



REPUBLIKA HRVATSKA
DRŽAVNI INSPEKTORAT

KLASA: 336-01/20-01/253
URBROJ: 443-01-06-02/1-20-2
Zagreb, 21. srpnja 2020.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
email: huzp@zg.t-com.hr
Ozaljska 93/II
10000 Zagreb

PREDMET: Članak 10. Zakona o zaštiti potrošača
- odgovor, dostavlja se

Poštovani,

Državni inspektorat zaprimio je vaš podnesak u kojem dostavljate požurnicu na podnesak koji ste uputili ovom Tijelu 16. ožujka 2020. godine, a vezano za problematiku u svezi inspekcijskih nadzora prema davateljima javnih usluga i to elektroničkih telekomunikacijskih usluga i poštanskih usluga sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ br. 41/14 i 110/15, 14/19.).

Imajući u vidu odredbe članka 5. Zakona o Državnom inspektoratu (Narodne novine br. 115/18., dalje u tekstu: Zakon) koje uređuju djelokrug tržišne inspekcije, očitujemo se kako slijedi.

Vezano za vaš podnesak zaprimljen u ovom Tijelu 16. ožujka 2020. godine u kojem predlažete da zbog izbijanja epidemije bolesti COVID-19 uzrokovane virusom SARS-COV2, u dijelu koja se odnosi na Povjerenstva za reklamacije potrošača ovo Tijelo dostavi uputu o održavanju sjednice Povjerenstva za reklamacije potrošača elektronskim putem kao i problematiku u svezi inspekcijskih nadzora prema davateljima javnih usluga i to elektroničkih telekomunikacijskih usluga i poštanskih usluga sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, ističemo da vam je ovo Tijelo dostavilo odgovor KLASA: 336-01/20-01/153, URBROJ: 443-01-06-02/1-20-2 od 30. ožujka 2020. godine, a koje pismeno vam je upućeno putem dostave 8. travnja 2020. godine.

Nadalje, vezano za vaš opetovani upit i problematiku u svezi inspekcijskih nadzora prema davateljima telekomunikacijskih usluga i poštanskih usluga sukladno članku 10., 25., 134. i

135. Zakona o zaštiti potrošača ističemo da je člankom 4. stavkom 1. predmetnog Zakona propisano da ako su odredbe ovoga Zakona u suprotnosti s odredbama zakona kojim se uređuju pojedina upravna područja, a koji su usklađeni s pravnom stečevinom Europske unije, na odnose između potrošača i trgovca primarno se primjenjuju odredbe tih posebnih zakona.

Nadalje, člankom 10. stavkom 1. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da je trgovac dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, stavkom 2. istog članka Zakona je propisano da osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora, a stavkom 5. istog članka Zakona da je trgovac dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore 1., 2., i 4. ovoga članka u roku 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Člankom 25. a Zakona o zaštiti potrošača propisano je da nakon primitka odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 25. stavaka 5. ili 8. ovoga Zakona, a stavkom 2. istog članka Zakona je propisano da povjerenstvo iz stavka 1. ovoga članka mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

Nadalje, članak 54. Zakona o poštanskim uslugama (Narodne novine br. 144/12., 153/13., 78/15. i 110/19.) uređuje prigovore korisnika poštanskih usluga te je stavkom 4. istog članka Zakona propisano da je davatelj poštanskih usluga obavezan dostaviti pisani odgovor korisniku poštanskih usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora u roku od najviše 30 dana od dana zaprimanja prigovora u unutarnjem prometu, odnosno u roku od najviše 60 dana od dana zaprimanja prigovora u međunarodnom prometu. Nadalje, stavkom 4. istog članka Zakona propisano je da na pisani odgovor davatelja poštanskih usluga korisnik poštanskih usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri davatelju poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača davatelja poštanskih usluga obvezno je dostaviti pisani prigovor korisniku poštanskih usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe.

Članak 55. Zakona o poštanskim uslugama uređuje rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga te je stavkom 1. istog članka Zakona propisano da u slučaju spora između korisnika i davatelja poštanskih usluga u svezi s rješavanjem prigovora iz članka 54. ovoga Zakona, korisnik poštanskih usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 54. stavka 5. ovoga Zakona.

Imajući u vidu citiranu odredbu članka 4. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača, te odredbu članka 54. Zakona o poštanskim uslugama koji kao posebni zakon propisuje drugačije zakonske rokove u svezi odgovora na pisani prigovor, odnosno ista je u suprotnosti sa odredbom članka 10. stavka 5. Zakona o zaštiti potrošača, tržišna inspekcija ne može postupati u predmetnom imajući u vidu prekršajnu odredbu članka 138. stavka 1. točke 16. Zakona o zaštiti potrošača, te u svezi predmetnog predlažemo da se obratite Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

Vezano za pružatelje javnih usluga elektroničkih komunikacijskih usluga, ističemo da je člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08., 90/11., 13/12., 80/13., 71/14. i 72/17.) uređen postupak i rokovi rješavanja prigovora te je stavkom 12. istog članka Zakona propisano da je operator javnih komunikacijskih usluga obavezan dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz

stavka 1. ovoga članka u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju iz članka 49. stavka 6. ovoga Zakona. Imajući u vidu navedeno, Zakonom o elektroničkim komunikacijama kao posebnim propisom su propisani rokovi koji nisu u suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača, te u vezi predmetnog ukoliko operator u pisanom obliku ne odgovori za zaprimljeni prigovor potrošača iz članka 10. Zakona o zaštiti potrošača, odnosno članka 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama potrošači mogu predstavku podnijeti tržišnoj inspekciji putem web stanice Državnog inspektorata na sljedećem linku <https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83>, putem pošte na adresu Državni inspektorat, Šubićeva 29, Zagreb ili osobno u pisarnici Državnog inspektorata.

S poštovanjem,


GLAVNI DRŽAVNI INSPEKTOR
dr. sc. Andrija Mikulić

Na znanje:

Područni uredi

Služba zaštite ekonomskih interesa potrošača

- svima -