

Trgovci vam ne vraćaju ni robu ni novac? 'U ovom slučaju ne pomaže vam nikakav zakon'

Milan Dalmacija

19.01.2026

MNOGI SE POTROŠAČI MUČE OSTVARITI SVOJA ZAKONOM ZAJAMČENA PRAVA

U jeku blagdanskog šoping ludila, ali i zimskih sniženja, češće su i šanse da će potrošači dobiti neispravan ili pogrešan proizvod. No puno je teže ostvariti pravo na povrat, zamjenu ili popravak proizvoda, a kamoli povrat novca. Stoga savjetnik za zaštitu potrošača savjetuje što kupci trebaju učiniti u takvim situacijama i na nekoliko primjera objašnjava na što trebaju paziti.

Božićni i novogodišnji blagdani vrijeme su u kojem brojni građani kupuju poklone najbližima te se trude imati što bogatiji blagdanski stol. Otkako je država definirala i trajanje sezonskih sniženja, šoping sezona se produljila sve do kraja veljače.

Trenutno smo u jeku zimskog sezonskog sniženja, u kojem građani mahom iskorištavaju popuste da bi obnovili garderobu, kupili neki kućanski uređaj koji im nedostaje ili ga trebaju zamijeniti te naprosto ulože novac u nešto za što misle da će im trebati.

No za potrošače je to i vrlo opasno razdoblje, jer ne samo da će puno potrošiti (u prosincu je promet u maloprodaji iznosio 2,55 milijardi eura, op.a.), već će i češće biti meta prijevara ili nepoštenih trgovačkih praksi.

Prolaze jedino prijetnje

U redakciju tpportala stigla je nekolicina prigovora građana koji su iskusili koliko je teško i naporno ostvariti svoja zakonom zajamčena prava, čak i kad je riječ o popularnim trgovinama i brendovima.

'Kupili smo proizvod u fizičkom dućanu, a dio proizvoda se otkinuo odmah po postavljanju, što je materijalni nedostatak zbog kojeg smo tražili povrat novca, na što imamo pravo u roku od 14 dana. Dućan je počeo 'vrludati' da ga odnesemo u servis koji, eto, baš sad ne radi zbog novogodišnjih praznika te da im ne radi sustav i da ne mogu izvršiti povrat. Uglavnom, pokušali su sve da izbjegnu vraćanje novca.

Nakon prijetnje da ćemo im poslati inspekciju, ipak su pristali izvršiti povrat novca, no još uvijek ga nisu bili fizički izvršili, opet se izvlače na neke probleme sa sustavom, procedurom i poslovnica, pa su prijavljeni inspekciji. Nakon toga su konačno vratili novac. Prošlo je skoro mjesec dana', rekao je Zagrepčanin čiji su podaci poznati redakciji.

Predsjednik udruge Potrošački centar, Marko Paripović, ističe da su se zbog implementacije europskih uredbi u domaće zakonodavstvo potrošači našli u puno nezavidnijem položaju. Naime trgovcima je, osim mogućnosti zamjene robe i povrata novca, omogućeno i slanje proizvoda na popravak, što je opcija koju su radije počeli koristiti.

'Forsiranje koje sad rade trgovci da se proizvod koji je kupljen kao nov mora nositi na servis i popravljati je nešto što moramo prevladati i nešto što će Ministarstvo gospodarstva morati promijeniti, ako ne u Zakonu o zaštiti potrošača, onda preko Ministarstva pravosuđa u Zakonu o obveznim odnosima', istaknuo je Paripović

Višemjesečno natezanje

Dodao je da potrošači imaju pravo tražiti zamjenu ili popravak proizvoda, odnosno povrat novca, da ne bi imali dodatnih troškova. Upravo to je i suština propisa o zaštiti potrošača. Naime kupci su plaćanjem preuzete robe ili usluge ispunili svoj dio ugovora, odnosno transakcije. Nakon toga, ističe Paripović, ne smiju imati dodatnih troškova.

No često gube vrijeme na prepisku s korisničkom podrškom brojnih onlinetrgovina ili inozemnih brendova. Jedna od naših čitateljica nedavno je prošla pravu dramu s povratom robe popularnog modnog brenda, a njezino iskustvo služi kao savršen šalabahter za sve koji zapnu u sličnom problemu.

Sve je počelo narudžbom koja joj nije odgovarala, no umjesto brzog povrata, uslijedilo je više od dva mjeseca natezanja s kuririma koji se ne pojavljuju i korisničkom podrškom koja šalje samo ljubazne, ali beskorisne odgovore. Kada je shvatila da uobičajeni razgovori ne vode nikamo, poslala je još jednu rundu mailova na apsolutno sve adrese brenda koje je uspjela pronaći. Taj 'desant' na službene pretince različitih odjela očito je upalio alarm u sustavu jer je tek tada netko s viših instanci odlučio intervenirati i prekinuti agoniju.

U svojim dopisima jasno se pozvala na EU Direktivu 2011/83/EU, naglasivši da je trgovac dužan vratiti novac bez obzira na to što njihova dostavna služba ne obavlja svoj posao. Nakon toga novac joj je ekspresno vraćen, a kao priznanje za učinjeni propust brend joj je poslao i vaučer za popust, s tim da pošiljku kurirska služba ni danas, nakon gotovo tri mjeseca od kupnje, još nije preuzela.

'Kad se radi o online trgovinama i kupnji preko interneta, imate rok od 14 dana da vratite proizvod i obrazložite zbog čega ga vraćate. Najvažnije je u toj situaciji da, ako je proizvod ispravan i sukladan onom što je na računu, svejedno imate pravo vratiti proizvod. Ako nije sve u skladu s onim što je na računu, odnosno niste dobili ono što ste platili, postoje dvije varijante. Prva je da prijavite policiji da se radi o krađi, odnosno prekršaju da vam je prodano nešto što niste kupili, a druga je da idete pravnim putem, ispunite obrazac i upišete što je neispravno te zatražite vraćanje tog proizvoda, po mogućnosti istom službom koja ga je dostavila. To je najbolji način. Možete i tražiti da vam vrate novac koji ste platili za dostavu', istaknuo je Paripović.

Korisne opcije

Čitateljica je, osim pozivanja na europske direktive i zatrpavanja e-poštom, pokrenula postupak chargebacka, odnosno prisilnog povrata novca putem svoje kartičarske kuće. Iako je i to čekala tjednima, uspjela je dobiti svoj novac natrag.

'Te stvari su dosta praktične jer su banke involvirane u takve stvari. Kao što ne bi smjela ni država uzimati PDV, ni ostali koji su uključeni u lanac kupovine internetom ne bi trebali sudjelovati tako da imaju od toga koristi, a da ne naprave ništa da zaštite potrošača', smatra Paripović.

Kako bi izbjegli da im netko 'proda ciglu' i 'naplati zrak', potrošači bi, prije nego što se uopće odluče na kupnju, trebali provjeriti sve informacije o trgovini iz koje kupuju, naročito ako je riječ o online trgovini. Među podacima koje bi trebali znati, ističe stručnjak za zaštitu potrošača, su adresa internetske trgovine ili proizvođača, odnosno kontakti eventualnog zastupnika u Hrvatskoj.

Provjere i usporedbe

Što se pak željenog proizvoda tiče, Paripović savjetuje da se napravi usporedba na internetu, gdje je moguće vidjeti kolika mu je realna cijena, ali i saznati sve podatke o njemu, tako da to ipak ne bude 'mačak u vreći' kad stigne na kućnu adresu.

'Ako nešto napravite kasnije u tom postupku, puno je teže ispraviti pogrešku. Uz najbolju vašu volju, ako je trgovac nepouzdan, ne pomaže vam nikakav zakon ili postupak', upozorava Paripović.

Ako se pak potrošači nađu u situaciji kao i naših dvoje čitatelja, procedura ostvarivanja prava na zamjenu, popravak ili povrat novca je vrlo jednostavna.

'Postupak je da podnesete pisani prigovor. Ako vam trgovac ne odgovori u navedenom roku, onda to trebate prijaviti Državnom inspektoratu radi li se o internetskoj ili normalnoj trgovini. Ako se radi o javnoj usluzi, imate povjerenstvo za reklamacije potrošača. Kad trgovcu napravite ono što ne želite da vam on radi, u tom slučaju će mu biti jednostavnije da vam izađe u susret i da ne komplicira stvari. Ono što vi ne želite raditi ne želi raditi ni trgovac, tako da trebate postupiti ispravno i napisati prigovor', dodao je Paripović, a naši čitatelji tvrde da im se jedino upornost isplatila.

UMJESTO POVRATA NOVCA, TRGOVCI SVE ČEŠĆE PREDLAŽU ZAMJENU ILI POPRAVAK PROIZVODA

Prijave u porastu

Što se tiče prijava Državnom inspektoratu, one su, navode nam iz te institucije, prošle godine bile u porastu, iako nam nisu naveli koliko su ih dobili.

Istaknuli su i da je tržišna inspekcija tijekom prosinca i siječnja u 59 inspekcijskih nadzora utvrdila 12 povreda odredbi Zakona o zaštiti potrošača, a one su se odnosile na neisticanje maloprodajne cijene, neisticanje najniže cijene koju je trgovac primjenjivao za istu robu tijekom razdoblja od 30 dana prije provođenja posebnog oblika prodaje i neisticanje uvjeta prodaje. Sve su odreda prekršaji koji su se ticali sezonskih sniženja, a u sedam slučajeva utvrđena je nepoštena trgovačka praksa.

'Nepoštena poslovna praksa odnosila se na zavaravanje potrošača u pogledu cijena proizvoda ili načina na koji je cijena proizvoda izračunata, odnosno trgovac kao sniženu cijenu iskazuje cijenu koja je jednaka ili veća od referentne cijene, slijedom čega zavarava potrošače vezano uz postojanje samog sniženja, odnosno trgovac u konkretnom slučaju nije snizio cijenu kontroliranog proizvoda, čime prikazuje potrošačima popust veći nego što on uistinu jest. Pojedini utvrđeni prekršaji otklonjeni su tijekom inspekcijskog nadzora te se sukladno tome isti smatraju neprocesuiranim prekršajima, odnosno za te prekršaje tržišni inspektor nije podnosio optužni prijedlog niti izdao prekršajni nalog, a za utvrđene prekršaje nepoštene poslovne prakse poduzete su zakonom propisane prekršajne mjere', poručuju iz DIRH-a.

Kazne za takve prekršaje kreću se u iznosu od 1327,23 eura do 26.544,56 eura za pravnu osobu, od 1327,23 eura do 1990,84 eura za odgovornu osobu u pravnoj osobi te od 663,61 do 1990,84 eura za trgovca, odnosno fizičku osobu. Prijedlogom izmjena i dopuna Zakona o zaštiti potrošača, koji je trenutno u javnom savjetovanju, za nepoštene trgovačke prakse, odnosno onemogućavanje povrata i zamjene proizvoda, njegovog popravka ili povrata novca predložene su kazne od 1500 do 50.000 eura za pravnu osobu.

DRŽAVNI INSPEKTORAT ZABILJEŽIO JE MALI BROJ SLUČAJEVA NEPOŠTENE TRGOVAČKE PRAKSE, ALI BILJEŽI SVE VEĆI BROJ PRIJAVA

Pouka trgovcima

Što se pak tiče nepoštenih trgovačkih praksi stranih online trgovina, inspekcija može poslati 'zahtjev za provedbenim mjerama nadležnom tijelu za zaštitu potrošača u državi članici u kojoj je sjedište trgovca, kako bi nadležno tijelo utvrdilo sve okolnosti te posljedično obavilo nadzor nad tim trgovcem', objašnjavaju iz DIRH-a, pritom ne navodeći jesu li imali takvih postupanja.

POTROŠAČI NISU SKLONI TRAŽITI SVOJA ZAKONOM ZAJAMČENA PRAVA U SLUČAJU NEPOŠTENIH TRGOVAČKIH PRAKSI

'Morate znati da su hrvatski potrošači prilično neinformirani i neaktivni te da im je u slučaju nižeg iznosa puno lakše zanemariti, ne reagirati i ne voditi pravne postupke. Zato nam i jest tako. Trgovci u Hrvatskoj znaju da bi završili na stupu srama da reagira svatko tko se nađe u takvoj situaciji. Nije stvar u tome da se radi u jednom euru ili o tisuću eura. Da trgovci znaju da bi svi reagirali, ne bi se događale takve stvari', smatra Paripović.

Osim onih koji su reagirali i ostvarili svoje zakonsko pravo, ima i onih koji su uspjeli dobiti tražene proizvode, iako im je na kućnu adresu stiglo nešto sasvim drugo. Čitateljica nam je, naime, javila svoje iskustvo s jednom od inozemnih parfumerija, s čijih stranica izravno naručuje proizvode iako su oni dostupni i u Hrvatskoj.

Njoj su greškom poslali pogrešan paket, na kojem su, srećom, bili navedeni podaci pravog kupca, ali i račun. Poslala je mail korisničkoj službi i drugom kupcu te je desetak minuta nakon zaprimljene automatske poruke dobila ispriku korisničke službe i mogućnost da zadrži postojeći paket. Nakon toga poslali su joj novi broj za praćenje paketa s proizvodima koje je zapravo kupila, a on bi joj trebao stići u petak. Dobra je to pouka domaćim trgovcima.