

Internet prijevare

Od [Tržišna inspekcija <Trzisna.inspekcija@dirh.hr>](mailto:Trzisna.inspekcija@dirh.hr)

Za [huzp@huzp.hr <huzp@huzp.hr>](mailto:huzp@huzp.hr)

Datum Danas 14:45

[Summary Headers HTML](#)

- [di 240303 píevaía dostava24042.pdf\(~164 KB\)](#)

Poštovani,

tržišna inspekcija Državnog inspektorata je zaprimila Vaš podnesak broj: 1615/23/1,91 te 1063/24 u kojem navodite da potrošači ne paze od koga kupuju putem Interneta, što posljedično rezultira sve većim povredama u digitalnom okruženju, budući da je u većini slučajeva trgovac izvan Hrvatske, a dostavne službe ne dozvoljavaju otvaranje pošiljke prije plaćanja, a poslije plaćanja dostavne službe ne žele izvršiti povrat novca. Isto tako, navodite da potrošači upućuju pritužbe na DPD, GLS i Overseas, dok Hrvatska pošta kao dostavna služba omogućuje potrošačima da prije plaćanja pregledaju pošiljku. S tim u vezi, navodite da ukoliko bi dostavne službe omogućile potrošačima otvaranje pošiljki, predmetna pošiljka bi se reklamirala odmah, slijedom čega predlažete obavljanje inspekcijskog nadzora kako bi se utvrdilo da li su predmeti trgovanja legalno ušli u Hrvatsku, odnosno da li je plaćena carina i porezi, kome dostavne službe dostavljaju novac koji su primile od potrošača te prema potrebi uključivanje i inspekcije pošte.

Polazeći od djelokruga tržišne inspekcije propisanog člankom 5. Zakona o Državnom inspektoratu („Narodne novine, broj: 115/18, 117/21, 67/23, 155/23.) te odredbi Zakona o zaštiti potrošača („Narodne Novine“, broj: 19/22., dalje u tekstu: ZZP), ukazujemo na sljedeće.

Imajući u vidu sve veći rast Internet trgovine, ističemo da je educiranost i informiranost potrošača ključan segment zaštite potrošača u digitalnom okruženju, budući da se povrede u digitalnom okruženju događaju brzo te upravo u digitalnom okruženju, pravna ili fizička osoba ima mogućnost registracije domene na pružatelju usluge smještaja u trećoj zemlji, te nakon prijevarenih radnji koje čini sa određene internetske stranice, može navedenu domenu, odnosno internetsku stanicu ugasiti, te registrirati novu domenu sa novim nazivom, iz koje može opetovano obavljati prijevarne radnje.

Budući da navodite da potrošači ne paze od koga kupuju putem Interneta, ukazujemo da prilikom sklapanja ugovora na daljinu putem interneta trgovac je dužan pridržavati se odredbi ZZP-a, odnosno trgovac je dužan prije nego što potrošač sklopi ugovor obavijestiti ga na jasan i razumljiv način o svim predugovornim obavijestima temeljem članka 60. ZZP-a, kao što su primjerice naziv i sjedište trgovca, telefonski broj, adresa elektroničke pošte, obavijesti o jednostranom raskidu ugovor i dr. Isto tako, prilikom sklapanja ugovora na daljinu trgovac je dužan ispuniti ugovor potrošaču u skladu s odredbama ugovora, ZZP-a, i propisa kojim se uređuju obvezno pravni odnosi.

Ističemo da prilikom sklapanja ugovora na daljinu sa trgovcima koju su registrirani sukladno zakonskim propisima, te koji potrošačima pružaju sve predugovorne informacije, međutim ne žele primjerice ispuniti ugovor

(ukoliko potrošač primjerice navodi da mu je isporučen proizvod s materijalnim nedostatkom) tada se radi o pojedinačnim pravima potrošača prilikom čega upućujemo na odredbu članka 142. stavka 1. ZZP-a kojim je propisano da će nadležni inspektor uzeti u obzir predstavku potrošača tek nakon što je potrošač iscrpio pravni put iz članka 10. ili članka 27. stavka 1. ZZP-a. Isto tako, stavkom 2. istog članka ZZP-a je propisan sadržaj predstavke, odnosno propisano je da predstavka mora sadržavati ime i prezime potrošača, podatke o trgovcu za kojeg se tvrdi da je povrijedio pojedinačno pravo potrošača te navođenje činjenica koje ukazuju na povredu pojedinačnog prava potrošača, odgovor trgovca na pisani prigovor i/ili reklamaciju potrošača odnosno pisani prigovor i/ili reklamaciju podnesenu trgovcu ako trgovac nije odgovorio u propisanom roku te datum i potpis potrošača odnosno njegova punomoćnika. Stoga, ukoliko se radi o pojedinačnom pravu potrošača koji je sklopio ugovor na daljinu putem interneta s trgovcem koji se registriran, međutim trgovac ne želi ispuniti ugovor, potrošač sukladno naprijed citiranoj odredbi može podnijeti predstavku tržišnoj inspekciji Državnog inspektorata. Isto tako, ukazujemo ukoliko se radi o trgovačkom društvu koje sklapa ugovore na daljinu putem Interneta, a čije je sjedište u drugoj državi članici Europske unije ističemo da tržišna inspekcija nema zakonskih osnova za provođenje inspekcijskog postupka nad trgovcima u drugoj državi članici, stoga se potrošači 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.

Međutim, ukoliko prilikom sklapanja ugovora na daljinu trgovac nije istaknuo sve predugovorne informacije, kao što je primjerice naziv i sjedište trgovca, kontakt podatke, te potrošač sklopi ugovor na daljinu putem takve webstranice na kojoj nisu navedeni svi podaci sukladno ZZP-u, te proizvod ne bude isporučen potrošaču, a kontakt podaci trgovca te telefonski broj su nedostupni potrošaču, isto može predstavljati prijevarne radnje nepoznate pravne ili fizičke osobe koja sklapa ugovore na daljinu putem Interneta.

Navodimo da ukoliko se radi o prijevarnim radnjama, odnosno ukoliko pravna ili fizička osoba skriva svoj identitet, odnosno nije istaknula sve predugovorne informacije prilikom sklapanja ugovora na daljinu, te postoji rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima i pravima potrošača, odnosno ukoliko je potrošač sklopio ugovor na daljinu putem takve stranice, te mu nije isporučen proizvod, potrošači predstavku mogu podnijeti Državnom inspektoratu ispunjavanjem elektroničkog obrasca „Podnošenje prijava“, dostupnom na službenim stranicama Državnog inspektorata, na poveznici <https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83>, slanjem prijave poštom na adresu Državni inspektorat, Šubićeva 29, 10 000 Zagreb odnosno na adrese područnih ureda i ispostava Državnog inspektorata ili osobno u pisarnicama Državnog inspektorata sa dostavom dokumentacije odnosno svih raspoloživih informacija uključujući hiperpoveznicu webstranice trgovca.

Vezano uz Vaš navod kako je moguće da na adresama pošiljaka koje dobivaju potrošači stoji adresa društva sa sjedištem u Hrvatskoj u blizini dostavne službe, a kada potrošači reklamiraju proizvod društvu čija je adresa navedena na pošiljci isti o tom nemaju saznanja, te kome dostavne službe dostavljaju novac koje su primile od potrošača, ljubazno Vas molimo da nam dostavite konkretne informacije zaprimljene od strane potrošača vezano uz konkretne trgovce odnosno hiperpoveznice Internet stranica istih koji nisu isporučili proizvode, te možebitno lažne adrese navedenih na pošiljkama iz čega bi proizlazilo da se radi o prijevarnim radnjama, a sve kako bi tržišna inspekcija mogla obaviti inspekcijskih nadzor u svezi predmetnog, te zatražiti očitovanje od strane dostavnih službi, odnosno utvrditi

povrede odredbi ZZP-a.

Isto tako, vezano uz Vaš navod da se u svezi predmetne problematike uključi prema potrebi inspekcija pošte, ljubazno molimo da se u svezi predmetnog obratite Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (HAKOM) budući da je HAKOM nadležno tijelo nad provođenjem nadzora nad davateljima poštanskih usluga sukladno odredbama Zakona o poštanskim uslugama ("Narodne Novine", broj: 144/12, 153/13, 78/15 i 110/19") a vezano uz obračun poreza i plaćanja carine ljubazno molimo da se obratite Poreznoj upravi i Carinskoj upravi Ministarstva financija kao nadležnim tijelima u svezi predmetnog. Zaključno, opetovano ističemo da kupnja proizvoda na daljinu putem mrežnih stranica trgovca i to u slučaju kada je sjedište trgovca izvan Republike Hrvatske, mogu predstavljati povrede u digitalnom okruženju, stoga je od iznimne važnosti informiranje potrošača, odnosno da potrošači prije sklapanja ugovora na daljinu provjere naziv i sjedište trgovca, telefonski broj te adresu elektroničke pošte a sve u cilju sigurne kupovine putem interneta i zaštite potrošača.

S poštovanjem,

[Inline image OWAPstImg702107]

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

From: HRVATSKA UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
<huzp@huzp.hr<mailto:huzp@huzp.hr>>
Sent: Tuesday, April 30, 2024 1:24 AM
To: Kabinet DIRH <Kabinet.DIRH@dirh.hr<mailto:Kabinet.DIRH@dirh.hr>>
Subject: internet prevare

HRVATSKA UDRUGA ZA

ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr<<http://www.huzp.hr/>> , huzp@huzp.hr<mailto:huzp@huzp.hr>
, huzp@zg.t-com.hr<mailto:huzp@zg.t-com.hr>

OZALJSKA 93/II , 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb, 30. travnja 2024.
Naš broj :1615*2/23/1,91

Glavni državni inspektor:

dr.sc. Andrija Mikulić

Šubićeva 29

10000 ZAGREB

e-mail: kabinet.dirh@dirh.hr<mailto:kabinet.dirh@dirh.hr>

Poštovani gospodine glavni inspektore ,

dana 3.ožujka 2024.g. poslali smo Vam dopis u vezi prevara u dijelu internet trgovina gdje po našem mišljenju sudjeluju i dostavne službe pismovnih pošiljaka.

Dopis šaljemo ponovo u prilogu i molimo za odgovor.

S poštovanjem

Tomislav Lončar, tajnik

www.huzp.hr<<http://www.huzp.hr>> , huzp@huzp.hr<mailto:huzp@huzp.hr>
, huzp@zg.t-com.hr<mailto:huzp@zg.t-com.hr>
, <https://www.facebook.com/potrosaci.huzp>

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača

Ozaljska 93/II, 10 000 ZAGREB

+ 385 (0) 1 46 333 66 (telefon/faks/automatska tajnica)

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača prva osnovana udruga za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj

• Vodite računa o okolišu. Ne tiskajte ovu poruku ako nije neophodno.



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 66

Zagreb, 3. ožujka 2024.

Naš broj :1063/24

Glavni državni inspektor:

dr.sc. Andrija Mikulić

Šubićeva 29

10000 ZAGREB

e-mail: kabinet.dirh@dirh.hr

Poštovani gospodine glavni inspektore ,

već dulje vrijeme smo svjedoci prevare naših potrošača putem Internet trgovine.

Nažalost potrošači ne paze od koga kupuju pa kada nešto naruče i odluče se za plaćanje pouzećem, naše dostavne službe će mu dostaviti pošiljku od trgovca.

Gotovo uvijek je trgovac izvan Hrvatske. Misleći da kod plaćanja pouzecom nema prevare naši potrošači plate dostavljeno pouzdajući se u poštenje trgovca. Najčešće ne dobiju ono što su naručili jer ih je trgovac prevario slanjem jeftinijeg proizvoda kojeg nisu naručili.

Dostavne službe ne dozvoljavaju otvaranje pošiljke prije plaćanja, a poslije plaćanja ne žele vratiti novac.

Najčešće žalbe potrošača su na DPD, GLS i Overseas.

Kada bi dozvilile otvaranje pošiljke onda bi dosta pošiljaka bilo odmah reklamirano te bi ih morali vratiti pošiljatelju za što najčešće dostavna služba ne bi dobila novac.

Tako bi dugoročno prestali surađivati s takvim trgovcima i bilo bi manje prevara potrošača.

Tu moramo pohvaliti Hrvatsku poštu koja je dozvolila da potrošači prije plaćanja pregledaju pošiljkupa ju i mogu vratiti ako sadržaj ne odgovara naručenom.

Predlažemo da izvršite inspekcijski nadzor kako bi utvrdili:

- Jesu li predmeti trgovanja legalno ušli u Hrvatsku (carina, porezi,)
- Kako je moguće da na adresama pošiljaka koje dobivaju potrošači stoji adresa nekakve firme u Hrvatskoj u blizini sjedišta dostavne službe, a kada potrošači reklamiraju proizvod firma čija je adresa na pošiljci o ničemu nema pojma
- Kome dostavne službe dostavljaju novac koji su primile od potrošača
- Da uključite prema potrebi inspekciju pošte da utvrdi je li zakonito da natakvim pošiljkama trgovaca iz inozemstva budu adrese u Hrvatskoj

Također vjerujemo da ćete u inspekcijski nadzor uključiti sve što smatrate potrebnim kako bi sespriječile zlouporabe i prevare potrošača Hrvatske.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a



Tomislav Lončar