

Riječki sud kaznio Pevox i vođiteljicu smjene s 2.664 eura zbog zavaravanja potrošača

26.01.2026.

Autor: Fiuman.hr

Na Općinskom sudu u Rijeci nedavno je donesena osuđujuća presuda u prekršajnom postupku protiv trgovačkog društva Pevox d.d. iz Sesveta i odgovorne osobe u toj tvrtki, vođiteljice smjene I. F. D.. Sud je utvrdio da su počinili prekršaj iz Zakona o zaštiti potrošača zbog nepoštene, odnosno zavaravajuće poslovne prakse prema kupcu prilikom rješavanja reklamacije neispravnog proizvoda.

Predmet postupka bio je slučaj kupca N. J. s područja Kastva, koji je u prosincu 2022. godine u prodajnom centru Pevox na Škurinjama u Rijeci kupio električni roštilj marke Blaupunkt, model GRT301. Nakon približno devet mjeseci korištenja uređaj se pokvario te je kupac u rujnu 2023. godine podnio reklamaciju. Ovlašteni servis je utvrdio da se kvar ne može otkloniti i da se proizvod ne može popraviti, a trgovac više nije imao isti takav uređaj za zamjenu.

U takvoj situaciji, prema važećim propisima, potrošač ima pravo birati između nekoliko mogućnosti, uključujući raskid ugovora i povrat plaćenog iznosa. Međutim, sud je utvrdio da kupac u prodajnom centru nije bio jasno, pravodobno i potpuno obaviješten o svim svojim pravima. Umjesto toga, ponuđena mu je isključivo zamjena za neki drugi proizvod iz asortimana ili isplata iznosa putem Pevox darovne kartice, što bi značilo da novac ponovno mora potrošiti u istoj trgovini.

Kupac je više puta tražio povrat novca, no prema utvrđenjima suda, u trenutku kada se reklamacija rješavala u poslovnici, to mu pravo nije jasno ponuđeno niti objašnjeno. Tek nakon što je, pod pritiskom situacije, preuzeo drugi zamjenski uređaj, naknadnom elektroničkom komunikacijom dobio je informaciju da povrat novca može ostvariti, ali uz dodatni uvjet da zamjenski proizvod nije korišten i da je vraćen u originalnoj, neoštećenoj ambalaži. Budući da je zamjenski proizvod već koristio, kupac je doveden u situaciju u kojoj povrat novca više nije bio realno moguć.

Sud je zaključio da je takvo postupanje trgovca bilo protivno zahtjevima profesionalne pažnje te da je kupcu pružena netočna i nepotpuna informacija o njegovim zakonskim pravima. Time je potrošač doveden u zabludu i naveden na odluku koju inače ne bi donio, odnosno na prihvatanje zamjenskog proizvoda umjesto raskida ugovora i povrata novca.

Zbog utvrđene nepoštene i zavaravajuće poslovne prakse, sud je trgovačkom društvu Pevox d.d. izrekao novčanu kaznu u iznosu od 1.332 eura. Isti iznos kazne izrečen je i odgovornoj osobi, vođiteljici smjene I. F.D.. Uz to, oboje su obvezni platiti i paušalne troškove prekršajnog postupka u iznosu od 60 eura svaki. Sud je naveo da je kazna izrečena u zakonskom minimumu, ali dostatna da se ostvari svrha kažnjavanja i spriječi ponavljanje sličnih povreda prava potrošača.

U obrazloženju presude posebno je naglašeno da trgovci moraju jasno i nedvosmisleno informirati potrošače o svim pravima koja im pripadaju u slučaju materijalnog nedostatka proizvoda, bez stvaranja zapreka, dodatnih uvjeta ili pritiska da prihvate rješenje koje im nije u interesu. U suprotnom, takvo postupanje predstavlja zabranjenu nepoštenu poslovnu praksu, za koju su predviđene novčane sankcije.