

Poslovni hr 7.12.2020.

Državni inspektorat poslao upozorenje svima koji kupuju online

Autor: [Marija Crniak](#), 07. prosinac 2020. u 15:29

[0 komentara](#)



Foto: Danny Lawson/PA Images/PIXSELL

Samo tijekom studenoga tržišni inspektori Državnog inspektorata proveli su 67 inspekcijskih nadzora u kojima je utvrđeno ukupno 18 povreda odredbi Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkoj trgovini.

Zbog iznimno velikog rasta online trgovine, ali i značajnog povećanja prijava nezadovoljnih kupaca, tržišni inspektori Državnog inspektorata pojačano provode ciljane inspekcijske nadzore u pogledu zaštite potrošačkih prava pri sklapanju ugovora na daljinu putem Interneta, te nepoštene poslovne prakse trgovaca, javljaju upravo iz DIRH. Samo tijekom studenoga tržišni inspektori Državnog inspektorata proveli su 67 inspekcijskih nadzora u kojima je utvrđeno ukupno 18 povreda odredbi Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o elektroničkoj trgovini.

Uputili su i apel na potrošača da se prije online kupovine upoznaju sa svojim pravima i obvezama pri sklapanju ugovora na daljinu putem Interneta.

Za početak, člankom 57. Zakona o zaštiti potrošača trgovac je u obvezi prije samog sklapanja ugovora pružiti informacije koje između ostalog uključuju: informacije o glavnim obilježjima robe ili usluge, svome nazivu i sjedištu, adresi elektroničke pošte, maloprodajnoj cijeni robe ili usluge, uvjetima plaćanja i isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge, uvjetima, rokovima i postupku izvršavanja prava na jednostrani raskid ugovora, obvezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe trgovcu u slučaju da iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora. Također, slijedom navedenih predugovornih obavijesti, potrošači u pogledu svojih prava, u slučaju kupnje putem interneta imaju pravo, ne navodeći razloge raskinuti ugovor sklopljen na daljinu u roku od 14 dana od dana kada je roba predana u posjed potrošača, a kako je to propisano člankom 72. Zakona o zaštiti potrošača, imajući u vidu odredbu članka 79. Zakona o zaštiti potrošača. Pri tome, potrošači prije isteka navedenog roka moraju trgovca obavijestiti o svojoj odluci i to putem obrasca za jednostrani raskid ugovora koji osigurava trgovac ili putem bilo koje druge nedvosmislene izjave kojom izražavaju svoju volju.

U dosadašnjim prijavama inspektora najčešće se radilo o tome da trgovac nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o svim podacima, što je protivno članku 57. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača, nije dostavio potrošačima potvrdu o sklopljenom ugovoru na trajnom mediju temeljem odredbe članka 69. Zakona o zaštiti potrošača, naveo je zavaravajuće informacije o glavnim obilježjima proizvoda u odnosu na zemljopisno i tržišno podrijetlo, ili nije bio registriran za usluge informacijskog društva sukladno odredbama Zakona o elektroničkoj trgovini. Protiv počinitelja su poduzete zakonom propisane upravne i/ili prekršajne mjere.

Tržišni inspektori tijekom studenog su, kako je i bilo najavljeno, provodili i ciljane inspekcijske nadzore posebnih oblika prodaje pod naziva 'Black Friday' ili 'Crni Petak'. U toj je akciji provedeno 108 inspekcijskih nadzora te je utvrđeno 18 povreda odredbi Zakona. Konkretno trgovac nije istaknuo cijenu u redovnoj prodaji i cijenu tijekom trajanja posebnog oblika prodaje, utvrđeno je zavaravanje potrošača u pogledu cijena proizvoda ili načina na koji je ona izračunata, odnosno zavaravajuća poslovna praksa trgovca. Neki od utvrđenih prekršaja otklonjeni su tijekom inspekcijskog nadzora no za neke su protiv počinitelja poduzete zakonom propisane upravne i/ili prekršajne mjere. Iz Inspektorata podsjećaju da građani, ukoliko smatraju da su neka od njihovih potrošačkih prava ugrožena, to mogu prijaviti Državnom inspektoratu [ispunjavanjem elektroničkog obrasca „Podnošenje prijava“ koji je dostupnom na službenim stranicama Državnog inspektorata](#), slanjem prijave/predstavke poštom na adresu: Državni inspektorat, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb ili osobno u pisarnici Državnog inspektorata.