



HRVATSKA  
GOSPODARSKA  
KOMORA



# Zbirka odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

donesenih od 2012. do 2015. godine  
– dalje: Zbirka 2017.

Zagreb, ožujak 2017.



# ZBIRKA ODLUKA SUDA ČASTI PRI HRVATSKOJ GOSPODARSKOJ KOMORI

donesenih od 2012. do 2015. godine  
- dalje: Zbirka 2017.

mr. sc. Josip Kos

Izdavač:  
Hrvatska gospodarska komora

Za izdavača:  
Luka Burilović

Kontakt:  
Sud časti pri HGK  
Rooseveltov trg 2  
10000 ZAGREB  
Elektronička pošta: sudcasti@hgk.hr

Pripremio:  
mr. sc. Josip Kos

Tisak:  
INTERGRAFIKA TTŽ, Zagreb

Naklada:  
500 primjeraka

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000958584.

ISBN: 978-953-7622-75-6

# Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| Uvodne napomene mr. sc. Josipa Kosa .....                                    | 5  |
| Moralno društvo i posveta Zbirke .....                                       | 8  |
| 1. ABECEDNO kazalo bitnih pojmova iz slučajeve 1–138<br>iz Zbirke 2017. .... | 9  |
| 2. Numeričko kazalo slučajeve Zbirke 2017. ....                              | 23 |
| 3. Tekst Zbirke 2017. ....   | 69 |



# Uvodne napomene mr. sc. Josipa Kosa

Zbirka odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, donesenih od 2012. do 2015. godine (u daljnjem tekstu: **Zbirka 2017.**), nastavak je Zbirke odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, donesenih od kraja 2009. do kraja 2011. godine i dijela nagodbi sklopljenih pred tim sudom (u daljnjem tekstu: Zbirka 2012.), a Zbirka 2012. bila je nastavak *Zbirke odluka Suda časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori* (dalje: HGK), donesenih od 2006. do 2009. godine i temeljnih propisa iz područja zaštite kupaca, potrošača i korisnika usluga (dalje: Zbirka) koja je izdana u travnju 2010. godine.

Dakle, Zbirka 2017. jest nastavak prikazivanja potencijalnim čitateljima – fizičkim i pravnim osobama, kupcima i potrošačima, proizvođačima i davaljima usluga – odluka Suda časti pri HGK.

Ove, 2017. godine, HGK obilježava 165 obljetnicu svojega osnutka i djelovanja te 28. obljetnicu osnutka i djelovanja Suda časti pri HGK.

Sud časti pri HGK osnovan je 19. travnja 1989. godine. Skupština tadašnje Privredne komore Hrvatske prihvatila je 28. lipnja 1989. godine prvu listu sudaca (za prvostupanjska i drugostupanjska vijeća) toga suda i imenovala prvog predsjednika i dva zamjenika predsjednika.

Djelovanje, odnosno postupanje Suda časti pri HGK, predstavlja vrlo korisno i dugogodišnje uspješno alternativno rješavanje sporova (ARS). Taj je sud, u bitnim crtama, primjenjivao pravila o izvansudskom rješavanju sporova, uključujući i ona pravila koja su integrirana u odredbe Direktive 2013/11 EU od 21. svibnja 2013., o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, koja je u zakonodavstvo Republike Hrvatske prenesena Zakonom o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, objavljenomu u N.n.broj. 121/2016 od 23.12.2016. – dalje: ZARPS:

- kojim se uređuje alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih sporova koji proizlaze iz ugovora o kupoprodaji ili ugovora o usluzama između trgovaca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i potrošača s boravištem u Europskoj uniji (u daljnjem tekstu: EU) u postupku pred tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja su ovlaštena provesti mirenje ili donijeti neobvezujuću ili obvezujuću odluku o sporu, a koja su određena sukladno odredbama ZARPS-a;

- **ZARPS-om** je uređena i provedba Uredbe (EU) br. 524/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o online rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Uredba o online rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165/1 od 18. 6. 2013.; u daljnjem tekstu: Uredba (EU) br. 524/2013.).

Tako je Sud časti i dosad interpretirao i primjenjivao bitne pojmove iz Direktiva 2013/11 EU, npr.: *potrošač, trgovac, ugovor o prodaji, ugovor o uslugama, poslovni nastan* itd. Naše je zakonodavstvo odalo veliko priznanje postojanju i djelovanju sudova časti, osobito nagodbama pred sudovima časti, jer je tim nagodbama priznalo pravnu snagu (učinak) **ovršne isprave** (Ovršni zakon, čl. 23. st. 1. toč. 5.), na temelju koje vjerovnik može izravno zahtijevati ovrhu pri nadležnom tijelu. Od 2012. do kraja 2015. pred Sudom časti pri HGK sklopljeno je 47 nagodbi, 43 prijave su povučene nakon što su stranke u prethodnom postupku mirenja postigle sporazum i nakon što je prijavitelj u postupku mirenja ostvario obvezu, 11 prijava je povučeno nakon što su stranke u raspravnom postupku postigle sporazum, a prijavitelj u dogovorenom roku ispunio obvezu. Dakle, 101 predmet riješen je mirnim putem u ovakvom izvansudskom postupku.

Zato treba i nadalje, zakonodavno i u svakom drugom pogledu, podupirati i poštovati rad sudova časti.

Sud časti, kao zasebno i nezavisno tijelo HGK, po prijavama kupaca i potrošača proizvoda i usluga sudi o odgovornosti članica HGK zbog povreda pravila poslovnog morala (dobrih poslovnih običaja) koje one učine u svojem poslovanju na štetu prijavitelja.

Svaka osuđujuća presuda Suda časti pri HGK primjer je nepoštovanja pravila poslovnog morala (načela: obveznih odnosa, zaštite potrošača, temeljnih pravila pojedinih struka, prirode stvari pojedinoga konkretnog odnosa ili pravila općeljudskog morala), a oslobađajuća presuda primjer je poštovanja tih pravila ili, pak, nedostatka dokaza o postojanju dotične povrede. Dakle, svaka je takva presuda slika morala hrvatskih poduzetnika koja se pokazuje u odnosima s kupcima, potrošačima i korisnicima usluga. Moralna, pak, dobra slika svakog poduzetnika bitan je element njegove konkurentske sposobnosti na tržištu.

Svatko radije posluje s časnim nego s nečasnim partnerom.

Poslovni je moral bitan element poslovne filozofije, pravne i društvene nadgradnje svake proizvodnje i obavljanja usluga radi prohodnosti njihovih proizvoda i usluga na putu do kupaca, potrošača i korisnika usluga. Naime, tehnički i oblikovno idealan proizvod neće imati uspješan životni put na tržištu ako nije usklađen s prisilnim propisima i pravilima morala (npr. o zaštiti okoliše, tehničkim normama za zaštitu zdravlja i života pri uporabi...) i općeprihvaćenim društvenim normama poslovnoga ponašanja.

Uz to, prema prirodi stvari, ovdje je riječ o korelacijskim odnosima: trgovac – kupac ili potrošač; davatelj usluge – korisnik usluge; davatelj kredita – korisnik kredita. Ne postoji trgovac bez kupca, odnosno potrošača itd. Zato jednoj i drugoj strani takva odnosa interes druge strane mora biti svjetinja i moraju se izjednačavati vrijednosti međusobnih davanja.

Bene (Benedikt) Kotruljević Dubrovčanin, još 1458. godine, u knjizi **O trgovini i o savršenom trgovcu** kaže: *Trgovina je vještina ili skup pravila po kojima se legitimne (vlasne) osobe pravično vladaju u trgovačkim stvarima, radi očuvanja ljudskog roda s nadom u dobitak... budući da je trgovac toliko*



*ugledan, udomaćen i potreban u svakom društvu, potrebno je da nužno bude i čestit. Protivno je od čestitosti biti ništarija, lakoumnik i nepostojan čovjek...*

Upravo Sud časti u Republici Hrvatskoj, utvrđuje i sudi o tome što je moralno, čestito, a što nije i to radi već 27 godina. Iz objavljenih odluka (izreka i obrazloženja) vidi se što smatra moralnim (*pravičnim, čestitim*, kako kaže Kotruljević), što nemoralnim, a što nedokazanim. Tako se izgrađuje sudska praksa i poučni slučajevi prema kojima se stranke mogu ravnati ubuduće u svojim poslovnim odnosima.

Sud časti ponajprije pokušava pomiriti stranke u prethodnome postupku mirenja i omogućiti im da pred njim sklope nagodbu kojom rješavaju svoje međusobne zahtjeve, a tek nakon neuspjelog mirenja sud provodi redoviti postupak pokrenut prijavama. Ti postupci završavaju osuđujućim ili oslobađajućim presudama koje jednakom snagom pokazuju smjer očekivanoga dužnog ponašanja gospodarstvenika. Sud časti, kako je i opisano, pomaže u stvaranju poslovnog ugleda članica Komore i u stvaranju takve filozofije, odnosno načinu poslovanja u kojem će pošteno i korektno zadovoljavati potrebe svojih kupaca, potrošača ili korisnika usluga.

Posebna zahvala na suradnji tajnici Suda časti gđi. Zdravki Kezele-Kokorić, dipl. iur., koja je potaknula izradu i izdavanje Zbirke 2017., i gđi. Blanši Ažić Manevski, stručnoj referentici, na velikoj tehničkoj pomoći pri odabiru i svrstavanju odluka Suda časti.

mr. sc. Josip Kos

## Moralno društvo i posveta Zbirke

Moralno je društvo organizirano tako da u njemu pošteni ljudi rade i ubiru plodove svoga rada i zadovoljavaju osobne i društvene potrebe, a istovremeno se mogu zakonitim sredstvima uspješno braniti od onih nečasnih ljudi koji im onemogućuju ili otežavaju pošten rad i koji ih potkradaju te tako nezakonito jedu ili pokušavaju jesti iz tuđeg tanjura.

Zbirku 2017. posvećujem svim sucima prvostupajskih i drugostupajskih vijeća te tajnici Suda časti pri HGK, koji su dali svoj doprinos u donošenju odluka i mirnom izvansudskom rješavanju sporova u prethodnom postupku mirenja, a posebno predsjednicima vijeća koji su odluke pisali i obrazlagali. Svi su ti ljudi časno obavili svoje dužnosti, na ponos i čast HGK, Suda časti i svojih poslodavaca ili udruga, odnosno hrvatskog društva čijoj su moralnosti dali svoj vrijedan doprinos

mr. sc. Josip Kos

**ABECEDNO kazalo bitnih  
pojmov iz slučajeva 1–138 iz  
Zbirke 2017.**

1



## A

**Agresivna poslovna praksa** – slučaj 68

- **raskid ugovora sklopljenog izvan trgovčevih poslovnih prostorija** – obavijest o pravu na jednostrani raskid ugovora – slučaj 68

**Aktivna / procesna legitimacija** – slučajevi 58, 95, 114, 126, 127, 128

**Aktivna legitimacija** – slučajevi 95, 114, 126, 127, 128

- pri naknadnom prijenosu vlasništva kupljenog stana i pravovremenost prijave – slučaj 95
- procesna legitimacija – ovlast za vođenje konkretnog spora – slučaj 128
- upravitelj stambene zgrade – razlika za slučaj suvlasništva nad zgradom i slučaja kada je zgrada etažirana (suvlasnici / etažni vlasnici) – slučaj 126
- za pokretanje i vođenje postupka pred Sudom časti pri HGK – natječaj za prodaju smilja – sudionici natječaja – slučaj 127

## B

**Banka i štediša** - slučajevi 86, 99

- obveza je banke da izvješćuje deponenta (štedišu) o promjenama sredstava na deviznoj štednoj knjižici – slučaj 86
- odnos banke i imatelja kartice za bezgotovinsko plaćanje – slučaj 99

**Bankarska garancija**

- obveza isplate po garanciji koju je dala banka glavnog izvođača za plaćanje završnih radova podizvođaču – odbijeno plaćanje podizvođaču – slučaj 122

## D

**Dimnjačarske usluge**

- ovlast ili koncesija za obavljanje dimnjačarskih usluga – slučaj 120

**Distributerski poslovi** – slučaj 5

**Dokazni postupak** – slučaj 43

- teret dokazivanja i sudska primjena pravila o teretu dokazivanja – slučaj 43
- u dokaznom postupku sud *ne obavlja uvid u spis* (jer *spis* nije dokaz), nego mora čitati pisane isprave, preslušavati eventualne svjedoke i o rezultatu sastaviti zapisnik – slučaj 43

**Dopunska presuda** Suda časti pri HGK – slučaj 42

**Dostava nenaručene robe**

- prodavateljeva dostava / isporuka potrošaču ili kupcu nenaručene robe i pitanje zakonitosti zastupanja – slučaj 54

## E

**Električna energija** – odnos između opskrbljivača i potrošača – slučajevi 51 i 138

- obvezna trgovčeva obavijest potrošača o zamjeni mjernog uređaja – slučaj 51

- pravo dvaju ili više nasljednika tarifnoga kupca na sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom – slučaj 138

## F

### **Frizerske usluge** – slučajevi 100, 115

- frizerska loša i neodgovarajuća usluga – slučaj 100
- stavljanje pramenova na kosu – postupanje prema pravilima frizerske struke – slučaj 115
- trgovac mora za obavljenju uslugu potrošaču izdati račun koji mora biti točan, neizbrisiv, jasan, vidljiv i čitljiv u papirnatom ili elektroničkom obliku – slučaj 100

## I

### **Ispunjenje / neispunjenje obveze i ispunjenje ugovora** – slučajevi: 1, 4, 6, 18, 30, 37, 56, 129, 135, 137

- ispunjenje obveze potpuno i prema pravilima struke – slučaj 37
- nedopuštena samopomoć zadržavanjem ključa od ulaznih vrata u stan do naručiteljeva plaćanja – slučaj 37
- neuspjelo otklanjanje nedostataka – slučaj 38
- prodavatelj obvezuje predati kupcu stvar u vlasništvo, a kupac se obvezuje platiti mu cijenu – slučaj 56
- stranke moraju ugovoriti rokove za ispunjenje međusobnih obveza – slučaj 30

## J

### **Jamstvo** (garancija) – slučajevi 22, 41, 47, 52, 59, 95, 104, 106

- jamstvena obveza prodavatelja ili uvoznika – zamjena kopirnog stroja – slučaj 52
- jamstveni rok i obvezna zamjena nepopravljenoga neispravnog proizvoda (mobitela) za novi ispravni proizvod – slučaj 104
- jamstvo i dokup jamstva – produženje jamstvenog roka u slučaju popravka ili zamjene dijelova stvari – slučaj 47
- jamstvo za prodani mobilni uređaj – prodavatelj ne odgovara za kvar koji nije pokriven jamstvom – slučaj 22
- *mobilno jamstvo* – pojam i sadržaj toga jamstva – korištenje zamjenskog vozila – slučaj 41
- odgovornost za materijalne nedostatke prodane stvari – opća ili po jamstvu – slučaj 106
- prava kupca prema prodavatelju i proizvođaču (čl. 423. ZOO-a) – slučaj 95
- sadržaj i opseg jamstva – oštećenje mobitela koje nije pokriveno jamstvom – slučaj 78
- sadržaj jamstva – slučaj 59

- zamjena neispravne stvari za novu, ispravnu – teret dokaza – slučaj 134
- Javne usluge** – slučajevi 16, 20, 40, 42, 51, 52, 60, 70, 71, 74, 77, 88, 91, 103
- **definicija** pojma *javnih usluga* – *javne usluge* prema čl. 24. Zakona o zaštiti potrošača (ZZP) **jesu**:
  1. distribucija električne energije,
  2. distribucija prirodnog plina,
  3. distribucija toplinske energije,
  4. elektroničke komunikacijske usluge,
  5. javna vodoopskrba i javna odvodnja,
  6. opskrba plinom u javnoj usluzi,
  7. obavljanje dimnjačarskih poslova,
  8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi,
  9. poštanske usluge,
  10. prijevoz putnika u javnom prometu i
  11. prikupljanje miješanog i biorazgradivoga komunalnog otpada;
- **elektroničke komunikacije** – dužnost trgovca da odgovori potrošaču na prigovor – rok za odgovor jest 15 dana – slučaj 103
- električna energija – opskrba kupaca – pravni **sljednik ili nasljednik tarifnoga kupca** – slučaj 116
- **isporuka električne energije** – zabrana obustave isporuke – slučaj 20
- **isporuka električne energije** – definicija pojma *javne usluge* – izdavanje računa – mogućnost provjere obračuna naknade – slučaj 88
- **isporuka plina** – netočan račun za isporuku plina koji potrošač nije potrošio – slučaj 77
- **isporuka toplinske energije** – korištenje nezakonito stečenih podataka o tarifnim kupcima i prekoračenje dopuštene samopomoći – slučaj 42
- **isporuka toplinske energije** – odgovornost za odgovarajuću toplinu isporučene energije – slučaj 74
- javna usluga za kuće za odmor (vikendice) – obračun naknade za zbrinjavanje otpada – slučaj 94
- *obveza odvoza komunalnog otpada mora biti jednaka za sve građane istoga područja, a potrošač koji mora odlagati kućno smeće u **kontejner udaljen od kuće 1150 metara** nije u ravnopravnom položaju s onim potrošačima kojima se kućno smeće odvozi ispred njihove kuće* – slučaj 60
- **odvoz komunalnog otpada – naplata** u skladu s načelom „onečišćivač plaća“ i obračunom usluge prema stvarno odvezenoj količini otpada – slučaj 71
- obvezna trgovčeva **obavijest potrošača o zamjeni mjernog uređaja električne energije** – slučaj 51
- **opskrba električnom energijom** – odnos prema korisnicima koji nisu razvrgnuli suvlasničku zajednicu nekretnine – slučaj 16
- **opskrba vodom** – nezakonit račun za vodu – utvrđivanje uzroka prekomjerne potrošnje vode – slučaj 70
- prikupljanje (**skupljanje**) i **zbrinjavanje komunalnog otpada** – obvezno plaćanje prema Odluci o obveznom korištenju komunalne usluge održavanja čistoće te bitni nadležni propisi u Republici Hrvatskoj – slučaj 40

- prikupljanja miješanoga **komunalnog otpada** i prikupljanja **biorazgradivoga komunalnog otpada** – obračun naknade – načela obveznih odnosa i načelo *onečišćivač plaća* – slučaj 91
  - **prodaja** potrošačima **javnih usluga**, kada to priroda javne usluge dopušta, **mora se obračunati prema potrošnji** (čl. 24. st.3. ZZP-a), na temelju očitano brojila – slučaj 88
  - **prodaja toplinske energije** – izdvajanje iz toplinskog sustava – slučaj 66
  - trgovčeva obveza **osnivanja povjerenstva** za reklamacije i obveza odgovaranja na primljenu reklamaciju – slučaj 110
  - **telekomunikacijske usluge** – operaterova je obveza pružiti naknadu za stvarno korištenje, a korisnikova platiti naknadu ako je operater ispunio svoju obvezu – slučaj 118
- Javno-pravni poredak** – slučaj 123

## K

**Kemijsko čišćenje** – slučajevi 49, 62, 63, 75, 101

- kaput nije očišćen u skladu s pravilima struke – slučaj 101
- kemijsko čišćenje prema pravilima struke – pažnja dobrog stručnjaka – slučaj 63
- obveza postupanja prema pravilima struke – slučaj 62
- teret dokaza za utvrđivanje nedostatka – slučaj 75
- vještak nije našao vidljivo oštećenje te je dao mišljenje da bunda nije oštećena prilikom kemijskog čišćenja – slučaj 49

**Kupac / kupac potrošač** – slučaj 43

- dovođenje kupca u zabludu – slučaj 43
- razlika između kupca poduzetnika i kupca potrošača – slučaj 43

**Kupoprodajni odnos** – slučajevi 56, 97

- prodavatelj se obvezuje predati kupcu stvar u vlasništvo, a kupac se obvezuje platiti mu cijenu – slučaj 56
- obveze stranaka – slučaj 97

## M

**Materijalni nedostaci stvari** – slučajevi 21, 33, 38, 55, 61, 82

- neuspješno otklanjanje nedostataka – slučaj 38
- pri ugradnji PVC stolarije – povreda načela savjesnosti i poštenja u obveznom odnosu prema ugovoru o djelu – slučaj 82
- prigovor (pisani) zbog nedostatka stvari – trgovčeve obveze – slučaj 55
- *prodavatelj ne odgovara ako se vještačenjem utvrdi da stvar nema nedostataka, tj. da ima ona svojstva koja su i deklarirana* – slučaj 61
- teret dokazivanja vještačenjem je na kupcu prijavitelju – slučaj 21
- trgovac ne odgovara kupcu prijavitelju za materijalni nedostatak ako mu vrati plaćeni iznos za proizvod – slučaj 33

**Vidjeti i pod: Odgovornost za materijalne nedostatke prodane stvari**

**Minus na tekućem računu** – ovlast banke za zatvaranje minusa – slučaj 10



**Mjere društvene stege (sankcije) koje izriče Sud časti pri HGK**

- vrste mjera društvene stege – slučaj 66

**Mjesna nadležnost Suda časti pri HGK**

- postupak izvan sjedišta toga suda – slučaj 114

**N****Načela obveznih odnosa** – slučajevi: 3, 6, 53, 92, 111, 121

- pažnja dobrog stručnjaka – povećana pažnja profesionalaca – slučaj 121

**Načelo savjesnosti i poštenja** – slučajevi: 3, 53, 92, 111

- sadržaj načelo savjesnosti i poštenja – pravo vjerovnika da prisilno naplati tražbinu od dužnika – slučaj 53
- načelo savjesnosti i poštenja po ZOO-u – slučaj 92, 111

**Nadležnost Suda časti pri HGK** – slučaj 83

- glede zahtjeva za povrat sredstava i naknadu štete, Sud časti pri HGK nije nadležan – slučaj 83

**Neispunjenje obveze** prema ugovoru o djelu, a **posao je plaćen** – slučaj 18**Neispunjenje ugovorne obveze i obveza povrata primljene kupovnine** – slučaj 50**Nepoštena poslovna praksa je zabranjena** (čl. 108. zakona o zaštiti potrošača), a

- **nepoštena je** ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje – slučaj 76

**Nepoštene ugovorne odredbe**

- potrošačevo pravo na jednostrani raskid ugovora i na raskid bez navođenja razloga rokovi – slučaj 93

**Nepošteno trgovanje** – slučaj 5**Nevraćanje primljene kupovnine** kad se ne ispuni obveza – slučaj 4**Ništetne ugovorne odredbe**

- isporuka nenaručene robe je suprotna načelu savjesnosti i poštenja te ravnopravnosti stranaka u obveznom odnosu – ništetnost pojedinih ugovornih odredbi – slučaj 124

**O****Obveza povrata primljene kupovnine** – slučaj 50**Obveza za sklapanje ugovora – ugovorna obveza** – slučaj 13**Odbačaj nepravovremene prijave** – slučaj 9**Odgovornost trgovca za preuzimanje potrošačeva mobitela na popravak** – slučaj 112

- potrošač ima pravo na zamjenski mobitel ako je njegov aparat, koji je predao trgovcu na popravak, **ukraden iz trgovčeva prijemnog ureda** – slučaj 112

**Odgovornost za materijalne nedostatke prodane stvari** – slučajevi 61, 64, 72, 73, 106, 123, 136

- ako kupac sam otkloni nedostatak, može zahtijevati da mu prodavatelj u cijelosti naknadi troškove otklanjanja nedostatka – slučaj 136

- kupac treba dokazati postojanje nedostataka – slučaj 73
- obveza zamjene neispravne stvari novom ispravnom – teleološko tumačenje propisa - javno-pravni poredak – slučaj 123
- odgovornost za materijalne nedostatke prodane stvari – opća ili po jamstvu - slučaj 106
- odgovornost za nedostatke pri kupnji rabljenog vozila – ako kupac sam otkloni nedostatak, može zahtijevati da mu prodavatelj u cijelosti nadoknadi troškove otklanjanja nedostatka – slučaj 136
- *prodavatelj ne odgovara ako se vještačenjem utvrdi da stvar nema nedostataka, tj. da ima ona svojstva koja su i deklarirana* – slučaj 61
- usmeni prigovor zbog nedostatka stvari – slučaj 64
- zamjena neispravne stvari ispravnom – slučaj 72

**Odgovornost za štetu i za isplatu osigurnine** – osigurateljska djelatnost – slučaj 89

**Određivanje upravitelja stambene zgrade** – slučaj 8

**Ocrnjivanje konkurenta** (ogovaranje / klevetanje) – slučaj 3

**Opskrba električnom energijom i prava nasljednika poslije smrti tarifnoga kupca**

- opskrba električnom energijom – pravo dvaju ili više nasljednika tarifnoga kupca na sklapanje novog ugovora o opskrbi električnom energijom – slučaj 138

**Organiziranje (turističkog) putovanja** – slučajevi 69, 107

- obavijest o organiziranju turističkog putovanja – obveze organizatora putovanja prema čl. 882. ZOO-a – slučaj 107
- ugovor o organiziranju putovanja – organizator putovanja ne može jednostrano mijenjati – slučaj 69
- usluge u turizmu – značenje izraza *paket aranžman* i drugih izraza – pravo na privatnost – slučaj 130

**Osiguranje – osigurateljska djelatnost** – slučajevi 19, 25, 119

- obvezno osiguranje **u prometu** – slučaj 25
- osiguranje usjeva i plodova te mladih voćnjaka i vinograda – slučaj 19
- pravila postupanja (ponašanja osiguratelja) – isplata osigurnine ako se dogodi osigurani slučaj – slučaj 119

**Otklanjanje nedostataka** – slučaj 35

- nesavjesno i nestručno otklanjanje nedostataka (građevinski radovi) – slučaj 35

**Ovršni postupak** – slučaj 67

- **osiguranje minimuma za dužnikovu egzistenciju** – dužnikov poseban račun na koji se uplaćuju sredstva izuzeta od ovrhe – slučaj 67
- **povreda pravila morala u ovršnom postupku** – ovrha na nekretnini trgovačkog društva (pravne osobe) i na nekretnini osnivača toga trgovačkog društva (fizičke osobe), a sve na prijedlog banke vjerovnika – slučaj 85
- **prekid ovršnog postupka** zbog otvaranja stečaja nad 1. prijaviteljem kao pravnom osobom i **nastavak postupka** o prijavi 2. prijavitelja – fizičke osobe jer je prijavljenik (vjerovnik) nepotrebno predložio ovrhu i nad njegovom nekretninom – slučaj 85

# P

## **Parkiranje vozila na javnome mjestu** – slučajevi 23, 31, 81, 109, 132

- izdavanje dnevne karte za prekoračenje vremena parkiranja u odnosu na plaćeno vrijeme – slučaj 31
- naplata naknade za parkiranje vozila u Gradu Zagrebu – ravnopravnost korisnika kada plaćaju putem parkirališnog automata i elektroničkom kupnjom (mobilnim telefonom preko SMS-a) – slučaj 23
- naplata dnevne naknade za parkiranje na javnom parkiralištu u Zadru – slučaj 109
- nepropisno parkiranje vozila – troškovi premještaja vozila (pauk) – slučaj 81
- plaćanje naknade SMS-om **s vidno pogrešnom registracijskom oznakom** – naplata dnevne karte – slučaj 132

## **Pasivna legitimacija** – slučajevi 37, 79

- pasivna legitimacija osoba (prijavljenika) u postupku pred Sudom časti pri HGK – slučaj 79
- prigovor promašene pasivne legitimacije nije dopušten tek u drugostupajnskom postupku – slučaj 37
- promašena pasivna legitimacija – slučaj 80

## **Pažnja dobrog stručnjaka** – slučajevi 32 i 135.

- postupanje profesionalaca pažnjom dobrog stručnjaka – slučaj 32
- servisne usluge – povećani stupanj pažnje zbog profesionalne djelatnosti (pažnja dobrog stručnjaka) – slučaj 135

## **Poslovna praksa** – *poslovna praksa trgovca prema potrošaču* – slučaj 76

- **nepoštena poslovna praksa je zabranjena (čl. 108. Zakona o zaštiti potrošača), a nepoštena je** i ako je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje – slučaj 76
- **zavaravajuća poslovna praksa je zabranjena** – slučaj 76

## **Posredovanju u prometu nekretnina**

- ugovor o posredovanju u prometu nekretnina, sadržaj i oblik ugovora – slučaj 39

## **Postupak i njegova pravila** – slučajevi 29, 76, 86, 100

- novi dokazi u žalbenom postupku – slučaj 100
- pogrešna uputa o pravnom lijeku – slučaj 86
- povlačenje prijave u žalbenom postupku – slučaj 76
- Sud časti pri HGK ne može raspravljati niti odlučivati izvan ili preko zahtjeva iz prijave – slučaj 29

## **Potrošačko kreditiranje** – slučajevi 15, 17, 29

- informiranje korisnika kredita o mogućim rizicima – slučaj 15
- obveza kreditora da, nakon sklapanja ugovora o namjenskom kreditu, obavijesti korisnika kredita o razlozima eventualnog povećanja ugovorene kamatne stope, o metodi njena izračuna te o sadržaju obavijesti – slučaj 17
- ugovor o stambenom kreditu – jasne ugovorne odredbe i ovlast banke za promjenu ugovorne kamatne stope i plana otplate kredita – slučaj 29

## **Pravila poslovnog morala** – slučajevi 4, 5

### **Presuda Suda časti pri HGK**

- **izreka presude** – obvezni sadržaj osuđujuće i oslobađajuće presude – slučaj 45

### **Pričuva u stambenoj zgradi – slučaj 83**

- naplata pričuve od suvlasnika ili etažnih vlasnika stambene zgrade – slučaj 83

### **Prigovor stvarne nenadležnosti Suda časti pri HGK – slučaj 2**

### **Prijava Sudu časti pri HGK – slučajevi 9, 48, 76, 79, 83, 84, 87, 92**

- nepravovremenu i nedopuštenu prijavu sud odbacuje rješenjem – slučaj 86
- odbačaj – odbacivanje nepravovremene prijave – slučajevi 9, 84
- povlačenje prijave u žalbenom postupku – slučaj 76
- rok za podnošenje prijave – slučaj 48, 79, 83, 84, 86, 92

### **Pogrešna uputa o pravnom lijeku**

- pogrešna uputa o pravnom lijeku u odnosu na pobijanu odluku ne može za stranku ustanoviti pravo u slučaju kad joj je takvo pravo zakonom izričito isključeno

### **Posredništvo**

- agentska provizija – obveza plaćanja – slučaj 125

### **Pretplatnički odnos – slučaj 133**

- pretplatnički odnos za bežični telefon (mobitel) – prijenos na drugu osobu bez njezine ovlasti (punomoći) – slučaj 133

## **R**

### **Račun** za prodanu stvar ili obavljenu uslugu – slučajevi 35, 65, 98

- izdavanje računa – za uslugu popravka sata – slučaj 65
- neizdavanje računa – slučaj 35
- obveza izdavanja računa i što mora sadržavati račun – slučaj 98

### **Reklama / reklamiranje**

- neistinita reklama – slučaj 42

### **Reklamacijski postupak** – slučajevi 103, 113

- elektroničke komunikacije – dužnost trgovca da odgovori potrošaču na prigovor – rok za odgovor je 15 dana – slučaj 103
- elektroničke komunikacije – trgovac mora odgovoriti na potrošačev pisan prigovor – slučaj 113

## **S**

### **Samopomoć** – slučajevi 37, 42

- nedopuštena samopomoć zadržavanjem ključa od ulaznih vrata u stan do naručiteljeva plaćanja – slučaj 37
- *prekoračenje dopuštene samopomoći* – slučaj 42

### **Servisne usluge** (servisiranje i popravci) – slučajevi 24, 32, 34, 108, 131, 137

- obveza je servisera da potrošača obavijesti na jasan i razumljiv način o uvjetima pružanja usluge – slučaj 108
- obvezna uspostava ponude i radnog naloga za usluge vrijednije od 500 kuna – slučaj 24

- serviser je dužan upozoriti korisnika na mogućnosti oštećenja zaslona mobilnoga telefona prilikom popravka – slučaj 32
- servisiranje mobilnoga telefona – iznošenje činjenica i teret dokazivanja – slučaj 131
- servisiranje mobilnoga telefona – obvezna suradnja stranaka – teret dokaza – slučaj 137
- uredovno vrijeme – odnos serviser i korisnika usluge – reklamacija i zanemarivanje kupca – slučaj 34

#### **Solarna oprema za obiteljski objekt**

- isporuka i ugradnja suprotno prihvaćenoj ponudi – slučaj 117

#### **Stambena štednja i državno poticanje stambene štednje – stambena štedionica**

- slučaj 102
- prijenos sredstava prema čl. 13. stavak 5. Zakona o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje – slučaj 102

#### **Stvarna nadležnost Suda časti pri HGK – slučajevi 27, 86**

- stvarna nenadležnost Suda časti za imovinske zahtjeve – slučaj 86

#### **Suvlasništvo bračnih drugova**

- suvlasništvo bračnih drugova – stjecanje vlasništva nad nekretninom – slučaj 114

## **T**

#### **Tekući račun – slučajevi 10, 12**

- minus na tekućem računu – ovlast banke za zatvaranje minusa – slučaj 10
- postupanje banke u slučaju smrti vlasnika tekućeg računa – slučaj 12

#### **Telekomunikacijske usluge**

- operaterova obveza je pružiti uslugu, a korisnikova je obveza platiti naknadu ako je operater ispunio svoju obvezu – slučaj 118

#### **Teleološko tumačenje propisa – javno-pravni poredak – slučaj 123**

#### **Teret dokaza / dokazivanja – slučajevi: 7, 21, 22, 28, 46, 65, 68, 73, 87, 89, 90, 99, 100, 131, 134**

- izdavanje računa za uslugu popravka sata – slučaj 65
- kupac treba dokazati postojanje nedostataka – slučaj 73
- obavijest o pravu na raskid ugovora – slučaj 68
- odnos banke i imatelja kartice za bezgotovinsko plaćanje – teret dokazivanja u postupku pred Sudom časti pri HGK – slučaj 99
- prijavitelj je dužan predložiti dokaze radi utvrđivanja činjenica na koje se poziva – slučaj 87
- primjena općeg postupovnog pravila o teretu dokazivanja (čl. 221a Zakona o parničnom postupku) – slučajevi 22, 28
- servisiranje mobilnoga telefona – iznošenje činjenica i teret dokazivanja – slučaj 131
- teret dokazivanja – **novi dokazi u žalbenom postupku** – slučaj 100
- teret dokazivanja – odnosi se jednako na obje stranke tj. na prijavitelja i prijavljenika pa je svaki dužan ponuditi dokaze za istinitost svojih tvrdnji na kojima zasniva zahtjev ili prigovor – slučaj 90
- zamjena neispravne stvari za novu ispravnu – teret dokaza – slučaj 134

**Trgovac – obveze prilikom prodaje proizvoda – slučaj 45**

**Tržišno natjecanje / konkurencija – nepošteno tržišno natjecanje – slučajevi 27, 44**

- pridobivanje klijenata konkurentske tvrtke za svoje trgovačko društvo neovlaštenim korištenjem poslovnih tajni i informacija – slučaj 44
- ocrnjivanje bivšeg zaposlenika koji je prešao u konkurentsku tvrtku, pred potencijalnim poslovnim partnerima – slučaj 27

## U

**Ugovor o djelu – slučajevi 11, 14, 26, 36, 79, 82, 96, 129**

- izdavanje radnog naloga i obračuna za usluge vrjednije od 500 kn – slučaj 79
- neispunjenje obveze montaže unutarnjih vrata - ne otklanjanje nedostataka - slučaj 129
- odnos kooperanta i naručitelja djela glede dnevnika izvedenih i priznatih radova – slučaj 11
- popravak štokova – usluga loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete – slučaj 26
- posao grafičkog urednika – slučaj 14
- prethodno izdavanje troškovnika za naručene radove i visina naknade za izvedeno djelo – slučaj 96
- pri ugradnji PVC stolarije – povreda načela savjesnosti i poštenja u obveznom odnosu – prema ugovoru o djelu – slučaj 82
- rok za ispunjenje i način ispunjenja obveze iz ugovora o djelu – slučaj 36

**Ugovor o operativnom lizingu vozila**

- načelo savjesnosti i poštenja (čl. 4. ZOO-a) te pažnja dobrog stručnjaka (čl. 10. st. 2. ZOO-a) – slučaj 57

**Ugovorna obveza za sklapanje ugovora – slučaj 13**

**Upravljanje stambenom zgradom – slučajevi: 8, 58, 83, 87, 105**

- naplata pričuve od suvlasnika ili etažnih vlasnika stambene zgrade – slučaj 83
- obveze upravitelja zgrade prema odgovarajućim propisima – slučaj 105
- prisilni upravitelj zgrade – pretpostavke za njegovo imenovanje i njegove ovlasti – slučaj 87
- **upravitelj stambene zgrade** – tko ga i kako postavlja i njegova aktivna legitimacija - razlika za slučaj suvlasništva nad zgradom i slučaja kada je zgrada etažirana (suvlasnici / etažni vlasnici) – slučaj 126
- za donošenje odluka o upravljanju stambenom zgradom relevantna je većina (konkretno od 50+1%) suvlasničkih udjela, a ne broj suvlasnika, dok odluke donose suvlasnici nekretnine (a ne korisnici) – slučaj 58

## V

**Vikendice – obračun naknade za odvoz smeća tj. otpada – slučaj 94**

**Vlasništvo nad nekretninama**

- stjecanje vlasništva nad nekretninom – suvlasništvo bračnih drugova – slučaj 114

## Z

**Zavaravajuća poslovna praksa je zabranjena – slučaj 76**