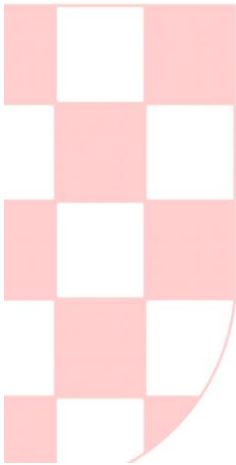




Obveze trgovaca prema Zakonu o zaštiti potrošača

Šibenik svibanj 2011.

Đema Bartulović, načelnica Odjela za
zaštitu potrošača

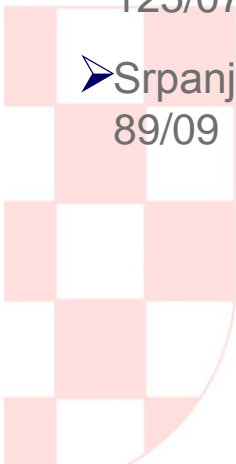


Zakon o zaštiti potrošača



➤ Srpanj 2007. "Narodne novine" 79/07,
125/07

➤ Srpanj 2009. "Narodne novine" 79/09,
89/09





Obavijest o proizvodu- Čl 17. Zakona o zaštiti potrošača



- prati proizvod
- dostupna je potrošaču
- sadrži bitne podatke iz članka 111. stavka 4. Zakona o zaštiti potrošača koji su potrebni prosječnom potrošaču kako bi mogao donijeti odluku o kupnji
- poseban propis, primjerice hrana, igračke

3



Obavijest o proizvodu- Čl 17. Zakona o zaštiti potrošača



- zemlja podrijetla
- podaci jasni, vidljivi i čitljivi
- hrvatski jezik i latinično pismo
- ili znakovi i piktogrami lako razumljivi potrošaču,
- ne isključuje mogućnost istodobne uporabe i drugih jezika

4

Obavijest o proizvodu - ČI 17. Zakona o zaštiti potrošača



◆ Zapalila se mikrovalna pećnica

◆ **OBAVIJEST O PROIZVODU NA NJEMAČKOM JEZIKU**

◆ A.M. pukom je srećom izbjegla veću nezgodu pred sam Božić jer se glazura za tortu, koju je podgrijavala u mikrovalnoj pećnici, zapalila i umalo izazvala požar.



5

Obveze trgovaca članak 5 Zakona o zaštiti potrošača



6

OBVEZE TRGOVCA – čl 5. Zakona o zaštiti potrošača



- Materijalni nedostatak na proizvodu
- Jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda
- Dužnost ispunjenja obveza propisanih Zakonom o obveznim odnosima

7

OBVEZA TRGOVACA – članak 5.



Proizvod s nedostatkom:

- ◆ Ukloniti nedostatak
- ◆ Zamjeniti drugim proizvodom bez nedostatka
- ◆ Vraćanje iznosa plaćenog za taj proizvod
- ◆ Sniziti cijenu

8

Članak 23. Zakona o zaštiti potrošača



- ◆ Ako trgovac prodaje proizvod s greškom, takav proizvod mora biti fizički odvojen od ostalih proizvoda
- ◆ Jasno, vidljivo i čitljivo obilježiti da je riječ o proizvodu s greškom
- ◆ Upoznati potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu

9

UVJETI PRODAJE PROIZVODA I PRUŽANJA USLUGA – čl 7.



- ◆ Prodajni uvjeti u prodajnom prostoru moraju biti istaknuti jasno, vidljivo i čitljivo

10

Obveza trgovaca čl. 9. Zakona o zaštiti potrošača

- ◆ Trgovac mora jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti maloprodajnu cijenu

11

Pravilnik o načinu isticanja maloprodajne cijene i cijene za jedinicu mjere proizvoda i usluga

Narodne novine broj 52/10 i 86/10

- donesen temeljem članka 9. stavka 7. Zakona o zaštiti potrošača (»Narodne novine«, broj 79/07, 125/07, 79/09, 89/09)
- stupio na snagu 6. svibnja 2010.
- prijelazno razdobljeza odredbe članka 6. do 8. Pravilnika:
 - 1 godina od stupanja na snagu (6. svibanj 2011.)

12



Isticanje maloprodajne cijene proizvoda

- uz kune i u drugim valutama
- nedvosmisleno, jasno, vidljivo i čitljivo
- na proizvodu ili na prodajnom mjestu



ispred, ispod ili pokraj, iznad
proizvoda

13



Cijene na rasprodaji ili sniženju

- Proizvod na sniženju odnosno rasprodaji mora biti jasno, vidljivo i čitljivo označen cijenom

- **prije i nakon** sniženja, odnosno
- **tijekom** rasprodaje
- Ukoliko je cijena proizvoda snižena više puta trgovac može označiti sve promjene cijena tijekom sniženja ili rasprodaje

14

Cijena za jedinicu mjere



- za jedan kilogram, jednu litru, jedan metar, jedan četvorni metar ili jedan kubni metar proizvoda
- ili jedinica količine koja se općenito ili uobičajeno koristi kod prodaje proizvoda na pojedinom području Republike Hrvatske
- ISTOVRSNSI PROIZVODI = JEDNAKE JEDINICE MJERE

15

Obveza isticanja cijene za jedinicu mjere



◆ Pozitivna lista proizvoda

- za koje se mora istaknuti cijena za jedinicu mjere
npr. hrana, deterdženti, dječje pelene, proizvode za njegu lica i tijela, kose..

◆ Negativna lista proizvoda

- proizvodi izuzeti od obveze isticanja cijene za jedinicu mjere
npr. proizvodi mase manje od 50 grama ili obujma manjeg od 50 mililitara, voće i povrće koje se prodaje komadno ili u svežnju, kolači, proizvodi koji se prodaju na sniženju i rasprodaji,...

◆ OBVEZA ISTICANJA CIJENE ZA JEDINICU MJERE SAMO ZA PRODAJNE PROSTORE POVRŠINE VEĆE OD 50M2!

16

Isticanje cijene za usluge



- ◆ U obliku:
 - ✓ cjenika
 - ✓ kataloga
 - ✓ brošure ili prospekta
 - ✓ ili na drugi odgovarajući način

- ◆ Pružanje usluga izvan prodajnog odnosno poslovnog prostora
 - u cijeni usluge moraju biti istaknuti i svi pripadajući troškovi

17

ambalaža



- ◆ **ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje** i prilagođena proizvodu, te ne smije dovesti u zabludu u pogledu mase i veličine proizvoda

- ◆ po zahtjevu potrošača, trgovac je obavezan zadržati ambalažu

18

članak 12. Zakona o zaštiti potrošača



- ◆ Trgovac mora za prodani proizvod, odnosno izvršenu uslugu potrošaču izdati račun – točan, neizbrisiv, jasan i čitljiv
- ◆ Trgovac se mora pridržavati istaknute maloprodajne cijene i uvjeta prodaje
- ◆ Izdavanje računa nije dopušteno naplaćivati



19

Pisani prigovor – članak 8. Zakona o zaštiti potrošača



- u prodajnom prostoru
- putem pošte,
- telefaks uređaja
- elektroničke pošte
- odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora
- vođenje i čuvanje pisane evidencije prigovora potrošača najmanje godinu dana

20

Učestalo pitanje



◆ Molim za pomoć.

Po Zakonu o zaštiti potrošača, dužni smo u trgovini istaknuti obavijest o zaprimanju pisanih prigovora, u kojoj navodimo na koji način potrošač može uputiti pisani prigovor (uručiti trgovcu, elektroničkom poštom, poštom...) No u Zakonu nije definirano u kojem obliku se treba voditi ta evidencija. Zanima me da li smo dužni imati uz tu obavijest i Knjigu žalbe (prijašnja originalna evidencija) ili ona nije potrebna odnosno da li to možemo nekakao drugačije riješiti?

Unaprijed zahvaljujem na savjetima i pomoći.

21

PRIMJERI DOBRE PRAKSE



22

PRIMJERI DOBRE PRAKSE



ŽELIM DA ME KONTAKTIRATE:
DA NE

Ime i prezime: _____
Adresa: _____
Telefon: _____
Mail: _____

iz ljubavi
BIPA

Vaše žalbe / pohvale / prijedlozi

23

SIGURNOST PROIZVODA



- ◆ Zakon o općoj sigurnosti proizvoda (NN 39/09, 139/10)
- ◆ Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat ("NN" 19/11)
- ◆ Naredba o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ ("NN" 19/11, 54/11)

24

SIGURNOST PROIZVODA



- ◆ Naredba o stavljanju na tržište upaljača sigurnih za djecu i zabrani stavljanja na tržište upaljača „noviteta“ (“NN” 19/11, 54/11)
- ◆ sigurnosni zahtjevi za:
 - ◆ -upaljače koji se koriste jednokratno
 - ◆ -upaljače koji svojim izgledom nalikuju dječjoj igrački

25

SIGURNOST PROIZVODA



26

SIGURNOST PROIZVODA



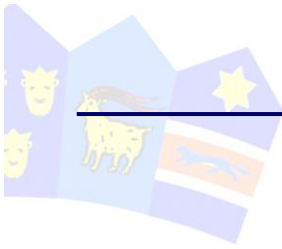
- ◆ Naredba o zabrani stavljanja na tržište proizvoda koji sadrže biocid dimetil fumarat ("NN" 19/11)
- ◆ Koncentracija manje od 0,1 mg/kg težine proizvoda ili njegovog dijela predstavlja ozbiljnu opasnost

27

SIGURNOST PROIZVODA



28



kraj



Zahvaljujem na pažnji!

dema.bartulovic@mingorp.hr