



**DRŽAVNI INSPEKTORAT**

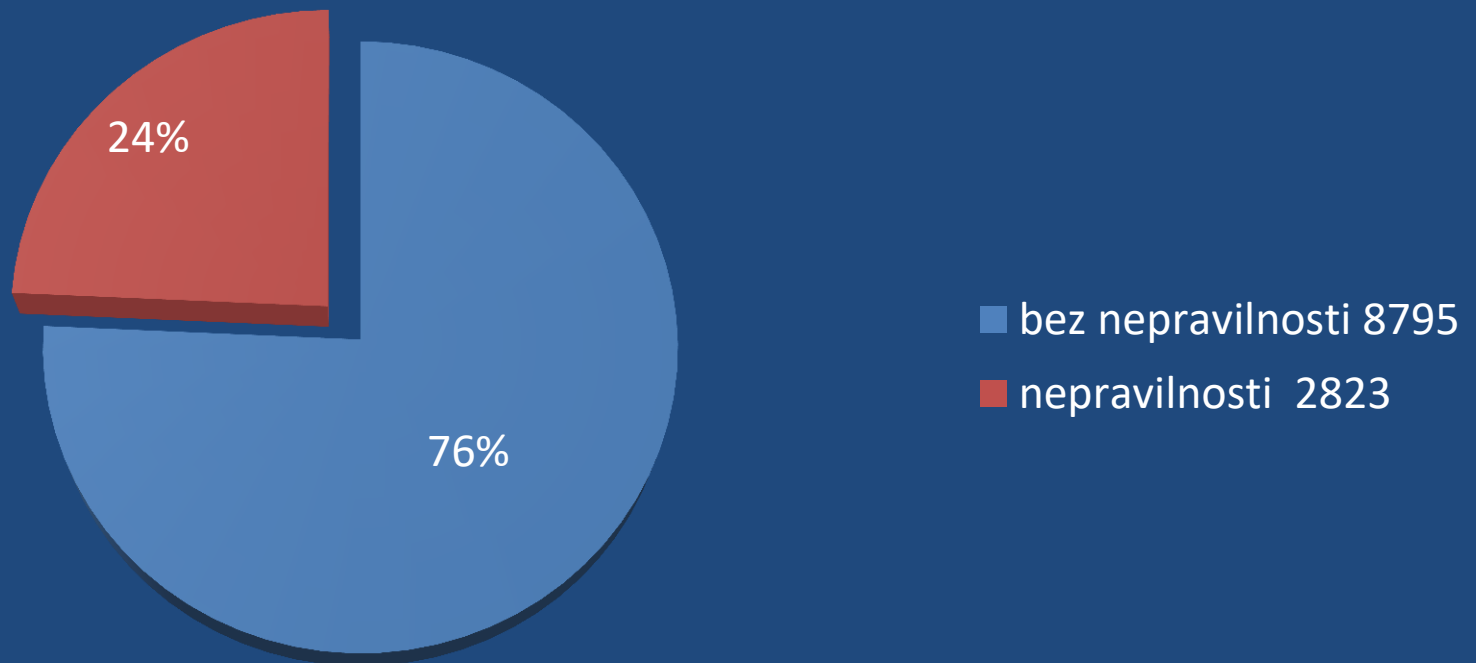
**9. SJEDNICA NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

***Aktivnosti tržišne inspekcije u 2019. godini***

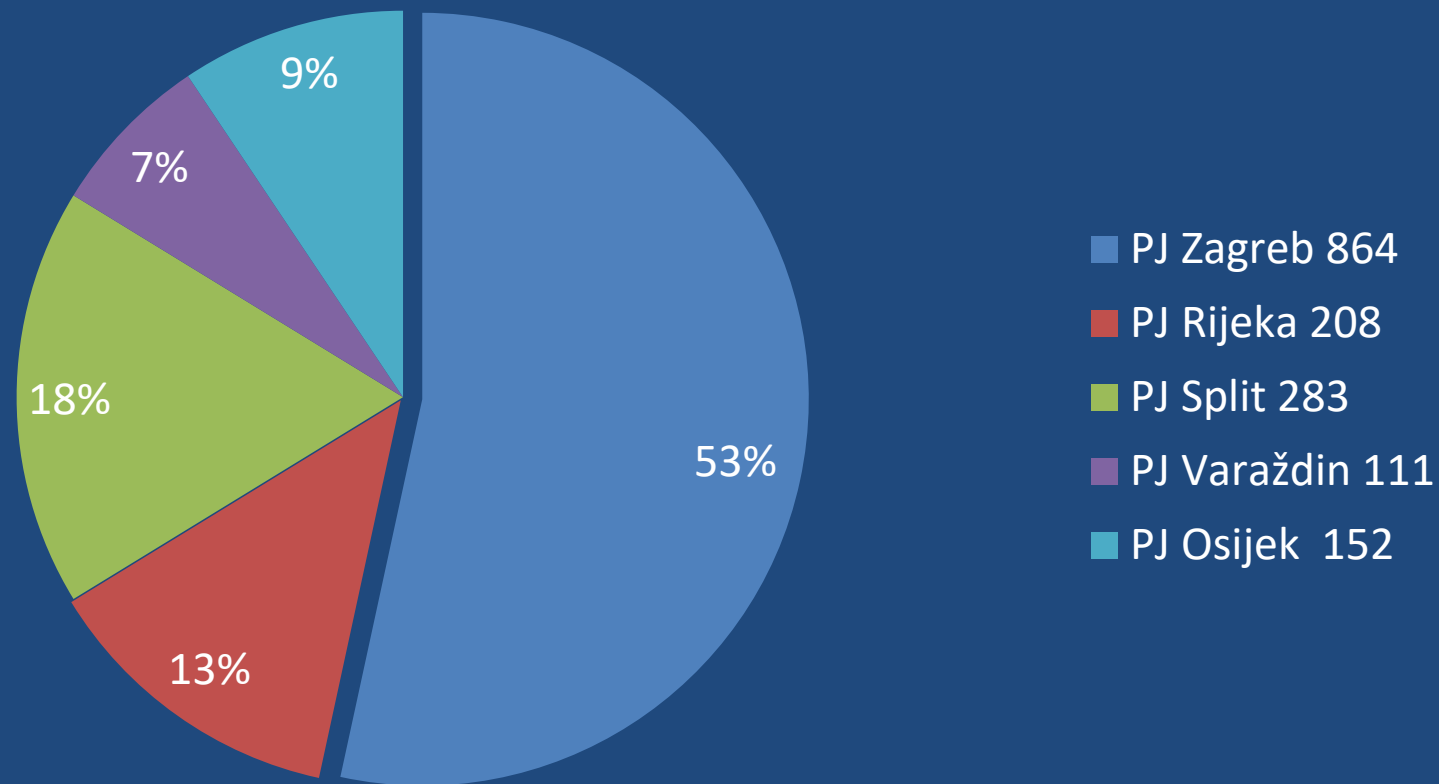
**Zagreb, 14. studenog 2019. godine**

# PODACI O OBAVLJENIM NADZORIMA od 1. SIJEČNJA do 1. STUDENOG 2019.

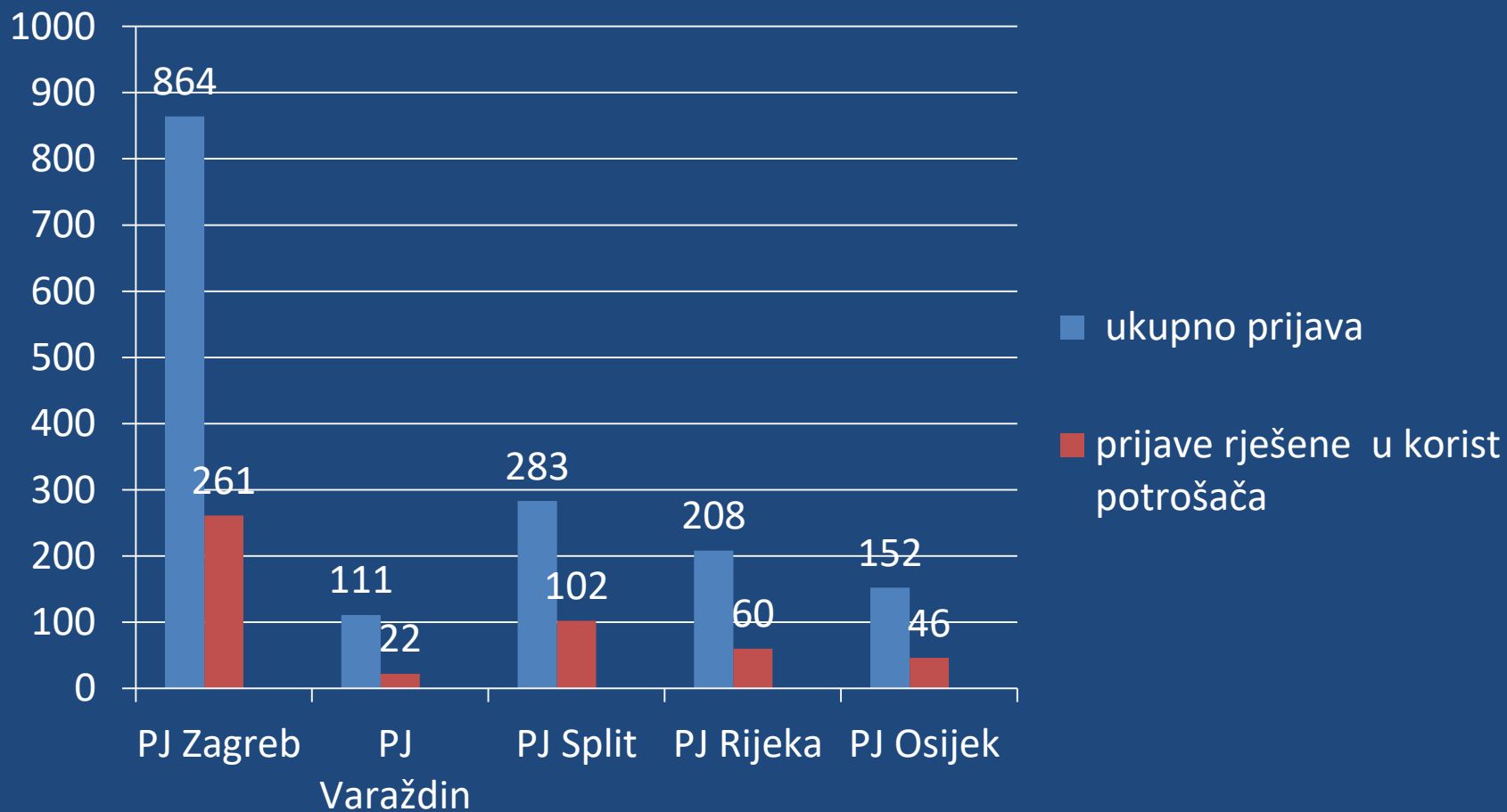
Ukupno 11 618 nadzora



## PRIJAVE POTROŠAČA OD 1.1. do 1.9.2019.



# PODACI O PRIJAVAMA RJEŠENIM U KORIST POTROŠAČA OD 1.1. do 1.9.2019.



# POJEDINE AKTIVNOSTI TRŽIŠNE INSPEKCIJE U PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

U 2019. godine tržišni inspektori su kontrolirali odredbe Zakona o zaštiti potrošača vezano za:

- isticanje cijena proizvoda i pružanja usluga, prodajnih uvjeta,
- obavijesti o načinu podnošenja prigovora,
- nadzore pružanja usluga namijenjenih potrošačima,
- nadzore poslovanja trgovaca u pogledu nepoštene poslovne prakse
- nadzore prodaje proizvoda i /ili usluga na daljinu (naglasak na Internet prodaju)
- nadzore posebnih oblika prodaje
- nadzore pružatelja javnih usluga

# POJEDINE CILJANE AKTIVNOSTI TRŽIŠNE INSPEKCIJE U PODRUČJU ZAŠTITE POTROŠAČA

- Pružanje javnih usluga (vodoopskrbe i odvodnje, prikupljanja miješanog komunalnog i biorazgradivog komunalnog otpada, distribucije i opskrbe energije i prirodnog plina).
- Od ukupno provedenih nadzora utvrđeno je 36,53 % nepravilnosti (trgovci nisu omogućili potrošačima upoznavanje unaprijed sa svojim općim uvjetima poslovanja/uvjetima korištenja javnih usluga, na svojim mrežnim stranicama nisu objavili iste, nisu osnovali povjerenstvo za reklamacije potrošača, nisu istaknuli obavijest o načinu podnošenja prigovora, obračun usluge suprotno cjeniku i dr. ).
- Nadzori posebnih oblika prodaje uključujući sezonska sniženja (zimsko i ljetno sniženje 2019) – ukupno 819 inspekcijskih nadzora, utvrđeno 16 % povreda
- Ciljani nadzori isticanja cijena, prodajnih uvjeta te pružatelja usluga popravka – ukupno 248 nadzora, utvrđeno 19 % povreda

## NAJČEŠĆE POVREDE ZZP-a

- nepriznavanje odnosno ograničavanje prava potrošača s naslova odgovornosti za materijalne nedostatke i jamstva za ispravnost prodane stvari
- nepoštena poslovna praksa trgovca
- nepoštivanje obveza pri oglašavanju i prodaji robe i usluga na daljinu
- nepravilno i/ili nepotpuno isticanje cijena proizvoda
- neispunjenje ugovora
- nepoštivanje obveza trgovca pri pružanju usluga popravka i/ili održavanja proizvoda
- neodgovaranje na pisani prigovor potrošača

# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

## ELEKTRIČNA OPREMA I UREĐAJI (LVD)

kategorije proizvoda /13 nesukladnih proizvoda (od toga 8 proizvoda - ozbiljan rizik):

- USB punjači – 3 uzorka
- električna peka – 1 uzorak
- ručni mikser – 1 uzorak
- toster – 1 uzorak
- grijalica – 1 uzorak
- LED reflektor – 1 uzorak

administrativni nadzori (izjave o sukladnosti, označavanje, upute):

- utvrđene su formalne nesukladnosti u 12 slučajeva

- 8 RAPEX notifikacija





# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

## 8 RAPEX notifikacija (električna oprema I uređaji):

### **USB punjači (rizik od električnog udara)**

- mjera: povlačenje proizvoda s tržišta, zabrana stavljanja na tržište

### **Ručni mikser (rizik od električnog udara, opeklina)**

- mjera: povlačenje proizvoda s tržišta, povrat od potrošača

### **Toster (rizik od električnog udara, opeklina)**

- mjera: povlačenje proizvoda s tržišta, zabrana stavljanja na tržište

### **Grijalica (rizik od opeklina, električnog udara, požara i ozljeda)**

- mjera povlačenje proizvoda s tržišta, zabrana stavljanja na tržište

### **Električna peka (rizik od električnog udara)**

- mjera povlačenje proizvoda s tržišta, povrat od potrošača

### **LED reflektor (rizik od električnog udara)**

- mjera: povlačenje proizvoda s tržišta, zabrana stavljanja na tržište

- Autodijelovi (1)
- Dječja odjeća i obuća (3)
- Dječja oprema i proizvodi za djecu (10)
- Električni proizvodi (8)
- Hobi/sportska oprema (4)
- Igračke (25)
- Informatika (4)
- Kućanski aparati (5)
- Nakit (2)
- Ostali neprehrambeni proizvodi (1)
- Pametni sat (1)
- Strojevi (2)
- Svjetiljke (1)
- Vozila (130)
- Upaljači privlačni djeci (5)



# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

- **ELEKTRIČNA OPREMA I UREĐAJI (EMC)**
- 6 uzoraka s tržišta uzorkovano
- **3 uzorka nesukladna (konstrukcijski nedostatci):**
- punjač USB – 1 uzorak,
- ručni mikser – 1 uzorak,
- rasvjetna tijela – 1 uzorak (LED lampa i modul)

# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

- **TEKSTILNI PROIZVODI**
- **ispitivanje sirovinskog sastava u tijeku - 30 uzoraka**
  
- **OSOBNJA ZAŠTITNA OPREMA**
- **rukavice za zaštitu od mehaničkih rizika – 6 uzoraka nesukladnih (formalne nesukladnosti, nepropisne oznake)**
- **administrativni nadzori zaštitne opreme za zaštitu glave - utvrđene su formalne nesukladnosti (označavanje, upute) u nadzorima kaciga za bicikliste i korisnike koturaljki i kaciga za djecu**



# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

- **UREDSKI NAMJEŠTAJ I DJEČJA OPREMA**
- uzorkovano sa tržišta (uredske stolice, madraci za dječje krevete, dječja visoka stolica)
- u tijeku je ispitivanje uzoraka



# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

- **UPALJAČI PRIVLAČNI DJECI**
- koji na bilo koji način podsjeća na drugi proizvod koji je privlačan djeci ili je namijenjen djeci mlađoj od 51 mjesec, ili ima zabavne zvučne ili animirane efekte
- 35 nadzora sukladnosti upaljača u pogledu zahtjeva norme HRN EN 13869:2016 Upaljači - Zahtjevi za sigurnost djece - Sigurnosni zahtjevi i metode ispitivanja i HRN EN ISO 9994:2008 Upaljači - Sigurnosne specifikacije
- 2 RAPEX notifikacije



# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

- **APARATI NA PLINOVITA GORIVA**
- 5 proizvoda uzorkovano sa tržišta (plinski roštilji za primjenu na otvorenom) i provedeno ispitivanje – utvrđene nesukladnosti
- u tijeku je procjena rizika i poduzimanje mjera



# NADZORI SIGURNOSTI PROIZVODA

- **sigurnost dječje odjeće – gajtani i vezice na dječjoj odjeći**
- 35 nadzora sukladnosti dječje odjeće u pogledu zahtjeva norme HRN EN 14682:2015 Sigurnost dječje odjeće – Gajtani i vezice na dječjoj odjeći – Specifikacije
- 3 RAPEX notifikacije (vezice sa slobodnim krajevima u području vrata, lente i vezice u području struka dužine veće od dozvoljene)
- **sigurnost gradskih “city”, trekking i dječjih bicikla**
- 26 inspekcijskih nadzora, pregledan je 51 različit model bicikla, a najčešće utvrđene nepravilnosti: nedostatak propisanih oznaka na proizvodu, bez priloženih uputa za korisnike na hrvatskom jeziku





## PROSAFE JA2016.

- projekt započeo u rujnu 2017. – 2019.
- tržišna inspekcija je sudjelovala u aktivnostima nadzora tržišta:
- ✓ **opreme za djecu** – izvršeno uzorkovanje i ispitivanje 7 krevetića i 3 nosiljke

**RAPEX 3 notifikacije**, za 1 krevetić i 3 nosiljke

- ✓ **električnih alata** – izvršeno uzorkovanje i ispitivanje 11 udarnih bušilica
- ✓ **električnih aparata za njegu kose** – izvršeno uzorkovanje i ispitivanje 9 uzoraka (sušila, uređaji za ravnanje i uvijanje kose)

**RAPEX 1 notifikacija**, sušilo za kosu





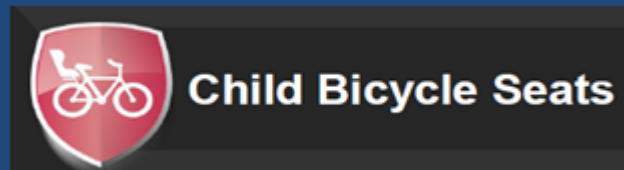
- ✓ **osobne zaštitne opreme** – izvršeno uzorkovanje i ispitivanje 14 uzoraka (kacige, karabineri, ublaživači pada, penjački pojasi); **RAPEX 2 notifikacije**, za ublaživač pada i penjački pojas
- ✓ te u razvoju metoda i modula koji služe kao potpora tijelima za nadzor tržišta (analiza rizika i kontinuirano unaprjeđenje sustava nadzora nad tržištem).



# CASP 2019



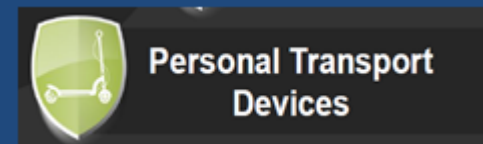
- u koordinaciji s drugim državama članicama i EK, tržišna inspekcija sudjeluje u projektu CASP 2019 (Koordinirane aktivnosti u području sigurnosti proizvoda 2019.) u aktivnostima nadzora tržišta:
- ✓ dječjih sjedalica za bicikle – izvršeno uzorkovanje 4 sjedalice



- ✓ punjači – izvršeno uzorkovanje 5 punjača (za prijenosna računala, USB punjači, univerzalni punjači za baterije)



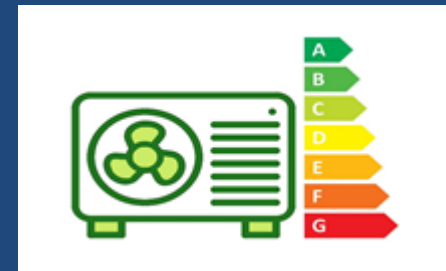
- ✓ osobnih prijevoznih sredstava – izvršeno uzorkovanje 3 uzorka (električni bicikl, električni romobil, hoverboard)



# Energy Efficiency Compliant Products 2018 (EEPLIANT3)



- provedba zajedničkih aktivnosti DČ nadzora tržišta u području energetske učinkovitosti i eko-dizajna proizvoda povezanih s energijom
- trajanje projekta: 2019. – 2022.
- u okviru projekta tržišna inspekcija provodit će nadzore i uzorkovanja:
  - ✓ klimatizacijskih uređaja
  - ✓ ventilatora
  - ✓ rasvjetnih tijela



**HVALA NA PAŽNJI!**  
**DRŽAVNI INSPEKTORAT**

[www.dirh.gov.hr](http://www.dirh.gov.hr)