

From: Tržišna inspekcija <Trzisna.inspekcija@dirh.hr>
Sent: Wednesday, May 24, 2023 2:14 PM
To: huzp@huzp.hr
Subject: FW: glavnom drž. inspektoru g. Andriji Mikuliću

Poštovani,

tržišna inspekcija Državnog Inspektorata je zaprimila Vaš dopis broj: 1985/23 od 1. svibnja 2023. godine u kojem navodite da vam se učestalo obraćaju potrošači vezano uz neispunjenje ugovora o kupoprodaji proizvoda u konkretnom slučaju namještaja od strane trgovaca temeljem ugovorenog roka, već se rokovi od strane trgovaca produljuju za tjedan dana i više, stoga tražite od ovog Tijela mišljenje vezano uz postupanje tržišne inspekcije, odnosno kako se potrošači mogu zaštititi da im se plati zatezna kamata za vrijeme koje su bili bez namještaja, te da ostvare pravo na naknadu štete koju su pretrpjeli zbog toga što su bili lišeni uporabe stvari.

U odnosu na sam sadržaj Vašeg podneska te imajući u vidu odredbe članka 5. Zakona o Državnom inspektoratu („Narodne novine“, br. 115/18. i 117/21., u daljnjem tekstu: ZDI) koje uređuju djelokrug tržišne inspekcije, Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, br. 19/22, u daljnjem tekstu: ZZP) očitujemo se kako slijedi.

Člankom 14. stavkom 1. ZZP-a je propisano da ako trgovac zahtijeva ili izričito uvjetuje kupnju robe ili pružanje usluge djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, dužan je potrošaču nakon predaje robe ili pružene usluge obračunati i isplatiti kamate po kamatnoj stopi poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca za cijelo razdoblje, računajući od dana primljenog predujma do dana predaje robe ili ispunjenja usluge, ako je rok isporuke robe ili ispunjenja usluge dulji od 30 dana, osim ako nije drukčije ugovoreno. Nadalje, stavkom 2. istog članka ZZP-a je propisano da ako trgovac nije ispunio ugovor, dužan je vratiti potrošaču uplaćeni predujam uvećan za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Člankom 47. stavkom 1. ZZP-a je propisano da je trgovac dužan potrošaču ispuniti ugovor u skladu s odredbama ugovora, ovoga Zakona i propisa kojim se uređuju obveznopravni odnosi. Nadalje, članak 48. ZZP-a definira rokove za ispunjenje ugovora o kupoprodaji, te je tako stavkom 1. članka 48. ZZP-a propisano da, osim ako je drukčije ugovoreno, trgovac je dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, a stavkom 2. istog članka ZZP-a je propisano da ako trgovac ne ispuni ugovor u roku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je o tome, bez odgađanja, pisanim putem obavijestiti potrošača.

Nadalje, ukazujemo da je stavkom 3. članka 48. ZZP-a propisano da potrošač ima pravo na raskid ugovora samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora, osim ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku, a stavkom 4. istog članka ZZP-a je propisano da odredbe ovoga članka ne odnose se na ugovore o isporuci vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obujmu

ili neutvrđenoj količini, ugovore o isporuci toplinske energije niti na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom nosaču podataka. Imajući u vidu citirane zakonske odredbe, iz istih proizlazi da je trgovac dužan ispuniti ugovor o kupoprodaji bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno, te da potrošač ima pravo na raskid ugovora samo ako je dao trgovcu naknadni razumni rok za ispunjenje ugovora, osim ako iz okolnosti slučaja proizlazi da trgovac neće moći ugovor ispuniti niti u naknadnom roku.

Vezano uz postupanje tržišne inspekcije, ističemo da ukoliko se u postupku inspeksijskog nadzora utvrdi da trgovac nije u roku od 30 dana od dana sklapanja ugovora ispunio ugovor, te nije ugovoren drugačiji (duži) rok, te ni u naknadnom razumnom roku trgovac nije ispunio ugovor, te ukoliko je isti zahtijevao ili izričito uvjetovao kupnju robe djelomičnim ili ukupnim jednokratnim ili obročnim predujmom, tržišni inspektor ima ovlasti donijeti upravnu mjeru kojim se naređuje trgovcu vraćanje uplaćenog predujma potrošaču uvećanog za zakonske zatezne kamate, računajući od dana primitka predujma do dana isplate, što je moguće prije, a najkasnije u roku od sedam dana od dana raskida ugovora.

Vezano uz vaš upit u svezi naknade štete, odnosno pravo na naknadu štete potrošačima koju su pretrpjeli zbog toga što su bili lišeni uporabe stvari ističemo da ostvarivanje naknade štete nije u nadležnosti tržišne inspekcije Državnog inspektorata, već se ista ostvaruje sudskim putem pred nadležnim sudom.

Međutim, vezano uz navedeno, upućujemo da u slučaju eventualnih povreda pojedinačnih prava potrošača od strane trgovca sa sjedištem u drugoj državi članici Europske unije (primjerice neispunjenje ugovora u ugovorenom roku, postojanje materijalnog nedostatka na proizvodu), ističemo da tržišna inspekcija nema zakonskih osnova za provođenje inspeksijskog postupka nad trgovcima u drugoj državi članici.

Naime, imajući u vidu odredbe Uredbe (EU) br. 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017.) i izmjene iste, te povrede obuhvaćene istom Uredbom, a koje se u kontekstu područja primjene Uredbe odnose na povrede unutar Unije, raširene povrede te raširene povrede s dimenzijom Unije, polazeći od odredbi članka 3. Uredbe i značenja definicija spomenutih povreda kako su definirane kroz točke 2., 3. i 4. istog članka Uredbe, proizlazi kako se Uredba u osnovi primjenjuje ako je činjenje ili propuštanje trgovca protivno propisima Unije kojim se nanosi ili će vjerojatno biti nanosena šteta kolektivnim interesima potrošača uzevši u obzir sve relevantne aspekte takvih povreda posebice poslovni nastan trgovca, mjesto boravišta potrošača, ograničenost povrede na potrošače iz jedne ili više država članica.

Stoga, ukoliko se radi o zaštiti pojedinačnog prava potrošača, prvenstveno s obilježjem neispunjenja ugovora sklopljenog na daljinu od strane trgovca sa sjedištem u drugoj državi članici, a ne o zaštiti kolektivnih interesa potrošača na koje ukazuju odredbe prethodno spomenute Uredbe, predmetna Uredba se ne može primijeniti te tržišna inspekcija nema ovlasti za postupanjem u predmetnom.

Međutim, slučaju eventualnih povreda pojedinačnih prava potrošača od strane trgovca sa sjedištem u drugoj državi članici Europske unije (primjerice neispunjenje ugovora u ugovorenom roku, postojanje materijalnog nedostatka na proizvodu) potrošači se mogu obratiti Europskom potrošačkom centru, koji je dio mreže Europskog potrošačkog centra, uz pružanje savjeta i osiguravanja informacija potrošačima o prekograničnoj kupovini, ujedno i pomaže potrošačima u suradnji s drugim Europskim potrošačkim centrima u rješavanju prekograničnih pritužbi i sporova kao što je konkretan slučaj, te sukladno navedenome stoga upućujemo na opetovano obraćanje Europskom potrošačkom centru Hrvatska.

Zaključno, upućujemo na odredbe Uredbe (EZ) br. 861/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. o uvođenju europskog postupka za sporove male vrijednosti (SL L 199, 31.7.2007.) i izmjene iste Uredbe, odnosno europski postupak za sporove male vrijednosti namijenjen za rješavanje sporova između potrošača i trgovca u drugoj državi članici, a koje informacije se u vezi predmetnog nalaze na službenim internetskim stranicama Europske unije putem poveznice https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/formal-legal-actions/index_hr.htm ili potrošači pravnu zaštitu mogu koristiti primjenom izvansudskih postupaka rješavanja prekograničnog spora s trgovcem u kojem slučaju se potrošači mogu obratiti jednom od tijela za alternativno rješavanje sporova, a više informacija o istome dostupno je također na službenim internetskim stranicama Europske unije putem poveznice https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_hr.htm.

S poštovanjem,



Sektor za nadzor trgovine, usluga i zaštite potrošača |
Sector for Supervision of Trade, Services and Consumer Protection

Šubićeva 29, 10000, Zagreb
web. dirh.gov.hr

-----Original Message-----

From: HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA <huzp@huzp.hr>

Sent: Monday, May 1, 2023 1:31 AM

To: Pisarnica DIRH <Pisarnica.DIRH@dirh.hr>

Subject: glavnom drž. inspektoru g. Andriji Mikuliću

HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr , huzp@huzp.hr , huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66Zagreb, 1. SVIBNJA 2023.

Naš broj :1985/23

DRŽAVNI INSPEKTORAT
Glavni državni inspektor: dr.sc. Andrija Mikulić

Šubićeva 29
10000 ZAGREB

Poštovani gospodine Mikulić,

u zadnje vrijeme nam se često javljaju potrošači koji su u trgovinama kupili nekakav namještaj ili dijelove namještaja.

Prilikom kupovine potrošači traže da ih se obavijesti kada mogu očekivati namještaj , te im trgovci govore o rokovima od cca 2 tjedna do 4 tjedna , a koji puta i više.

Nažalost trgovci se ne drže rokova isporuke koje su sami postavili i obavijestili o tome potrošače. Rokovi se produljuju za tjedan dana, ali i za više tjedana pa i mjeseci jer su potrošači jednostavno ucijenjeni .

Molimo za obavijest o tome koje radnje i mjere u takvim slučajevima poduzima državni inspektorat jer trgovci znadu da je potrošačima namještaj neophodan i bitno je da su primili novac.

Kako se potrošači mogu zaštititi da im se plati zatezna kamata za vrijeme koje su bili bez namještaja (uplaćeni novac je kod trgovca) odnosno da ostvare pravo na naknadu štete koju su pretrpili zbog toga što su bili lišeni uporabe stvari .

Kako u ovakvim slučajevima postupa državna inspekcija.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar