena, možete tražiti drugu ispravnu stvar, a ako u razumnom roku stvar nije popravljena ili nije osigurana zamjenska stvar
  - c) zahtijevati sniženje cijene ili
  - d) povrat novca.
  
2. Jamstveni list treba sadržavati sljedeće podatke:
  - a) sadržaj prava
  - b) odredbu da garancija ne utječe na ostala prava koja vam pripadaju po nekoj drugoj osnovi
  - c) trajanje jamstva
  - d) teritorijalno područje važenja jamstva,
  - e) ostale pojedinosti koje su potrebne da bi se ostvarila prava iz garancije
  - f) podatke o davatelju jamstva
  
3. Odgovornost za materijalne nedostatke postoji u slučaju nedostatka bilo koje vrste proizvoda.
  - a) Da
  - b) Ne
  
4. Ako se na vrijeme izvijesti trgovca o nedostatku, može se tražiti:
  - a) popravak stvari i zamjenu,
  - b) sniženje cijene stvari ili
  - c) povrat novca.
  
5. Trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora
  - a) e-mailom
  - b) putem pošte
  - c) izravno
  - d) odgovoriti u roku 7 dana
  
6. Kupili ste proizvod izvan poslovnih prostorija trgovca koji vam se ne sviđa i želite ga zamijeniti. Trgovac će:
  - a) morati zamijeniti proizvod samo ako je neispravan
  - b) mora zamijeniti proizvod

7. Proizvod je kupljen na sniženju ili akcijskoj prodaji,
- nemate pravo reklamirati nedostatak na koji ste bili upozoreni i zbog kojega je proizvod bio snižen
  - trgovac tvrdi da nemate pravo na reklamaciju
8. Proizvod koji je predan na popravak vraćen je neispravan, a jamstveni list poništen.
- radi se o jednostranoj odluci trgovca s kojom se morate složiti.
  - odgovornost trgovca za materijalnu odgovornost se ne dovodi u pitanje.
  - razdoblje odgovornosti produžuje se onoliko koliko je proizvod bio popravku.
  - možete zatražiti zamjenu, smanjenje cijene ili raskid ugovora.
  - na raskid ugovora imate pravo samo ako ste trgovcu prethodno dali naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.
9. Prilikom kupnje proizvoda rečeno vam je da imate pravo na zamjenu u slučaju neispravnosti u roku 7 dana.
- zakonski rok je 2 godine.
  - za nedostatak je uvijek odgovoran trgovac odnosno prodavatelj, osim ako on ne dokaže suprotno
  - morate nedostatak prijaviti najkasnije 2 mjeseca od dana kad je otkriven.
10. U zakonskom roku predali ste proizvod na popravak. Prošlo je dosta vremena, a nemate nikakvu povratnu informaciju. Zvali ste i rekli su da imaju rok za popravak 45 dana.
- zakon ne predviđa precizne rokove, već razumni rok.
  - imate pravo na sniženje ili povrat novca (raskid ugovora)

## Hipotetski slučajevi – pitanja

1. U objavljenj reklamj u izlogu stoji cijena za TV prijemnik od 3.500,00 kuna. Sasvim malim slovima je dopisano da se na istaknutu cijenu plaća 25% PDV. Osoba A platila je TV prijemnik 4.305,00 kuna.
- ✓ Može li potrošačka organizacija podnijeti tužbu i zahtijevati da se prodavatelj osudi da prestane sa praksom da uz izloženu cijenu neadekvatno malim slovima dopiše uvjete kojima se povećava cijena proizvoda?
  - ✓ Može li potrošačka organizacija podnijeti tužbu u korist 15 pojedinačno određenih potrošača i zahtijevati povrat više plaćene cijene?
2. O kakvoj se poslovnoj praksi radi u ovom slučaju?
- ✓ Potrošač je zaprimio obavijest trgovca x koji ga obavještava da je osvojio nagradu u iznosu od 10 000,00 kn i da svoju nagradu treba preuzeti u određenom roku. Međutim, kada je potrošač telefonski kontaktirao trgovca,

rečeno mu je da je ta obavijest zapravo samo oglas. Umjesto nagrade dobio je savjet da kupi određene proizvode, nakon čega će sudjelovati u nagradnoj igri.

3. O kakvoj se poslovnoj praksi radi u ovom slučaju?

- ✓ Potrošač je kupio časopis o fotografiji i ostavio je trgovcu svoju adresu kako bi dobivao obavijesti o svim novostima u pogledu navedenog područja. Međutim, uskoro je počeo dobivati novosti vezano uz časopise o kuhanju, vrtlarenju, skakanju s padobranom, iako nije nikad tražio da ga se uvrsti u popis za dobivanje novosti iz tih područja.

## VI. Cjelina

### 1. Nepoštene odredbe ugovora:

Pročitajte presudu **Rev-819/96**

Raspravite sljedeće:

- Pitanje neravnoteže u pravima i obvezama – ako su pozicije stranaka različito strukturirane povodom istog pravnog pitanja u ugovornom odnosu.
- Je li “Znatna neravnoteža” faktično pitanje u svakom pojedinom slučaju?
- Savjesnost i poštenje
- Koje okolnosti se uzimaju u obzir kod provođenja “testa nepoštenosti”?

2. Predstavlja li tužba za zaštitu kolektivnih interesa i prava tužbu iz čl. 241 ZOO-a, radnju koja ima učinak prekida zastare?

3. Da li postoji vezanost za pravomoćnu odluku povodom kolektivne tužbe za kredite u CHF i u pojedinačnim tužbama gdje su sklopljeni krediti u EUR ili drugoj valuti?

**Pročitajte presude Revt-575/16 i Rev-2245/17**

## IZVORI I LITERATURA

1. Zakon o zaštiti potrošača NN 41/14, 110/15, 14/19;
2. Zakon o izmjenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača NN 14/19,
3. Konačni prijedlog ZIDZZP-a P.Z.E. br. 408 na <https://www.sabor.hr/hr/konacni-prijedlog-zakona-o-izmjenama-i-dopunama-zakona-o-zastiti-potrosaca-drugo-citanje-pze-br-408>
4. Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18
5. Potrošač na unutarnjem tržištu, zbornik okruglog stola, Horak, H., Šafranko, Z.(ur.), Ekonomski fakultet-Zagreb, 2013
6. Baretić, Marko, Individualna i kolektivna zaštita potrošača u hrvatskom pravu // Republika Hrvatska na putu prema Europskom pravosudnom području - rješavanje trgovačkih i potrošačkih sporova / Tomljenović, Vesna ; Čulinović Herc, Edita ; Butorac Malnar, Vlatka (ur.).Rijeka: Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2009. str. 241-286
7. 223. tribina Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Kluba pravnika grada Zagreba: Zaštita potrošača od nepoštenih ugovornih odredaba, prof. dr. sc. Tatjana Josipović, voditelj i urednik: dr. sc. Marko Bratković, 3. srpnja 2018.
8. Tatjana Josipović; Zaštita potrošača od nepoštenih ugovornih odredbi; Narodne Novine (2018)
9. grupa autora; Zaštita potrošača - zbornik radova; Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti (2016)
10. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, (2019): Centralni informacijski sustav za zaštitu potrošača, CISZP <http://potrosac.mingo.hr/>
11. <https://gov.hr/moja-uprava/pravna-drzava-i-sigurnost/prava-potrosaca/zastita-potrosaca/savjetovanje-potrosaca/176>
12. [https://www.rrif.hr/Donesen\\_je\\_Zakon\\_o\\_izmjenama\\_i\\_dopunama\\_Zakona\\_o\\_z-1591-vijest.html](https://www.rrif.hr/Donesen_je_Zakon_o_izmjenama_i_dopunama_Zakona_o_z-1591-vijest.html)
13. <https://www.potrosac.hr/>
14. Obrazovni materijal Pravosudne akademije „POTROŠAČKO PRAVO EU-A“ autor izv. prof. dr. Salvija Kavalne, Zagreb, 2017.
15. Ugovor o funkcioniranju Europske unije
16. Povelja Europske unije o temeljnim pravima
17. Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima
18. <http://www.europarl.europa.eu/factsheets/hr/sheet/46/politika-zastite-potrosaca-nacela-i-instrumenti>
19. [https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j\\_6/hr/](https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/hr/)
20. <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=hr>



21. Radni dokument službi komisije „Smjernice za provedbu/primjenu direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi“ od 25. 05. 2016.
22. EUROPSKA KOMISIJA, GLAVNA UPRAVA ZA PRAVOSUĐE, lipanj 2014.
23. Smjernice glavne uprave za pravosuđe o Direktivi 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 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
24. Godišnje izvješće 2018. i godišnji pregled Suda EU