

# Inspekcijski nadzor i prekršaj prema Zakonu o zaštiti potrošača

**Z**aštita potrošača je važan element svakog demokratskog društva i nezaobilazna stečevina tržišnog gospodarstva. Zaštititi fizičke osobe – potrošače dužnost je Vlade svake pravne i uređene države, jer su pojedinci uvijek slabiji u odnosu na isporučitelja proizvoda i usluga.

Iako zaštita potrošača ne počinje donošenjem Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 96/03. – dalje: Zakon) jer su ih i prijašnje odredbe propisa o trgovini i normizaciji te Posebne uzance u trgovini na malo štitele, ovim člankom iznosimo problematiku kojom se materijalno provodi ta zaštita.

Podsjećamo da smo u RRiF-u br. 8/03., str. 9. i 86. obradili ostala pitanja koja je nametnuo Zakon, a o deklariranju proizvoda možete pročitati u RRiF-u br. 8/02., str. 73.

## 1. INSPEKCIJSKI NADZOR

Nadzor nad provođenjem Zakona o zaštiti potrošača obavlja Državni inspektorat, te drugi nadležni inspektori (u daljnjem tekstu: inspektor), u skladu s ovlastima utvrđenim zakonom.

Inspektor će rješenjem zabraniti prodaju ako:

- trgovac prodaje proizvod koji ima nedostatak ili grešku, a nije ga fizički odvojio od ostalih proizvoda i jasno vidljivo i čitljivo obilježio na proizvodu i na prodajnome mjestu da se radi o prodaji proizvoda s nedostatkom i greškom (čl. 13.);
- proizvod na rasprodaji nije jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja (čl. 19., st. 1.);
- najveći postotak sniženja cijena proizvoda na rasprodaji ne iznosi najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na početku rasprodaje (čl. 19., st. 2.);
- proizvod koji je na rasprodaji jer mu uskoro istječe rok uporabe, nema jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe (čl. 20.);
- trgovac nije fizički odvojio proizvode na rasprodaji od proizvoda koji nisu na rasprodaji i jasno, vidljivo i čitljivo istaknuo da se radi o rasprodaji (čl. 21., st. 1.).

Žalba na rješenje ne odgaga izvršenje.

## 2. PREKRŠAJNE ODREDBE

Novčanom kaznom u svoti od **50.000,00 do 100.000,00 kuna** kaznit će se prema čl. 108. do 112. Zakona za prekršaj **pravna osoba, trgovac** ako:

- *zavaravajuće oglašava proizvod ili uslugu* (čl. 89., st. 2. i 3.),
- *oglašavanjem vrijeđa ljudsko dostojanstvo, ako je oglašavanje neetično, prouzrokuje ili bi moglo prouzročiti tjelesnu, duševnu ili drugu štetu u djece, oglašavanjem djeci širi poruke i dijelove poruka kojima se iskorištava ili zlorabi ili bi se mogla zlorabiti njihova lakovjernost ili pomamljanje iskustva* (čl. 90., st. 3.),

- *postupa suprotno propisanom u članku 92. ovoga Zakona.*

Fizička osoba, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje novčanom kaznom u svoti od 2.000,00 do 10.000,00 kuna.

### 2.1. NOVČANE KAZNE ZA NEDOSTATKE

Novčanom kaznom u svoti od **3.000,00 do 50.000,00 kuna** kaznit će se za prekršaj **pravna osoba – trgovac, zajmodavac ili treća osoba** ako:

- *na zahtjev potrošača, proizvod koji ima nedostatak ne zamijeni novim proizvodom ili potrošaču ne vrati svotu plaćenu za taj proizvod, odnosno ne snizi cijenu ili uz suglasnost potrošača, ne otkloni nedostatak na proizvodu, a bio je dužan to učiniti* (čl. 5.);
- *u slučaju nedostatka u obavljanju usluge, na zahtjev potrošača ne vrati svotu koju je potrošač platio za tu uslugu, ne snizi cijenu ili ne otkloni nedostatak, a bio je dužan to učiniti* (čl. 5.);
- *bez opravdanog razloga ne ispuni ugovor koji je sklopio s potrošačem ili ga ne ispuni na vrijeme* (čl. 5.);
- *odbije s potrošačem sklopiti ugovor o prodaji proizvoda koji izlaže na prodajnome mjestu ili usluge koja je predmet njegova poslovanja bez posebno opravdanih razloga* (čl. 7., st. 1.);
- *uvjete prodaje ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u prodajnom prostoru, a posebne uvjete za pojedine proizvode ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo na prodajnim mjestima tih proizvoda* (čl. 7., st. 2.);
- *za usluge popravaka i održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 500 kuna, trgovac ne ispostavi potrošaču predračun i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak te nepotpisani radni nalog uruči potrošaču* (čl. 7., st. 4.);
- *tijekom popravka proširi radni nalog bez prethodnoga pisanog pristanka potrošača* (čl. 7., st. 5.);
- *prodajnu cijenu proizvoda i usluge ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo u kunama na način kako je to propisano* (čl. 8., st. 1. i 8.);
- *ističe cijenu koja nije konačna za potrošača* (čl. 8., st. 2.);
- *kod prethodno zapakiranog proizvoda u potrošačkom pakiranju uz maloprodajnu cijenu ne istakne cijenu za jedinicu mjere tog proizvoda, ako su mjera pakiranja i jedinica mjere proizvoda različiti* (čl. 8., st. 4.);
- *oglašavanje ne sadržava cijenu na način propisan čl. 10.;*
- *potrošaču ne omogući provjeru ispravnosti zaračunane svote u odnosu na kakvoću i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružane usluge* (čl. 12., st. 2.);

- se ne drži prodajne cijene proizvoda ili usluga i uvjeta prodaje (čl. 12., st. 3.);
- cijenu posebnog papira za zamatanje i uporabu dodatnih ukrasa te usluge zamatanja ne istakne jasno, vidljivo i čitljivo (čl. 15., st. 2.);
- ne postupi sukladno odredbi čl. 15., st. 3.;
- na zahtjev potrošača ne zadržava ambalažu prodanog proizvoda (čl. 15., st. 3.);
- ako potrošač najkasnije u trenutku sklapanja ugovora ne dobije pisanu obavijest o njegovu pravu na otkazivanje ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija trgovca (čl. 31., st. 3.);
- vraćeni novac ne uveća za zatezne kamate obračunane od trenutka primitka pisane obavijesti o raskidu ugovora do isplate (čl. 34., st. 3.);
- ne postupi sukladno čl. 44.;
- traži razloge raskida ugovora unutar roka propisanog čl. 44., st. 1.;
- potrošaču zaračunava troškove, kamate ili kaznu, suprotno propisanom u čl. 51. i čl. 79., st. 2.;
- u pisanom obliku ne obavijesti potrošača prije ili u vrijeme sklapanja ugovora o odredbama iz čl. 62., st. 1.;
- postupi suprotno odredbama čl. 71.;
- osobi koja traži obavijest ne dostavi obavijest ili je ne dostavi sukladno čl. 74.;
- zahtijeva od potrošača plaćanje suprotno propisanom u čl. 80.;
- nameće ugovorne odredbe nepoštene u smislu čl. 81.

**Fizička osoba**, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u svoti od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

Novčanom kaznom u svoti od **300,00 kuna** inspektor može kazniti na mjestu događaja prekršaja fizičku osobu – trgovca.

## 2.2. KAZNE ZA ZAJMODAVCE

Novčanom kaznom od **10.000,00 do 50.000,00 kuna** kaznit će se za prekršaj **pravna osoba – zajedavac** ako:

- onemogućuje potrošaču da dode do podataka kojima može dokazati poseban odnos između zajedavca i trgovca (čl. 68., st. 1.).

**Fizička osoba**, odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se za prekršaje novčanom kaznom u svoti od 2.000,00 do 5.000,00 kuna.

## 2.3. KAZNE ZBOG NEISPUNJENIH UVJETA PRODAJE

Novčanom kaznom u svoti od **10.000,00 do 50.000,00 kuna** kaznit će se za prekršaj **pravna osoba – trgovac** ako:

- pruži podatke o potrošaču trećoj strani ili strani koja kao pravna ili fizička osoba djeluje unutar iste skupine poduzeća (koncern) kojoj pripada trgovac, osim ako to potrošač odobri u pisanom obliku (čl. 7., st. 3.),
- potrošaču ne prizna da je račun plaćen sukladno propisanom u čl. 11. ovoga Zakona,
- potrošaču ne izda točan te jasno vidljiv i čitljivo ispisan račun (čl. 12., st. 1.),
- dodatno naplati izdavanje računa (čl. 12., st. 4.),

- prigodom prodaje potrošaču ne preda ili predoči isprave iz čl. 14.,
- je ambalaža štetna za zdravlje (čl. 15., st. 1.),
- ne postupi sukladno čl. 16.,
- stavi na rasprodaju proizvod s greškom, a odbije izvjestiti kupca u čemu se sastoji greška na proizvodu (čl. 21. st. 2.),
- prodaju energije i vode potrošaču ne obračuna prema potrošnji u obračunskom razdoblju, primjenom tarifnog sustava (čl. 22., st. 2.),
- ne obavijesti potrošača o svim uvjetima korištenja javnih usluga i te uvjete javno ne objavi (čl. 22., st. 3.),
- za odluke o pravima i obvezama potrošača ne pribavi mišljenje savjetodavnog tijela (čl. 22., st. 4.),
- pruža javnu uslugu, a ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača (čl. 22., st. 5.),
- ne održava propisane standarde i kvalitetu pružene javne usluge u skladu s posebnim propisima (čl. 24.),
- ne sklopi pisani ugovor s potrošačem o korištenju usluga priključka i/ili pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži i ako ugovor ne sadržava sve propisane podatke iz čl. 25.,
- potrošaču na njegov zahtjev besplatno ne omogućiti zaprečavanje određene vrste odlaznih poziva, odnosno poziva na određene vrste brojeva, sukladno čl. 26., st. 1.,
- ne omogućiti plaćanje pristupa javnoj telekomunikacijskoj mreži i uporabu javnih govornih usluga unaprijed (čl. 26., st. 2.),
- ne omogućiti potrošaču, radi izbjegavanja sporova, nadzor i kontrolu troškova nastalih uporabom javne govorne usluge (čl. 27.),
- zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju proizvoda ili pružanje usluge s djelomičnim ili ukupnim predujmom i isporuči proizvod ili pruži uslugu nakon primitka predujma, te potrošaču nakon isporuke proizvoda ili pružene usluge ne obračuna i ne isplati kamate po kamatnjaku poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, ako je rok isporuke dulji od jednog mjeseca (čl. 28.),
- nema identifikacijsku karticu (čl. 29., st. 3.),
- bez prethodnog pristanka potrošača, prema potrošaču uporabi pojedinačna sredstva za daljinsku komunikaciju (čl. 41.),
- prije sklapanja ugovora na daljinu putem sredstva za daljinsku komunikaciju ne obavijesti potrošača o svim odredbama iz čl. 42., st. 1. ovoga Zakona ili ako ta obavijest nije u skladu s odredbama iz čl. 42.,
- potrošaču ne vrati plaćenu svotu novca u roku od 30 dana od primitka obavijesti potrošača da raskida ugovor (čl. 47., st. 3.),
- potrošaču ne uveća vraćenu svotu novca za kamate od primitka pisane obavijesti o raskidu do isplate (čl. 51., st. 3.),
- prijevarno iskoristi kreditnu karticu potrošača kojom potrošač plaća ugovoreni proizvod ili uslugu (čl. 52.),
- potrošača ne obavijesti na način kako je to propisano čl. 62., st. 2. i 3.,
- onemogućiti potrošača da svoje obveze iz ugovora o potrošačkom zajmu ispuni prijevremeno ili

---

mu ne omogući razmjerno sniženje ukupnih troškova zajma (čl. 64.),

- ne postupi sukladno propisanom u čl. 70.,
- ostavlja reklamne poruke i materijale na kućnim vratima i ulaznim vratima stanova potrošača te u poštanskim sandučićima, ako je takva zabrana na njima jasno napisana (čl. 90., st. 4.).

**Fizička osoba**, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca i oglašivača kaznit će se za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka novčanom kaznom u svoti od 1.000,00 do 3.000,00 kuna.

#### 2.4. NOVČANE KAZNE ZBOG MANJKAVOSTI DEKLARACIJA

Novčanom kaznom u svoti od **50.000,00 do 100.000,00 kuna** kaznit će se za prekršaj **pravna osoba – trgovac**:

- ako stavi u prodaju proizvod koji nema deklaraciju ili
- ako deklaracija ne sadržava sve podatke propisane u čl. 17., st. 1., 2. i 3. te čl. 18., st. 3.

**Fizička osoba**, odgovorna osoba u pravnoj osobi trgovca ili oglašivača kaznit će se za prekršaj u svoti od 3.000,00 do 5.000,00 kuna.

#### 5. ZAKLJUČAK

Sam Zakon o zaštiti potrošača neće riješiti sve probleme potrošača, on samo određuje pravila igre. Da bi ga se u punoj mjeri moglo primjenjivati, potrebni su mnogi provedbeni propisi. Najvažnije je, svakako, da građani prihvaćaju pravila igre, tj. ne zlorabeći pogodnosti koje do sada nisu bile ozakonjene, loših proizvoda.