



# IZGRADNJA KAPACITETA ZA PROVEDBU PRIORITETNE POLITIKE EU, ZAŠTITE POTROŠAČA, U HRVATSKOJ UP.04.2.1.11.0035



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
Ured za udruge



Trajanje projekta:  
12.11.2021. - 11.11.2022.

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.  
Projekt je sufinancirao Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Sadržaj digitalnog priručnika isključiva je odgovornost  
Društva Potrošača.



Europska unija  
"Zajedno do fondova EU"



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI

**Naslov:** Izgradnja kapaciteta za provedbu  
prioritetne politike EU, zaštite potrošača,  
u Hrvatskoj UP.04.2.1.11.0035

**Projektni tim:** Danijela Šunić, Ana Smoljak,  
Martina Škorić i Anamarija Krišto

**Volonteri:** Korana Ambrozić, Jelena Hrkač,  
Dorothea Husarek, Ivana Špiranović  
i Antonio Špiranović

**Lektorica:** Mihaela Lacko

**Grafičko oblikovanje  
i dizajn:** Irys Design, Slavonski Brod

Sadržaj digitalnog priručnika isključiva je odgovornost  
Društva Potrošačica.

## Sadržaj:

UVOD: IZGRADNJA KAPACITETA ZA PROVEDBU PRIORITETNE POLITIKE EU, ZAŠTITE POTROŠAČA, U HRVATSKOJ.....	2
UTJECAJ POTROŠAČICA/A NA ZAGAĐENJE OKOLIŠA.....	3
OTPAD OD HRANE - SVE VEĆI PROBLEM POTROŠAČKOG DRUŠTVA.....	10
NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA.....	18
MATERIJALNI NEDOSTATAK STVARI.....	22
OBVEZNI ODNOSI-IZMJENE ZAKONSKE REGULATIVE I KOMERCIJALNO JAMSTVO.....	25

## IZGRADNJA KAPACITETA ZA PROVEDBU PRIORITYETNE POLITIKE EU, ZAŠTITE POTROŠAČA, U HRVATSKOJ

Potrošačica - društvo za zaštitu potrošača i potrošača Hrvatske s partnerima Udrugom za pravnu pomoć i Centrom za edukaciju i informiranje potrošača, započeli su 12. studenoga 2021. g. s provedbom projekta „Izgradnja kapaciteta za provedbu priorityetne politike EU-a, zaštite potrošača, u Hrvatskoj“ UP.04.2.1.11.0035. Projekt traje do 11. studenoga 2022. godine. Ukupna vrijednost projekta iznosi 490.831,40 HRK. Projekt sufinanciraju Europska unija iz Europskog socijalnog fonda i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Projekt se bavi izgradnjom kapaciteta Organizacija civilnog društva (OCD) za provedbu politike zaštite potrošača u Hrvatskoj. Aktivnosti projekta provode se u tri županije (Primorsko-goranskoj, Brodsko-posavskoj i Osječko-baranjskoj). Realizacijom projekta želimo povezati, umrežiti i razmijeniti iskustva, znanja i vještine OCD-a, te kroz aktivnosti educirati i ojačati kapacitete udruga i doprinijeti kontinuiranoj održivosti, većoj vidljivosti i stalnoj aktivnosti udruga. Stoga ćemo u sklopu projekta provesti 11 radionica s ciljem jačanja OCD-a i dobrog upravljanja u kriznim situacijama.



Korisnici ovog projekta su i mlade osobe do 29 godina starosti za koje će biti organiziran program traženja posla pod mentorstvom. Mlade osobe će naučiti kako preuzeti samoinicijativu u poslovnom svijetu, o važnosti volontiranja, prednostima i mogućnostima traženja posla pod mentorstvom, te o važnosti cjeloživotnog učenja kroz informiranje i educiranje. Mladi će steći vještine traženja posla, razviti prezentacijske vještine, dobiti potporu u pisanju životopisa i ovladati tehnikama potrebnim prilikom razgovora za posao kojima će ih se osnažiti za aktivno sudjelovanje na tržištu rada.

Tijekom dvanaest mjeseci provedbe projekta izradit će se i dva digitalna priručnika. Ovaj digitalni priručnik obradit će teme vezane uz zaštitu prava potrošača. Drugi digitalni priručnik upoznat će OCD s načinom prevencije kriznih situacija u udrugama te o primjenjivim metodama kojima će se ublažiti kriza i spriječiti destabilizacija.

Više informacija o EU projektima možete pronaći na stranici [www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr) i [www.esf.hr](http://www.esf.hr).



## UTJECAJ POTROŠAČICA/A NA ZAGAĐENJE OKOLIŠA

Zagađenje okoliša (tla, vode i zraka) je izrazito širok pojam, a posebice kad se odnosi na ljudsku civilizaciju, tj. potrošačko društvo koje iz dana u dan provodi radnje nemajući na umu važnost zaštite okoliša i mogućnosti zagađenja. Neodgovornim djelovanjem potrošačica/a – prekomjernim stvaranjem otpada, svakodnevno se zagađuje okoliš, biljni i životinjski svijet na zemlji.

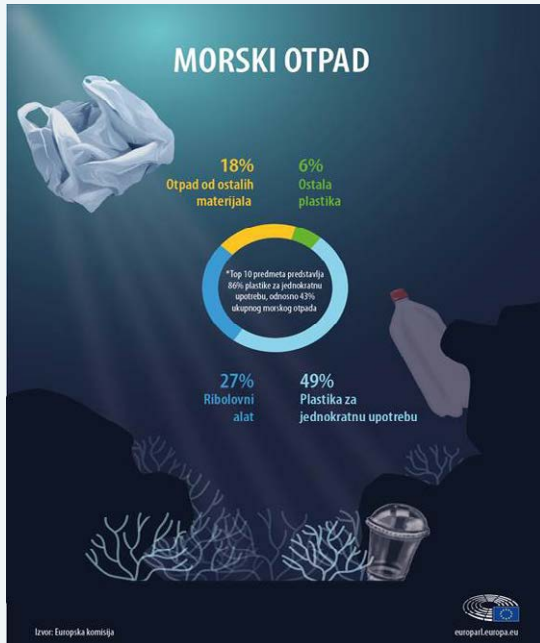
### Činjenice:

- U svijetu se godišnje koristi oko 500 milijardi plastičnih vrećica, odnosno milijun vrećica po minuti;
- Prosječan građanin troši oko 1 000 plastičnih vrećica godišnje;
- Plastičnu vrećicu koristimo svega 12 minuta;
- Više od milijun ptica i 100 000 morskih sisavaca uginu svake godine nakon što pojedu ili se zaglave u plastične vrećice.

### Aktivnosti potrošačkog društva koje utječu na zagađenje okoliša

- Nepotrebna upotreba ambalaže za razne proizvode, ne misli se samo na plastičnu ambalažu, nego i na papirnatu, kartonsku, aluminijsku, metalnu i dr.
- Neadekvatno odvajanje otpada na kućnom pragu – nerazvrstavanje otpada u odgovarajuće spremnike za smeće. Nerazvrstavanjem otpada u vlastitom domaćinstvu otežavamo daljnje razdvajanje otpada i recikliranje. Samim time ne potičemo recikliranje koje je ključno u smanjenju otpada i dobivanju novih proizvoda upravo iz otpada.
- Stvaranjem divljih deponija u okolišu – odlaganje otpada na napuštenim dijelovima, ilegalno. Ne javlja se problem samo u narušavanju vizualne slike okoliša i stvaranja plodnog područja za razmnožavanje raznih nametnika, već prilikom oborina dolazi do stvaranja procjernih voda koje u konačnici završavaju u podzemnim vodama, rijekama i morima. Stvaranjem divljih deponija zagađuje se tlo, ali isto tako i podzemne vode te se direktno utječe na kvalitetu pitke vode. Dostupnost pitke vode je već sada problem u svijetu, a svojim negativnim djelovanjem na okoliš samo ubrzavamo alarmantnu situaciju.
- Nepriključivanje potrošača na sustav javne odvodnje (kanalizaciju) je također jedan od velikih načina zagađenja okoliša. Ispuštanjem otpadnih voda direktno u prirodu utječe se na zagađenje tla i podzemnih voda, samim time i pitke vode.


Zahvaljujući navedenim radnjama svakodnevno zagađujemo okoliš – okoliš u našoj blizini, rijeke, mora, šume, prometnice, potoke, jezera, igrališta i dr.



### Utjecaj plastičnog otpada na živi svijet

Mikroplastika je već prisutna u životinjskom i biljnom svijetu mora i rijeka, s obzirom na upotrebu plastičnih proizvoda prilikom konzumiranja hrane, te upotrebu plastične ambalaže za pohranu hrane i konzumiranje ribe koja je već zagađena mikroplastikom. Danas postoje istraživanja koja dokazuju pronalazak mikroplastike u krvi čovjeka. A za sve to je zaslužno potrošačko društvo, koje se svojim užurbanim načinom života i potrošačkom groznicom izgubilo u ovom vremenu. Sada već možemo govoriti o kruženju plastike u prirodi.

**Svjetska zdravstvena organizacija** prvi put se obratila javnosti o problemu mikroplastike u okolišu 2019. godine. Znanstvenici Medicinskog sveučilišta u Beču predstavili su rezultate nove studije koji potvrđuju da mikroplastika završava u ljudskom organizmu, tj. u crijevima i



## Oko 10 milijuna tona smeća godišnje završi u svjetskim morima i oceanima

Plastika, odnosno plastični ambalažni otpad kao što su boce za piće i vrećice za jednokratnu uporabu, daleko su najčešća vrsta otpada u morskom okolišu. Popis se nastavlja: oštećene ribarske mreže, užad, higijenski ulošci, tamponi, štapići za uši, kondomi, opušci, upaljači itd. Prema procjenama, oko 80 % ostataka pronađenih u morskom okolišu rezultat je aktivnosti na kopnu. Što znači da se prvenstveno moraju mijenjati navike potrošača na kopnu, ali isto tako i potrošača na brodovima, prekooceanskim plovilima, ribarima i dr.

Prvenstveno je cilj racionalno koristiti (smanjiti upotrebu) plastičnu ambalažu u domaćinstvu, na poslu, javnom mjestu i dr., i ne smije se odlagati na odlagalište. Postala je najrašireniji industrijski materijal, a samim time je došlo i do povećanja plastičnog otpada. Plastike će uvijek biti, ali je ključno smanjiti količine i reciklirati. Za razliku od organskih materijala, plastika nikada ne „nestane“ u prirodi, već se zadržava u okolišu, a osobito u oceanima.



### **Ključne mjere za smanjenje nastanka plastičnog otpada**

- Poticanje zabrane upotrebe određene plastike za jednokratnu upotrebu (slamke, pribor za jelo, jednokratne plastične vrećice i dr.)
- Smanjenje i u konačnici potpuna zabrana upotrebe plastičnih vrećica

Upotreba metalnog ili drvenog pribora za jelo uvelike doprinosi racionalnom korištenju plastike, zaštiti okoliša, a i smanjenju stvaranja otpada. Isto se odnosi i na upotrebu platnenih vrećica u zamjenu za plastične vrećice. Platnene vrećice su u dugotrajnoj upotrebi i nema stvaranja otpada – što je najbitnije, plastičnog otpada.

## Smanjenje upotrebe plastične ambalaže za prehrambene i neprehrambene proizvode

Prilikom tjedne kupovine u trgovačkom centru, jedna obitelj iskoristi mnogo plastične ambalaže: besplatne vrećice za pakiranje voća i povrća, plastična ambalaža od svježeg mesa, plastične boce i posude s deterdžentima, plastične čaše i posude od mliječnih proizvoda, a sve navedeno završi u plastičnom otpadu.

Besplatne plastične vrećice za voće i povrće mogu zamijeniti naše platnene vrećice, koje imaju dugoročnu upotrebu, plastične boce i posude od deterdženata možemo izbjeći kupovinom u trgovinama u kojima se koristi vlastita ambalaža i kupuje na rinfuzu, plastične čaše i posude za mliječne proizvode možemo izbjeći kupovinom domaćih proizvoda kod lokalnih OPG-ova, namirnica se stavlja u vlastito stakleno posuđe. Ali neke stvari još uvijek ne možemo izbjeći sve dok se ne donese zakonska regulativa o izmjeni ambalaže u industriji prilikom pakiranja.



## CILJ

Smanjiti količinu otpada u kućanstvu!

Pravilno razvrstati otpad na “kućnom pragu”!

Smanjiti količinu plastične ambalaže!

Ukoliko iskreno planiramo zaštititi okoliš od zagađenja, nužna je drastična promjena životnih navika potrošačica/a, što se neće dogoditi preko noći, ali stalnom edukacijom i informiranjem ostvarit ćemo potrebne ciljeve.

Korana Ambrozić, mag.prim.kem.

29. 12. 2021. g.



## OTPAD OD HRANE - SVE VEĆI PROBLEM POTROŠAČKOG DRUŠTVA

Prehrambeni otpad nastaje duž cijeloga lanca opskrbe: na farmama, tijekom skladištenja, rukovanja i prijevoza, u fazi proizvodnje, u supermarketima, restoranima i kod kuće. U zemljama s nižim dohotkom većina se hrane baca u sektoru poljoprivrede i nakon žetve, dok se u zemljama s višim dohotkom većina hrane (53 %) baca tijekom faze potrošnje u vlastitim domovima.

Jeste li ikada pomislili da bacanjem pokvarene hrane doslovno bacamo novac u kantu za smeće? Stvaranjem prehrambenog otpada zbog, na primjer, nepravilnog skladištenja, istovremeno bacamo i novac. Smanjenje otpada hrane znači smanjenje troškova za kućanstva. Ukupan godišnji trošak zbog hrane bačene u kućanstvima u EU svake godine jest 143 milijarde eura. Boljim planiranjem obroka i pravilnim skladištenjem, ovaj bi se novac mogao iskoristiti za lijep obiteljski odmor.



## Koje skupine bacaju najviše hrane?

Kućanstva u kojima živi jedna osoba

Obitelji s malom djecom

Stanovnici većih gradova

Obitelji s većim prihodima

Mladi ljudi

Zašto kućanstva bacaju najviše hrane?

- Niska razina svijesti
- Nedostatak znanja
- Navike
- Nedovoljan angažman



## Što još gubimo zajedno s hranom koja se ne potroši?

### Zemlja

Proizvodnja hrane – uzgoj žitarica ili povrća te proizvodnja mesa – zahtijeva puno plodne zemlje. Da bi se zadovoljila potražnja za hranom zemalja s višim dohotkom, u zemljama s nižim dohotkom vrši se krčenje šuma kako bi se oslobodilo zemljište za poljoprivrednu industriju. Smanjenje prehrambenog otpada može smanjiti količinu proizvedene hrane, što će smanjiti i potrebu za uništavanjem šumskih ekosustava.

### Voda

Voda, posebice slatka voda, važan je resurs u proizvodnji hrane. Svaka vrsta hrane treba drugu količinu vode za uzgoj, pretvaranje u prehrambene namirnice i pripremu kod kuće. Na primjer, proizvodnja mesa zahtijeva puno veću količinu vode nego povrće. Što manje hrane bacamo, to manje vode trošimo.

### Bioraznolikost

Budući da je ekosustav Zemlje kompleksan i sofisticiran sustav, promjene u iskorištavanju zemljišta i općenito poljoprivreda utječu na biološku raznolikost. Možete li zamisliti da više ne čujemo pjev ptica?

Postoji nekoliko razloga za nestanak biološke raznolikosti. Jedan od njih je uporaba pesticida. Pesticidi koji se koriste u proizvodnji hrane imaju štetne posljedice i mogu dovesti čak i do izumiranja čitavih vrsta: sisavaca, ptica, vodozemaca i kukaca (uključujući pčele).

Što se više hrane proizvodi i baca, to je veći utjecaj na biološku raznolikost. Smanjenjem prehrambenog otpada možemo pomoći nahraniti svijet na učinkovitiji način i tako smanjiti potrebu za pesticidima i dodatnim poljoprivrednim zemljištima, ostavljajući više prostora za prirodne ekosustave.

### Energija

Teško je zamisliti neku ljudsku aktivnost koja ne zahtijeva energiju. Izvori na osnovi fosilnih goriva, koji su neobnovljivi, postali su pravi problem: njihova se uporaba dramatično povećala, uzrokujući niz ekoloških problema poput onečišćenja zraka i klimatskih promjena. Povećana potražnja za energijom također se osjeća u poljoprivrednoj proizvodnji i preradi hrane – zapravo na svakom mjestu u prehrambenom lancu.

## Kao odgovorni potrošači smanjimo bacanje hrane

### Prijedlog 1: Planirajte obroke

Glavni razlog za 43 % slučajeva kada bacamo hranu jest taj da se hrana pokvari. Zaboravimo što imamo u hladnjaku, zamrzivaču i ormarićima ako ih redovito ne pregledavamo i ako ne planiramo obroke u skladu s time što se prvo treba iskoristiti. Evo nekoliko savjeta o tome kako planirati tjedni jelovnik i obroke, te kako sastaviti popis za kupovinu

### Prijedlog 2: Kupujte promišljeno

Naše kupovne navike i odluke koje donosimo u supermarketu čvrsto su povezane s količinom hrane koju bacamo. Evo nekoliko jednostavnih savjeta o izbjegavanju prekomjerne kupnje kako biste uštedjeli novac i bacali manje hrane. Ne kupujte na prazan želudac. Nemojte ići kupovati hranu ako ste gladni jer ćete najvjerojatnije kupiti više nego što trebate ili se nećete pridržavati popisa za kupovinu. Naučite razliku između datuma „upotrijebiti do“ i „najbolje do“. Datum „upotrijebiti do“ odnosi se na sigurnost hrane. Namirnice možete konzumirati do tog datuma, a poslije njega više ne. Datum „upotrijebiti do“ nalazi se na namirnicama koje se brzo kvare, poput mesnih i ribljih prerađevina te gotovih salata. Datum „najbolje do“ odnosi se na kvalitetu hrane. Namirnica će biti sigurna za konzumaciju i nakon ovog datuma, no možda neće biti u najboljem mogućem stanju. Okus i tekstura namirnice možda neće biti tako dobri. Datum „najbolje do“ nalazimo na različitim namirnicama, uključujući zamrznutu, suhu i konzerviranu hranu.

### **Odaberite točnu količinu**

Odaberite hranu (sir, meso, ribu, orahe itd.) s otvorenog pulta. Na taj način kupujete upravo onoliko koliko trebate, pa nećete kupiti previše niti bacati hranu. Dobro razmislite prije nego odaberete ponudu 3-u-1 ili „mega pack“ namirnice, razmislite je li vam doista potrebna tolika količina. Ako vam je potrebna, spremite te namirnice na pravilan način i pobrinite se da ih potrošite prije isteka roka upotrebe.

### **Voće i povrće neobičnog oblika**

Velik dio voća i povrća bacamo zbog veličine, oblika ili boje koji ne odgovaraju našim predodžbama o tome kako bi trebali izgledati. Ali u većini slučajeva savršeno su dobri za jelo.



### Prijedlog 3: Mudro spremajte hranu

Veliki dio hrane koju bacate mogli biste ohladiti ili zamrznuti pa pojesti drugom prilikom. Pravilno skladištenje i rukovanje hranom kod kuće ne pomaže vam samo da hranu očuvate sigurnom za jelo, već i da je dulje zadržite svježom, a da se ne pokvari. Evo nekoliko savjeta o organiziranju vaše kuhinje, spremanju voća i povrća te najboljem korištenju zamrzivača kako biste smanjili količinu prehranbenog otpada.

### Prijedlog 4: Iskoristite ostatke hrane

Uvijek nam preostane nešto jogurta u čašici, malo kruha ili riže od prethodnog obroka. Često odabiremo najlakši i najprikladniji način pripremanja večere – počevši od nule – ali budite kreativni pa iskoristite ono što imate u hladnjaku da biste pripremili novi obrok.

- Ostatke povrća nakon guljenja ostavite za temeljac.
- Stavite ih u posudu ili vrećicu, zamrznite pa iskoristite kada prikupite dovoljno za temeljac.
- Povrće kuhano na pari, pečeno u pećnici ili na roštilju možete iskoristiti za kremastu juhu.
- Zagrijte ga s povrtnim ili pilećim temeljcem i dodajte vrhnje ili kokosovo mlijeko. Pasirajte i začinite prema ukusu.
- Kuhani krumpir ili rižu, meso, nereske koji više nisu svježi te smežurano povrće možete iskoristiti za omlet. Ostatci zobene kaše izvrsni su kada se iskoriste u palačinkama, muffinima, keksima, ili za frape.
- Uvijek nam preostane nekoliko kriški kruha. Da se ne bi ustajale, možete ih pretvoriti u hrskavce u salatama, iskoristiti kao sastojak za mesne okruglice ili napraviti pohani kruh koji djeca toliko vole.
- Stabljike gljiva izvrsne su za temeljac, kojem daju jedinstveni okus. Ili ih jednostavno ubacite u jutarnji omlet ili pečenu tjesteninu.
- Ostatke riže uvijek možete iskoristiti za novi obrok, kao što je pržena riža s povrćem ili ukusan puding od riže za desert.

## Prijedlog 5: Kompostirajte ostatke namirnica

Većina kućanskog otpada (40 %) su stvari koje možemo kompostirati, poput ostataka voća i povrća, ostataka obroka ili taloga kave.

Ako na vašem području ne postoji sustav prikupljanja biootpada, postoji više odličnih načina kompostiranja.

Ako živite u stambenom naselju, vjerojatno ste već upoznati s vanjskim kompostiranjem, pa ćemo se usredotočiti na kompostiranje u zatvorenom prostoru.

Kompostiranje ima brojne prednosti. Prije svega, štedite novac jer nemate potrebu za kupnjom kemijskih gnojiva za svoje začinsko bilje ili kućne biljke – imate vlastite dragocjene hranjive stvari. Uštedjet ćete i na resursima jer zadržavate ovaj korisan organski materijal izvan odlagališta i time smanjite količinu stakleničkih plinova.



## Primjeri dobre prakse

### Danska

Zahvaljujući novom pristupu prehrambenim proizvodima s isteklim rokom trajanja te oštećenim pakiranjima, Danska je u posljednjih pet godina smanjila bacanje hrane za 25 %. Danci su, naime, uspješno promijenili način na koji gledaju hranu kojoj je istekao rok trajanja. Navedeni uspjeh prije svega pripada nevladinoj udruzi “Stop Wasting Food” (Zaustavimo rasipanje hrane) koju je 2008. osnovala Selina Juul, a koja je i vodila kampanju osnaživanja supermarketa kako bi promovirali proizvode koji su blizu isteka roka trajanja ili im je rok istekao.

### Velika Britanija

U Velikoj Britaniji prosječna obitelj svake godine baci oko 700 funti vrijednih prehrambenih proizvoda.

Ostaci ručka, povrće zaboravljeno u hladnjaku ili konzerve skrivene u kuhinjskim ormarima više ne moraju završavati u otpadu nakon što su dvije Britanke razvile aplikaciju koja omogućava dijeljenje viška hrane s prijateljima i susjedima. OLIO je mobilna aplikacija razvijena u Velikoj Britaniji, posljednje u nizu tehnoloških rješenja koja žele smanjiti količinu otpada i pomoći okolišu.



## NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA



Nepoštena poslovna praksa uključuje:

- zavaravajuću poslovnu praksu koja se dijeli na:
  - zavaravajuće radnje
  - zavaravajuća propuštanja
- agresivnu poslovnu praksu

Poslovna praksa je nepoštena:

- ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje,
- ako, u smislu određenog proizvoda, bitno utječe ili je vjerojatno da će bitno utjecati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača kojemu je takva praksa namijenjena ili do kojega ona dopire.



Poslovna se praksa smatra zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita, ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak i ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača u vezi s nekom od određenih okolnosti, čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja konkretnog sredstva komunikacije, ne sadrži važne obavijesti koje su, ovisno o kontekstu, potrebne prosječnom potrošaču kako bi on mogao donijeti odluku o kupnji utemeljenu na potpunoj obavijesti i time ga navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

**Primjer:** ako trgovac skriva obavijesti ili ako su pružene obavijesti nejasne, nerazumljive, dvosmislene ili nepravodobne.

**Zavaravajućom poslovnom praksom smatraju se postupci:**

- tvrdnja kupca da je potpisnik određenog pravila postupanja trgovca kada to nije slučaj,
- isticanje zaštitnih znakova, znakova kvalitete bez potrebnog odobrenja,
- tvrdnja da je pravila postupanja trgovaca koja taj trgovac primjenjuje odobrilo ovlašteno tijelo,
- pozivanje na kupnju proizvoda po određenoj cijeni,
- lažno tvrditi da će proizvod biti dostupan samo u vrlo ograničenom razdoblju ili da će biti dostupan jedino pod posebnim uvjetima,
- predstavljati potrošaču prava koja mu po zakonu i inače pripadaju.



Poslovna praksa smatra se agresivnom ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, korištenjem uznemiravanja, prisile, uključujući fizičku silu ili prijetnju te nedopušten utjecaj, u bitnoj mjeri umanjuje ili je vjerojatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u vezi s proizvodom te ga time navede ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Agresivnom poslovnom praksom smatraju se postupci:

- stvaranje dojma da potrošač ne može napustiti poslovne prostorije sve dok ne sklopi ugovor,
- posjećivanje potrošača u njegovu domu ignorirajući pritom zahtjev potrošača da se napusti njegov dom ili da ga se više ne posjećuje,
- ustrajno i neželjeno komuniciranje s potrošačem putem telefona ili elektroničke pošte,
- zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah ili s odgodom ili vraćanja ili čuvanja proizvoda koji je trgovac isporučio, a potrošač ga uopće nije naručio.



### Zaštita potrošača u Europskoj uniji – 10 temeljnih načela:

1. Kupite što želite i tamo gdje to želite
2. Ako proizvod ne funkcionira, vratite ga natrag
3. Visoki sigurnosni standardi za hranu i drugu robu široke potrošnje
4. Saznajte što jedete
5. Ugovori moraju biti poštteni i pravični za potrošače
6. Potrošač ponekad može promijeniti mišljenje
7. Potrošačima treba olakšati usporedbu cijena
8. Potrošač ne smije biti zaveden i obmanut
9. Zaštićeni ste tijekom godišnjeg odmora
10. Naknada u sklopu prekograničnih potrošačkih sporova mora biti učinkovita

### Registar „NE ZOV!“

Registar je besplatni javni Registar telefonskih brojeva potrošača koji ne žele da ih trgovci kontaktiraju putem

telefona ili SMS i MMS poruka u svrhu promidžbe i prodaje. Kad se jednom upišete u Registar, trgovci imaju obvezu sve prijavljene iz Registra izbrisati iz svojih pozivnih lista i ne smiju vam slati poruke niti vas zvati.

Brojeve u Registar upisuje pojedini operator koji s korisnikom telefonskog broja ima sklopljen pretplatnički ugovor, bez naknade na zahtjev potrošača u roku od sedam dana od zaprimanja zahtjeva, pritom je korisnik telefonskog broja dužan operatoru dostaviti:

- ime i prezime,
- telefonski broj,
- OIB,
- broj osobne iskaznice.

Zahtjev za upis pojedinog telefonskog broja dostupan je u poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici operatora, a može se podnijeti jednom u kalendarskom mjesecu.

## MATERIJALNI NEDOSTATAK STVARI

Potrošač i trgovac (prodavatelj) svakodnevno međusobno ulaze u pravne odnose čime stječu određena prava i obveze. Propisi država EU-a pružaju visoku razinu zaštite potrošača i slijedom toga potrošačima je osigurano pravo na informiranje i edukaciju, pravo na sigurnost i pravo na pritužbe. Prava potrošača na temelju odgovornosti za materijalni nedostatak uređena su Zakonom o obveznim odnosima kao općim propisom obveznog prava (NN br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18 i 126/21) te Zakonom o zaštiti potrošača (NN br. 41/14, 110/15, 14/19) kao općim propisom koji uređuje zaštitu potrošača.

Prodavatelj odnosno trgovac odgovara kupcu odnosno potrošaču ako na predanoj/kupljenoj stvari postoje nedostaci, koji mogu biti faktične (materijalne) ili pravne prirode.

### Materijalni nedostaci postoje:

- ako stvar ne odgovara opisu, vrsti, količini i kvaliteti odnosno nema funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge značajke kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
- ako stvar nije prikladna za bilo koju posebnu namjenu za koju je potrebna kupcu i s kojom je kupac upoznao prodavatelja najkasnije u trenutku sklapanja ugovora te u odnosu na koju je prodavatelj dao pristanak,
- ako stvar nije isporučena sa svom dodatnom opremom i uputama, uključujući upute za instalaciju, kako je utvrđeno ugovorom o kupoprodaji,
- ako stvar nije isporučena s ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o

- kupoprodaji,
- ako stvar nije prikladna za upotrebu u svrhe za koje bi se stvar iste vrste uobičajeno koristila, uzimajući u obzir sve propise EU-a, RH i tehničke standarde ili primjenjive kodekse ponašanja u određenom području ako oni postoje,
- ako stvar ne odgovara kvaliteti i opisu uzorka ili modela koji je prodavatelj stavio na raspolaganje kupcu prije sklapanja ugovora,
- ako stvar nije isporučena s dodatnom opremom, uključujući ambalažu, upute za instalaciju ili druge upute, čiji primitak kupac može razumno očekivati,
- ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim fazama lanca transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju,
- ako je stvar nepravilno instalirana odnosno montirana, a usluga instalacije odnosno montaže čini dio ugovora o kupoprodaji i obavio ju je prodavatelj ili osoba za koju on odgovara,
- ako je stvar za koju je bilo predviđeno da je instalira odnosno montira kupac, nepravilno instalirana odnosno montirana od strane kupca, a nepravilna instalacija odnosno montaža posljedica je nedostatka u uputama koje je dostavio prodavatelj ili, u slučaju stvari s digitalnim elementima, koje je dostavio prodavatelj ili dobavljač digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Kupac koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru:

- 1) zahtijevati od prodavatelja uklanjanje nedostatka,
- 2) zahtijevati od prodavatelja predaju druge stvari bez nedostatka,
- 3) zahtijevati razmjerno sniženje cijene,
- 4) izjaviti da raskida ugovor.

- U potrošačkim ugovorima prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke i kada je riječ o ugovoru za isporuku stvari koju je tek potrebno izraditi ili proizvesti, neovisno o tome je li riječ o ugovoru o kupoprodaji, ugovoru o djelu ili nekom drugom ugovoru.

- Prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke koje je stvar imala u trenutku prijelaza rizika s prodavatelja na kupca (u pravilu je to trenutak predaje stvari kupcu), bez obzira na to je li mu to bilo poznato, kao i za one materijalne nedostatke koji se pojave nakon prijelaza rizika na kupca ako su posljedica uzroka koji je postojao prije toga, a nedostaci se pokazuju u roku od 2 godine od predaje stvari.

- Kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obavezan pregledati stvar, ali je obavezan obavijestiti prodavatelja pisanim putem o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od dvije godine od prijelaza rizika na potrošača, tj. predaje stvari, a uz prigovor treba priložiti račun.

- Za svaki nedostatak stvari, kao i stvari s digitalnim elementima, koji se pokaže u roku od jedne godine od trenutka prijelaza rizika smatra se da je postojao i u trenutku prijelaza rizika, osim ako prodavatelj dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka. No, ako se nedostatak pojavi nakon proteka

navedenog roka od jedne godine, tada kupac mora dokazati da je nedostatak postojao u vrijeme predaje stvari.

- Za nedostatke koji se pokažu nakon proteka roka od dvije godine od predaje stvari, prodavatelj odgovara samo ako mu je taj nedostatak bio poznat ili mu nije mogao ostati nepoznat.

- Kada je zbog nekog nedostatka stvari došlo do popravka, isporuke druge stvari, zamjene dijelova i slično, navedeni rokovi počinju ponovno teći od dana predaje popravljene stvari, izvršene zamjene dijelova i sl.

- Ugovorom je dopušteno isključiti ili ograničiti odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke, osim ako je nedostatak bio poznat prodavatelju a o njemu nije obavijestio kupca ili ako je prodavatelj tu odredbu nametnuo koristeći svoj monopolski položaj.

- Prodavatelj ima pravo odbiti uklanjanje nedostatka ako su i popravak i zamjena nemogući ili bi mu time nastali nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja.

- Kupac ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora kad prodavatelj nije otklonio nedostatak ili je to odbio učiniti, ako nedostatak postoji i nakon što ga je prodavatelj pokušao otkloniti, ako prodavatelj nije otklonio nedostatak u razumnom roku, ili ako je nedostatak takav da opravdava trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora.

- Kupac ima pravo uskratiti plaćanje nepodmirenog dijela cijene dok prodavatelj ne ispuní svoje obveze.



## Terms & Conditions

- Kupac može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora, a ako prodavatelj u tom naknadnom primjerenom roku ne ispuni ugovor, ugovor se raskida po samom zakonu. Kod potrošačkih ugovora, ako prodavatelj u naknadnom razumnom roku ne ispuni ugovor, potrošač je ovlašten izjaviti da se ugovor raskida.
- Kupac nema pravo na raskid ugovora ako je nedostatak neznan, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke, uključujući i pravo na popravlanje štete, a teret dokaza da je nedostatak neznan je na prodavatelju.
- Popravak ili zamjena stvari s nedostatkom te predaja druge stvari bez nedostatka provode se besplatno, u razumnom roku te

bez znatnih neugodnosti za kupca uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je kupcu ta stvar bila potrebna. Ako kupac raskine ugovor o kupoprodaji, kupac vraća stvar prodavatelju na trošak prodavatelja.

- Zakonom nije propisan rok u danima za ispunjenje ugovora (popravak stvari ili zamjenu stvari), pa se primjereni rok procjenjuje u svakom konkretnom slučaju.
- Odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke stvari ne isključuje odgovornosti iz predanog komercijalnog jamstva (garancije) pa kupac može birati hoće li ostvarivati prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari ili prava iz komercijalnog jamstva za ispravnost stvari (garancije).

## OBVEZNI ODNOSI - IZMJENE ZAKONSKE REGULATIVE I KOMERCIJALNO JAMSTVO

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima (NN br. 126/2021 od 24.11.2021. g.) ukinuta je Direktiva 1999/44 Europske zajednice, Europskog parlamenta i Vijeća o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, široke potrošnje i o jamstvima za takvu robu, te se u hrvatski pravni sustav implementirala direktiva Europske unije iz 2019. godine 771. Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. g. u određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe.

Ovom Direktivom i izmjenama Zakona o obveznim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO) mijenjaju se određena dosadašnja pravila odgovornosti za materijalne nedostatke stvari te jamstvo za ispravnost prodane stvari (garancija) koje se sada naziva komercijalno jamstvo.

Nove odredbe ZOO-a primjenjuju se na ugovore koji su sklopljeni nakon 01. siječnja 2022. godine.

Izmjene zakona redefinirale su pojam materijalnog nedostatka stvari, te definirale neke osnovne pojmove koje dosadašnji zakon nije imao, kao što su potrošač, potrošački ugovor, proizvođač, digitalni sadržaj, digitalna usluga, besplatno, kompatibilnost, funkcionalnost, interoperabilnost, trajni nosač podataka i trajnost.

Najznačajnija promjena za potrošače jest produljenje roka u kojem je na prodavatelju teret dokaza da stvar u vrijeme prijelaza rizika na kupca (najčešće je to trenutak kupnje) nije imala nedostatak, a taj se rok produljuje sa šest mjeseci na godinu dana (osim u trgovačkim ugovorima), te se sada za svaki nedostatak koji se pokaže u roku od jedne godine od kupnje, smatra da je postojao u trenutku kupnje (osim ako prodavatelj dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka).

## Novosti u zakonu su i sljedeće:

- Redefiniran je i proširen pojam materijalnog nedostatka stvari, te su propisani subjektivni i objektivni kriteriji za postojanje nedostataka.
- Propisana je hijerarhija prava kupca - kupac sada najprije može tražiti uklanjanje nedostatka tj. popravak stvari, zatim zamjenu stvari, a tek ako ne dobije zahtijevani popravak, odnosno zamjenu, može tražiti sniženje cijene ili raskid ugovora, a čime su kupci izgubili dosadašnje pravo da npr. odmah traže zamjenu stvari ili raskid ugovora.
- Uvedena su posebna pravila o obvezama prodavatelja u slučaju kupoprodaje stvari s digitalnim elementima u potrošačkim ugovorima, koja do sada nisu postojala u Zakonu o obveznim odnosima (tako je npr. teret dokaza da ne postoji nedostatak digitalnog sadržaja ili usluge na prodavatelju u razdoblju od dvije godine od prijelaza rizika na kupca, a ako je ugovorena kontinuirana isporuka na rok dulji od dvije godine, teret dokaza da ne postoji nedostatak je na prodavatelju za cijelo razdoblje na koje je isporuka ugovorena).
- Pravila ZOO-a o odgovornosti za materijalne nedostatke se ne primjenjuju na potrošačke ugovore za isporuku digitalnih sadržaja i usluga, osim ako je predmet ugovora pokretna stvar u koju je ugrađen digitalni sadržaj i usluge (to su potrošački ugovori s digitalnim elementom kao što su kupnja pametnih telefona, pametnih satova i slično).
- Kod jednokratne isporuke digitalnog sadržaja ili usluge prodavatelj je dužan obavijestiti potrošača o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja koja su potrebna da stvar ostane bez nedostatka, te mu osigurati ažuriranja tijekom razdoblja unutar kojega to potrošač može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu stvari, uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji.
- Uređena je i odgovornost za materijalne nedostatke u lancu isporuke, na način da je prodavatelj, koji je odgovarao kupcu za nedostatke stvari, ovlašten ostvarivati prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke prema svojem prodavatelju (prethodni prodavatelj), pod uvjetom da su i u odnosu između njega i prethodnog prodavatelja ispunjene pretpostavke odgovornosti za materijalne nedostatke.
- Institut jamstva za ispravnost prodane stvari sada se naziva komercijalno jamstvo, a to je svaka obveza kojom se prodavatelj ili proizvođač (davatelj jamstva), povrh zakonske obveze prodavatelja koja se odnosi na odgovornost za materijalne nedostatke stvari, obvezuje kupcu vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati stvar ako ona ne zadovoljava specifikacije ili druge zahtjeve koji su navedeni u izjavi o jamstvu ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije sklapanja ugovora, a rok za ostvarivanje prava po osnovi jamstva je jedna godina od dana kad je zatražen popravak ili zamjena stvari.

- Ako proizvođač kupcu nudi komercijalno jamstvo trajnosti za određenu stvar tijekom određenog razdoblja, proizvođač je odgovoran izravno kupcu tijekom cijelog razdoblja komercijalnog jamstva trajnosti u pogledu popravka ili zamjene stvari.
- Ako proizvođač jamči da će stvar zadovoljavati određene specifikacije ili druge zahtjeve tijekom određenog vremena, pa ako ta obveza ne bude uredno ispunjena, kupac može zahtijevati od prodavatelja ili od proizvođača, da stvar popravi u razumnom roku ili, ako to ne učini, da mu umjesto nje preda drugu stvar; a ako komercijalno jamstvo daje prodavatelj, kupac ovaj zahtjev može postaviti samo prodavatelju.
- Ukoliko su uvjeti u izjavi o komercijalnom jamstvu za kupca manje povoljni od uvjeta utvrđenih u reklamnome materijalu, obvezuje komercijalno jamstvo prema onim uvjetima utvrđenima u reklamnome materijalu, osim ako je prije kupnje stvari reklamni materijal bio ispravljen na jednak ili usporediv način u kojem je dan.
- Izjava o komercijalnom jamstvu dostavlja se kupcu na trajnom nosaču podataka, najkasnije u trenutku predaje stvari, te mora biti izražena na jednostavan i razumljiv način i sadržavati jasnu izjavu da komercijalno jamstvo ne utječe na prava kupca iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari, naziv i adresu davatelja jamstva, uvjete komercijalnog jamstva i dr.

- Ako kupljena stvar ne zadovoljava specifikaciju ili druge zahtjeve koje je prodavatelj ili proizvođač jamčio, kupac može zahtijevati popravak ili zamjenu stvari tijekom jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio, a uz to ima pravo i na naknadu štete koju je pretrpio zbog nemogućnosti upotrebe stvari, i to od trenutka traženja popravka/zamjene.

Ako se radi o manjem popravku, jamstveni rok se produljuje za onoliko koliko je kupac bio onemogućen upotrebljavati stvar, a ako je došlo do zamjene stvari ili bitnog popravka, jamstveni rok počinje teći ponovno od zamjene odnosno od vraćanja popravljene stvari. Ako prodavatelj u razumnom roku ne izvrši popravak ili zamjenu stvari, kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene uz pravo na popravlanje štete.



**IZGRADNJA KAPACITETA ZA  
PROVEDBU PRIORITETNE POLITIKE EU,  
ZAŠTITE POTROŠAČA,  
U HRVATSKOJ**

