



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA

10000 Zagreb • Ulica grada Vukovara 78

Uprava za trgovinsku politiku  
i međunarodnu gospodarsku suradnju

Klasa: 011-01/99-01/62  
Urbroj: 526-05-03-78  
Zagreb, 24. 09. 2003.

REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI INSPEKTORAT  
ZAGREB

Datum: 26.09.2003		
Klasifikacija: 526-01/03-01/381		Sl. broj: 07
Uredni broj: 526-05-03-02		Pril. Vrij.

DRŽAVNI INSPEKTORAT  
ZAGREB

Poštovani,

Vašim dopisom od 22. srpnja 2003. godine tražili ste mišljenje u vezi primjene Zakona o zaštiti potrošača. Tom prilikom postavili ste određena pitanja na koja vam dostavljamo slijedeće odgovore:

**ad 1. Gdje je propisano da u slučaju nedostatka u obavljanju usluge potrošač ima pravo na povrat plaćenog iznosa, na sniženje cijene ili na otklanjanje nedostatka, što je trgovac dužan učiniti, te nadalje tko odlučuje koje će pravo potrošač koristiti?**

Pitanje odgovornosti za materijalne nedostatke činidbe detaljno je obrađeno člancima od 478.-500. Zakona o obveznim odnosima (dalje ZOO). Tim su člancima predviđene pretpostavke pod kojima se odgovara za nedostatke, u kojim rokovima, što je nedostatak, koja su prava kupca, kojim ih redom može ostvarivati i sl.

Konkretno, članak 488. ZOO predviđa koja prava ima kupac u slučaju materijalnog nedostatka pa se tako navodi da ima pravo zahtijevati ispunjenje ugovora (otklanjanje nedostatka ili predaja druge stvari), sniženje cijene, naknada štete i raskid ugovora. Iz formulacije toga članka je vidljivo da je kupac (potrošač) taj koji ima pravo odabrati kojim će se pravom poslužiti.

No, ZOO u tom pogledu nameće određena ograničenja. Naime, kupac (potrošač) nije ovlašten odmah zahtijevati bilo koje od navedenih prava. ZOO postavlja pravila kojim se redom mogu tražiti pojedina od tih prava. Tako je navedeno da raskid ugovora može tražiti samo ako nije uspio ostvariti ostala prava (stavak 1. članka 490. ZOO), odnosno popravak ili zamjenu stvari te sniženje cijene. Stavak 2. članka 490. ZOO-a određuje situacije u kojima se raskid ugovora može tražiti odmah. Iz odredbe članka 489. proizlazi da bi kupac prvo trebao zahtijevati ispunjenje ugovora (popravak ili novu stvar), tek ako trgovac to ne učini u razumnom roku, sniženje cijene pa tek onda raskid ugovora. Uz svaki od tih zahjeva potrošač može kumulirati zahtjev za naknadom štete (stavci 2. i 3. članka 488. ZOO).

Odredbe čl. 478.-500. ZOO predviđene su za ugovore o prodaji. No, one se primjenjuju i na sve ostale ugovore, pa i na ugovore o pružanju usluga. To je rezultat specifičnog načina uređenja koje je predviđeno ZOO-om. Naime, člankom 121. ZOO-a predviđeno je opće pravilo o odgovornosti za nedostatke u ispunjenju, dakle pravilo koja se odnosi na sve naplatne ugovore, bez obzira radi li se o ugovorima kojima se prodaje stvar ili ugovorima kojima se pružaju usluge. No, taj članak uopće nema razrađena pravila o toj odgovornosti već se njegovim stavkom 1. samo načelno određuje da svaki ugovaratelj odgovara za nedostatke svog ispunjenja. No stavkom 3. članka 121. ZOO-a predviđeno je da će se na sve ostale ugovore na odgovarajući način primjenjivati odredbe o odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke, ako za određeni slučaj nije što drugo propisano.

Dakle, pravila o odgovornosti za materijalne nedostatke kod ugovora o kupoprodaji temeljem odredbe članka 121. st. 3. ZOO-a primjenjuju se i na sve ostale ugovore, ako ne postoji posebno uređenje.

Takvo posebno uređenje predviđeno je kod ugovora o djelu (614.-621 ZOO), ugovora o građenju (641.-647. ZOO, ugovor o licenci (693.-695. ZOO), ugovora o zajmu (573.-579. ZOO). U pravilu, sva su ta posebna uređenja u skladu s uređenjem odgovornosti za materijalne nedostatke koje je predviđeno za ugovore o prodaji, jasno uz neke razlike koje su rezultat različitog predmeta ugovora.

## **ad 2. Kada je sklopljen ugovor?**

Ugovor je sklopljen kada se strane suglase o bitnim sastojcima ugovora (čl. 26. ZOO-a), odnosno kada se prihvati ponuda (čl. 32. st. 1. ZOO.) Konkretno, ako trgovac izlaže robu s naznakom cijene, to je ponuda. U onom trenutku kada potrošač izjavi trgovcu da kupuje, ugovor je sklopljen.

Od tog trenutka, potrošač ima sva prava koja su zakonom predviđena za kupca. Trenutak sklapanja ugovora kod kupnje za gotovo (primjerice, kupnje u dućanu) uglavnom je trenutak isplate cijene, jer tek isplatom cijene kupac daje trgovcu do znanja da je prihvatio njegovu ponudu. No, ugovor može biti sklopljen i prije nego li je proizvod predan ili usluga učinjena ili prije nego li je cijena plaćena. Bitan je trenutak suglasnosti strana o bitnim elementima ugovora. Dakle, ako su se, primjerice, pružatelj određene usluge i potrošač suglasili da će pružatelj usluge obaviti tu uslugu, ugovor je nastao, bez obzira što će on tu uslugu pružiti tek nakon nekog vremena te bez obzira što će potrošač platiti cijenu tek po obavljenoj usluzi. Isto vrijedi i za ugovor o kupoprodaji. Roba može biti dostavljena i naknadno, te cijena može biti

plaćena naknadno, no ugovor nastaje kada je potrošač izjavio trgovcu da prihvaća njegovu ponudu.

- Dakle, ako trgovac koji je preuzeo obvezu da ispuní određenu uslugu ili da isporuči određeni proizvod, on je sklopio ugovor. Ako tu uslugu ne ispuní, povrijedio je ugovor.

- pritom se mora voditi računa da neki ugovori moraju biti sklopljeni u pisanom obliku. Dakle, ugovor će biti sklopljen tek kada obje strane potpišu ugovor. Takav je slučaj, primjerice, kod ugovora o građenju kojim se graditelj obvezuje izgraditi neku građevinu. Činjenica da se graditelj obvezao sagraditi tu građevinu ne znači da je sklopljen ugovor. On će biti sklopljen tek kada strane sastave i potpišu pisani ugovor.

- Ako trgovac ne ispuní svoju ugovornu obvezu, čini prekršaj, i to bez obzira je li ugovor u pisanom ili usmenom obliku. Činjenica da je ugovor sastavljen u pisanom obliku samo će olakšati potrošaču dokazivanje da je ugovor sklopljen.

**ad 3. Da li se stavak 4. i 5. članka 7. Zakona o zaštiti potrošača odnosi se na sve usluge popravka i održavanja čija je vrijednost veća od 500,00 kn, a ne samo na usluge popravka proizvoda koji zahtijevaju redovno održavanje i popravke.**

Stavak 4. i 5. članka 7. Zakona odnosi se na sve usluge popravaka i održavanja čija je vrijednost veća od 500 kuna.

#### **ad 4. Isticanje cijene**

Stavak 4. članka 8. Zakona primjenjuje se povezano sa stavecima 6. i 8. istog članka. U tom smislu cijenu za jedinicu mjere treba isticati na prodajnom mjestu (maloprodajnu cijenu za svaki prethodno zapakirani komad sira, kojeg je trgovac dobio rezanjem većeg komada na pr., ne može istaknuti na prodajnom mjestu, jer su pakovanja po težini različita) i na proizvodu. Obveza isticanja cijene za jedinicu mjere proizvoda, prethodno zapakiranog u potrošačkom pakovanju, vrijedi za proizvode koje trgovac sam unaprijed (bez prisutnosti potrošača) pakira u manja potrošačka pakovanja, pa se maloprodajna cijena tog pakovanja razlikuje od maloprodajne cijene za jedinicu mjere istog proizvoda. Također ova obveza vrijedi i za proizvode koje proizvođač pakira u potrošačka pakovanja različitih težina (meso, riba i dr), pod uvjetom da se maloprodajna cijena tako pakiranih proizvoda razlikuje od cijene za jedinicu mjere tog proizvoda.

Sukladno navedenom, obveza isticanja cijene za jedinicu mjere ne postoji za tvornički prethodno zapakirane proizvode u potrošačkim pakovanjima većim ili manjim od jedinice mjere, na primjer sapune po šest komada, za konzerve i drugo.

Odredbu stavka 8. članka 8. da se cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda ističe na prodajnom mjestu proizvoda i odredbu stavka 4. istog članka da se cijena za jedinicu mjere ističe uz maloprodajnu cijenu, treba tumačiti tako da se cijena za jedinicu mjere mora istaknuti i na prodajnom mjestu i na proizvodu.

Osim navedenog, svi ostali proizvodi stavljeni su u grupu proizvoda za koje ne treba isticati cijenu za jedinicu mjere.

Za proizvode koji se u prodajnom prostoru nalaze zapakirani ili izloženi u transportnoj ambalaži (crijep na paleti, boce vode u plastičnoj foliji, boce piva u sanduku, i sl.), a trgovac je za njih zadužen po komadu, maloprodajna cijena pojedinačnog proizvoda (jedne boce vode na pr.) ističe se na transportnoj ambalaži. Ako su isti proizvodi pojedinačno izloženi na prodaju, bez transportne ambalaže, cijena mora biti istaknuta na svakom proizvodu. Sukladno tome, maloprodajna cijena proizvoda ne mora se istaknuti na silnim proizvodima pojedinačno na svakom prethodno pakiranom proizvodu, ako je proizvod izložen na prodaju u zajedničkoj ambalaži (kutijama i slično) kao na primjer žvakaće gume, bombončići, čokoladice, sladoled.

Maloprodajnu cijenu na proizvodu ne treba isticati ako je trgovac u svom prodajnom prostoru osigurao potrošačima provjeru maloprodajne cijene proizvoda pomoću info pultova na kojima se iz bar koda može očitati maloprodajna cijena.

Maloprodajna cijena za proizvode koji se prodaju bez ambalaže komadno ili u rasutom stanju, mjerenjem količine u prisutnosti potrošača, ističe se na prodajnom mjestu proizvoda samo kao cijena za jedinicu mjere kao što je propisano stavkom 5. članka 8. Zakona.

#### ad 5. Da li članak 12. obvezuje sve trgovce na izdavanje računa?

U vezi s ovim pitanjem obavještavamo vas da nije u nadležnosti ovog zakona određivati tko je dužan izdavati račun, jer je to uređeno Zakonom o porezu na dodanu vrijednost i odgovarajućim pravilnikom. U tom smislu odredba stavka 1. članka 12. znači da subjekti, za koje je to posebnim propisom određeno, moraju izdati račun, koji uz to što mora biti izdan, treba biti i točan, te jasno vidljivo i čitljivo ispisom.

#### ad 6. Tko odgovara za originalnu ambalažu škodljivo za zdravlje: trgovac na malo, ili proizvođač odnosno uvoznik ili jedan i drugi?

Za ambalažu škodljivo za zdravlje odgovara proizvođač, a kod uvoznih proizvoda uvoznik. Trgovac na malo odgovara također ako je znao ili je mogao znati da je ambalaža škodljiva za zdravlje.

#### ad 7. Deklariranje proizvoda članak 17.

Odredbe ovog članka odnose se na nove proizvode. Podatke o deklariranju rabljenih proizvoda donijet će ministar za gospodarstvo sukladno stavku 5. članka 17.

Budući da je odredbom stavka 3. članka 17. propisano da je za podatke iz deklaracije na uvoznim proizvodima odgovoran uvoznik, na deklaraciji tih proizvoda moraju biti navedeni naziv i sjedište uvoznika (puna adresa kako je tvrtka registrirana pri Trgovačkom sudu). Kao naziv i sjedište proizvođača na tim proizvodima dovoljan je podatak o nazivu proizvođača i zemlji u kojoj proizvođač ima sjedište.

Umjesto oznake "zemlja podrijetla" na deklaraciji može stajati "proizvedeno u", s tim da ako je zemlja podrijetla jedna od članica EU, na deklaraciji se može kao zemlja podrijetla navesti "EU".

Kao zemlja podrijetla za robu čija proizvodnja uključuje više od jedne zemlje, smatra se zemlja u kojoj je ta roba prošla posljednju obradu ili preradu, koja dovodi do novih proizvoda ili predstavlja posljednju fazu proizvodnje. Ovo tumačenje vrijedi za proizvode za koje detaljniji sadržaj deklaracije nije propisan posebnim propisima (prehrambeni proizvodi).

Pod izjavom proizvođača o sukladnosti proizvoda s propisanim uvjetima, ako ti uvjeti postoje (podstavak 7. stavka 1. članka 17.), smatra se i navođenje potvrđenih znakova utvrđenih posebnim propisima (znak "C", homologacijska oznaka i drugo).

Ako na proizvodu nema deklaracije ili je deklaracija nepotpuna, ne sadrži sve propisane podatke, odgovara trgovac i proizvođač, odnosno uvoznik koji su takav proizvod stavili u prodaju.

Za istinitost ili nedostatak podataka na deklaraciji, koje trgovac nije mogao provjeriti ili znati, odgovoran je uvoznik ako se radi o uvoznom proizvodu, odnosno proizvođač ako se radi o domaćem proizvodu.

**ad 8. Ako nije donijet tarifni sustav za pružanje pojedinih javnih usluga čija se potrošnja može mjeriti, da li se primjenjuje sverna potrošnja?**

Ako posebnim propisom nije donijet tarifni sustav za pružanje pojedinih javnih usluga čija se potrošnja može mjeriti, usluga se naplaćuje prema potrošnji u obračunskom razdoblju primjenom utvrđene cijene za jedinicu mjere utrošene usluge. Ako je na temelju posebnog propisa donijet tarifni sustav u kojem je predviđeno plaćanje paušala to je dopušteno prema Zakonu o zaštiti potrošača.

Cijene vode utvrđene prema Zakonu o komunalnom gospodarstvu koji ne predviđa plaćanje paušala za pitku vodu, komunalna poduzeća moraju obračunavati prema potrošnji u obračunskom razdoblju bez paušala.

Određba članka 22. stavka 3. primjenjuje se na postojeće javne usluge. Javna objava smatra se objava u javnom glasilu, pored čega treba omogućiti svakom korisniku usluge na njegov zahtjev, kao i prilikom sklapanja ugovora o priključku, da se upozna sa svim uvjetima korištenja odnosno usluge. Ovi uvjeti bi trebali biti sastavni dio ugovora o korištenju usluge čiji se najmanje jedan primjerak uručuje potrošaču.

**ad 9. Da li je propisan sadržaj identifikacijske kartice?**

Izdavanje identifikacijske kartice predviđeno je Zakonom o trgovini u smislu da se osoba koja nudi i prodaje proizvode izvan poslovnih prostorija trgovca, a u ime i za račun trgovca, potrošaču mora predstaviti identifikacijskom karticom. Sadržaj identifikacijske kartice nije propisan.

**ad 10. Plaćanje proizvoda u više obroka.**

Bez obzira na način plaćanja, ako se plaća u više obroka, a zbroj tih obroka veći je od cijene proizvoda radi se o ugovoru o potrošačkom zajmu. Obrnuto, bez obzira na način plaćanja, ako je zbroj svih obroka jednak cijeni proizvoda ne radi se o ugovoru o potrošačkom zajmu.

Dakle, ako potrošač plaća čekovima, a zbroj svih obroka nije veći od cijene proizvoda, ugovor ne mora biti sklopljen u pisanom obliku. Ako bi zbroj svih uplata (svih čekova) bio veći od cijene proizvoda, ugovor bi morao biti u pisanom obliku.

S poštovanjem

Pomoćnica ministra

  
Olga Spelvec

