HRVATSKA OBRTNIČKA KOMORA

UPUTE ZA OBJAVU CJENIKA ROBE I USLUGA

Prema pravilnicima NN 132/2026, u primjeni od 17. studenoga 2026.

Ove upute namijenjene su trgovcima radi lakšeg ispunjavanja obveza iz **Pravilnika o načinu objave cjenika proizvoda**. Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača trgovac je svaka pravna ili fizička osoba **koja prodaje robu ili pruža usluge potrošačima,** neovisno o tome obavlja li djelatnost trgovine, ugostiteljstva, frizerstva, popravaka ili neku drugu djelatnost.

1. Tko mora objaviti cjenik na mrežnoj stranici?

Mora li svaki obrtnik objaviti cjenik?

Pravilnik propisuje objavu važećih cjenika robe i usluga na mrežnim stranicama trgovca – dakle onih koji imaju mrežnu (web) stranicu. Obveza se odnosi na proizvode u smislu Zakona o zaštiti potrošača, što uključuje i robu i usluge, uz iznimke propisane Pravilnikom. To vrijedi i kad mrežna stranica ne služi nužno za prodaju nego je samo informativnog karaktera.

Mora li obrtnik otvoriti mrežnu stranicu ako je nema?

Obrtnik ne treba otvoriti mrežnu stranicu ako je nema.

Što ako trgovac ima više poslovnica?

Ako se cjenici razlikuju, objavljuju se zasebno za svako prodajno mjesto. Ako se isti cjenik primjenjuje na svim prodajnim mjestima, dopušten je jedan zajednički cjenik.

Pravna osnova: članak 3. stavci 1. i 7. Pravilnika o načinu objave cjenika proizvoda.

2. Kada se mora objaviti novi cjenik?

Mora li se datoteka objavljivati svakoga dana?

Ne, samo po promjeni cjenika. Nema obveze svakodnevnog ponovnog objavljivanja nepromijenjenog cjenika. Kada se cjenik mijenja, izmijenjeni cjenik mora biti objavljen **najkasnije do 11:00 sati na dan izmjene**.

Što se događa s prethodnim cjenikom?

Izmijenjeni cjenik objavljuje se na istoj URL adresi kao prethodni, a zamijenjeni cjenik mora ostati dostupan u arhivi 15 dana od zamjene.

Pravna osnova: članak 3. stavci 5. i 6. te članak 6. stavak 2.

3. U kojem formatu treba objaviti cjenik?

Može li se objaviti Excel, PDF ili fotografija cjenika?

Takve datoteke ne zamjenjuju propisani strojno čitljivi cjenik. Pravilnik dopušta:

- CSV (.csv)
- XML (.xml)

Datoteka mora koristiti **UTF-8 kodiranje**, a stupci moraju biti razdvojeni **točkom sa zarezom (;)**. Dopuštena je i objava datoteke u sažetom ZIP ili GZ formatu.

Kako Excel pretvoriti u CSV?

U Excelu odaberite list s cjenikom, zatim **Datoteka → Spremi kao → CSV UTF-8**. Nakon spremanja obvezno provjerite da su podaci odvojeni točkom sa zarezom, da su hrvatski znakovi ispravno zapisani i da su sačuvani svi propisani stupci.

Odabir opcije CSV UTF-8 nije jamstvo ispravnog razdjelnika.

Važno: Kako osigurati ispravan razdjelnik u CSV datoteci?

Prilikom spremanja Excel datoteke odabirom opcije **„CSV UTF-8 (razdvojeno zarezima) (*.csv)"** osigurava se UTF-8 kodiranje, ali ne nužno i razdvajanje stupaca točkom sa zarezom (;), kako zahtijeva Pravilnik. Excel koristi razdjelnik prema regionalnim postavkama računala.

Kako provjeriti i ispraviti razdjelnik?

1. Spremite datoteku u formatu **CSV UTF-8**.
2. Otvorite spremljenu CSV datoteku u programu **Blok za pisanje (Notepad)**, a ne u Excelu.
3. Provjerite jesu li podaci između stupaca odvojeni točkom sa zarezom (;).
4. Ako su stupci odvojeni zarezom (,), u postavkama sustava Windows otvorite **Upravljačka ploča → Regija → Dodatne postavke → Razdjelnik popisa (List separator)** i postavite točku sa zarezom (;).
5. Ponovno spremite Excel datoteku u formatu CSV UTF-8 i provjerite rezultat u Notepadu.

Napomena: Nemojte jednostavno zamijeniti sve zareze točkama sa zarezom u CSV datoteci jer se zarezi mogu nalaziti i unutar naziva proizvoda, opisa ili decimalnih cijena. Time se može narušiti ispravnost podataka.

Pravna osnova: članak 6. stavci 1. i 5.–8.

4. Smiju li se mijenjati stupci Excel predloška koje je izradio HOK?

Smijem li obrisati stupac koji ne koristim?

Radi očuvanja propisane strukture predloška ne treba brisati ni premještati stupce. Pravilnik **izričito zahtijeva redoslijed stupaca** koji odgovara redoslijedu propisanih podataka.

Za robu su propisani naziv, šifra robe (ako je primjenjivo), marka robe (ako je primjenjivo), neto količina kada je riječ o robi za koju je posebnim propisom uređena obveza isticanja cijene za jedinicu mjere, jedinica mjere robe (ako je primjenjivo), maloprodajna cijena robe s informacijom o posebnom obliku prodaje, cijena za jedinicu mjere (ako je primjenjivo), barkod (ako je primjenjivo), EAN barkod (ako je primjenjivo) i bazna cijena robe.

Za usluge su propisane stavke: naziv usluge, maloprodajna cijena s informacijom o posebnom obliku prodaje i bazna cijena.

Pravna osnova: članak 3. stavci 2.–4.

5. Kako se MORA imenovati datoteka cjenika?

Koji propis određuje naziv datoteke?

Članak 6. stavak 3. Pravilnika o načinu objave cjenika proizvoda (NN 132/2026).

Za pojedinačno prodajno mjesto naziv datoteke mora uključivati:

1. OIB pravne osobe ili matični broj fizičke osobe (obrtnik se u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača smatra fizičkom osobom – dakle potrebno je navoditi matični broj obrta).
2. Vrstu prodajnog mjesta prema posebnim propisima kojima se uređuje razvrstavanje prodajnog mjesta.
3. Adresu prodajnog mjesta.
4. Oznaku prodajnog mjesta.
5. Naznaku ROBA ili USLUGE (ovisno koji cjenik objavljujete, ne možete imati jedan cjenik za robu i uslugu).
6. Broj pohrane (predstavlja broj interne evidencije datoteke trgovca)
7. Datum i vrijeme objave u obliku GGGGMMDD_SSMM.

Pravilnik ne propisuje točan raspored podvlaka, način skraćivanja adrese ili univerzalni obrazac za sve trgovce. Zato se sljedeći primjer daje kao **preporučeni način zapisivanja**, a ne kao doslovan zakonski obrazac.

PRIMJER – izmišljeni podaci

12345678_FRIZERSKI_SALON_ILICA10_ZAGREB_PM01_USLUGA_0001_20261117_1030.csv

Kako se imenuje zajednički cjenik za sva prodajna mjesta?

Prema članku 6. stavku 4., kada trgovac primjenjuje isti cjenik za sva prodajna mjesta, koristi se oznaka ZA_SVA_PRODAJNA_MJESTA.

PRIMJER – izmišljeni podaci

12345678_ZA_SVA_PRODAJNA_MJESTA_USLUGE_0001_20261117_1030.csv

Oznaka ZA_SVA_PRODAJNA_MJESTA propisana je doslovno. Naznake ROBA i USLUGE u primjerima služe za jasno razlikovanje sadržaja.

6. Gdje je propisan način razvrstavanja prodajnog mjesta?

Koji propis treba koristiti za vrstu prodajnog mjesta?

Za trgovinu na malo mjerodavan je **Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo (NN 39/2009 i 46/2015)**. To je propis na koji se treba osloniti pri određivanju odgovarajuće vrste prodajnog mjesta. U nastavku je pregled često korištenih naziva.

Vrsta prodajnog mjesta	Članak NN 39/2009
Klasična prodavaonica	6.
Mini market	7.
Specijalizirana prodavaonica neprehrambenih proizvoda	13.
Nespecijalizirana prodavaonica pretežno neprehrambenih proizvoda	15.
Kiosk	22.
Štandovi i klupe	24.
Pokretna prodaja	25.
Prodaja na daljinu	27.

Ovo je pregled najvažnijih vrsta, a ne potpuni popis svih oblika prodaje. Potrebno je provjeriti obilježja prodajnog mjesta prema klasifikacijskom Pravilniku, uključujući asortiman, način prodaje i druge propisane kriterije. Nije dovoljno samo odabrati naziv prema veličini poslovnog prostora ili uobičajenom trgovačkom nazivu.

Smije li obrtnik sam upisati „SALON" ili „SERVIS"?

Za prodavaonice se koristi odgovarajući naziv iz klasifikacijskog propisa. Za uslužne djelatnosti koje imaju propisane vrste prodajnog mjesta (npr. BAR, RESTORAN i sl.) navodite isto, a tamo gdje ne postoji propisano Ministarstvo predlaže da sami proizvoljno navedete vrstu prodajnog mjesta (npr. FRIZERSKI SALON).

7. Što je bazna cijena koja se ističe u cjeniku na web stranici i kako se određuje?

Što je bazna cijena?

Bazna cijena je maloprodajna cijena proizvoda, robe ili usluge koja je bila primijenjena na propisani referentni datum, odnosno na drugi datum utvrđen Pravilnikom.

Koji se referentni datum koristi?

Vrsta proizvoda	Referentni datum
Hrana, piće, kozmetika, sredstva za čišćenje, toaletne potrepštine i proizvodi za kućanstvo	2. svibnja 2025.
Ostala roba i usluge	10. rujna 2026.
Roba ili usluga uvedena nakon odgovarajućeg referentnog datuma	Dan stavljanja u ponudu

Ako je proizvod na referentni datum bio na popustu, za određivanje bazne cijene primjenjuju se posebna pravila iz članka 3. Pravilnika o isticanju bazne cijene proizvoda. U cjeniku koji se objavljuje na mrežnoj stranici nigdje se ne ističe datum bazne cijene, već samo iznos.

8. Postoje li iznimke od obveze objave cjenika?

Da. Prema članku 4. Pravilnika o načinu objave cjenika proizvoda, iznimke uključuju proizvode čije je određivanje cijena uređeno posebnim propisima ili drugim pravnim aktima te određene vrste cijena:

- cijene s popustima za pojedine skupine potrošača ili oblike plaćanja
- individualno personalizirane cijene
- određene dinamički formirane cijene za koje nije moguće unaprijed utvrditi objektivno usporedive cjenovne elemente
- cijene istaknute na automatima.

Obveza se također ne primjenjuje na posredničke platforme i druge posredničke kanale u smislu članka 4. stavka 3.

Iznimke i posebnosti pojedinih djelatnosti – pojašnjenja Ministarstva gospodarstva

Važno je naglasiti da **sama činjenica obavljanja određene djelatnosti ne znači automatsko izuzeće od propisanih obveza**. Potrebno je provjeriti način određivanja cijene konkretne robe ili usluge i primjenjuju li se na nju propisane iznimke.

1. Ugostiteljske i smještajne djelatnosti

Kod hotelskih i drugih smještajnih usluga koje se individualno ugovaraju prema potrebama i specifičnim željama pojedinog gosta mogu se primijeniti iznimke za personalizirane cijene, odnosno za određene dinamički formirane cijene, ako su ispunjeni propisani uvjeti. Međutim, Ministarstvo ističe da i dalje postoji obveza isticanja bazne cijene za standardne elemente usluga, primjerice:

- noćenje u jednokrevetnoj sobi
- noćenje s doručkom
- druge unaprijed određene, usporedive elemente usluge.

Za takve standardne usluge potrebno je utvrditi i istaknuti baznu cijenu prema Pravilniku.

Jesu li ugostiteljske usluge automatski izuzete zbog posebnih propisa?

Ne. Ministarstvo u odgovoru navodi da, prema njegovim saznanjima, ne postoji adekvatan pravni temelj koji bi izuzeo sve ugostiteljske usluge samo zato što su uređene propisima o ugostiteljstvu, kako je tražio HOK.

Što je važno za objavu cjenika na mrežnoj stranici?

Ugostitelji i pružatelji usluga smještaja trebaju razlikovati standardne cijene usluga od cijena koje ispunjavaju uvjete za iznimku. Obvezu objave digitalnog cjenika potrebno je zasebno procijeniti prema Pravilniku o načinu objave cjenika proizvoda.

2. Zdravstvene, stomatološke, laboratorijske, rehabilitacijske i veterinarske usluge

Ministarstvo gospodarstva pojašnjava da se iznimke primjenjuju na robu i usluge čije je određivanje cijena uređeno posebnim propisima ili drugim pravnim aktima. To znači da je za svaku konkretnu uslugu ili proizvod potrebno provjeriti postoji li poseban propis kojim je uređeno određivanje cijene.

Ministarstvo kao primjer navodi lijekove, ortopedska pomagala koja se izdaju na recept te magistralne i galenske pripravke, čije je određivanje cijena uređeno posebnim propisima iz područja zdravstvene zaštite i ljekarništva.

3. Zaštitarske djelatnosti

Ministarstvo gospodarstva zaštitarske usluge razmatra u okviru iznimaka koje se odnose na personalizirane i određene dinamički formirane cijene. Takve usluge mogu se ugovarati pojedinačno, ovisno o potrebama naručitelja, opsegu zaštite, trajanju usluge i drugim okolnostima.

Ako se cijena određuje isključivo za konkretnog potrošača i personalizirana je prema njegovim obilježjima, potrebama ili okolnostima, odnosno ako zbog prirode i načina formiranja cijene nije moguće unaprijed utvrditi jedinstvene i objektivno usporedive cjenovne elemente, može se primijeniti odgovarajuća iznimka.

4. Autoškole

Ministarstvo gospodarstva izričito navodi da usluge autoškola, kao komercijalne usluge, potpadaju pod Zakon o zaštiti potrošača i provedbene pravilnike, ako ne postoje posebni propisi kojima bi se na drukčiji način uređivale njihove cijene ili naknade. Stoga se autoškole ne mogu smatrati automatski izuzetima samo zbog djelatnosti koju obavljaju.

Autoškole trebaju provjeriti obvezu isticanja baznih cijena svojih usluga te obvezu objave digitalnog cjenika prema odgovarajućem pravilniku. Ako za pojedinu cijenu postoji posebna zakonska regulacija ili druga propisana iznimka, potrebno je utvrditi odnosi li se ona na konkretnu uslugu.

5. Zlatarne

Ministarstvo navodi da uobičajene trgovine zlatnim nakitom, odnosno zlatarne, prema njegovu mišljenju potpadaju pod Zakon o zaštiti potrošača i provedbene pravilnike. Potrebno je razlikovati investicijsko zlato, čija cijena može ovisiti o tržišnim kretanjima, od uobičajene prodaje zlatnog nakita. Zlatarne nisu automatski izuzete od novih obveza.

6. Primjenjuju li se navedene iznimke jednako na isticanje bazne cijene i objavu digitalnog cjenika?

Pravilnik o isticanju bazne cijene proizvoda i Pravilnik o načinu objave cjenika proizvoda dva su zasebna propisa. Oba pravilnika predviđaju određene iznimke, ali obveze i uvjete njihove primjene potrebno je provjeravati prema odredbama svakog pravilnika zasebno.

Iznimka od obveze isticanja bazne cijene ne znači sama po sebi da je trgovac oslobođen svih obveza povezanih s objavom digitalnog cjenika. Iznimke se odnose na određene proizvode i cijene, a ne automatski na sve proizvode i usluge određenog obrtnika ili trgovca.

7. Kako postupiti ako obrtnik nije siguran primjenjuje li se iznimka?

Preporučuje se provjeriti:

1. Je li cijena konkretne robe ili usluge uređena posebnim propisom ili drugim pravnim aktom.
2. Je li riječ o standardnoj, unaprijed određenoj cijeni ili o individualno personaliziranoj cijeni.
3. Ako se cijena određuje dinamički, jesu li ispunjeni svi uvjeti za primjenu propisane iznimke.
4. Postoji li druga iznimka iz članka 4. odgovarajućeg pravilnika.

Ako postoji dvojba, preporučuje se zatražiti pojašnjenje Ministarstva gospodarstva (trgovina@mingo.hr)

9. Kako tehnički objaviti datoteku na internetskoj stranici?

Je li dovoljno na stranicu postaviti poveznicu za preuzimanje?

Datoteka mora biti javno dostupna i pogodna za automatizirano prikupljanje podataka. Sama poveznica nije dovoljna ako je preuzimanje tehnički onemogućeno automatiziranim alatima.

Smije li se blokirati automatizirano preuzimanje cjenika?

Trgovac je dužan omogućiti uporabu softverskih alata i automatiziranih programa za prikupljanje podataka. Tehnička rješenja moraju omogućavati dohvat podataka o maloprodajnim cijenama.

Kako istodobno zadržati istu URL adresu i arhivirati prethodni cjenik?

Preporučeni tehnički postupak jest zadržati stalnu javnu URL adresu za aktualni cjenik, a prethodnu datoteku pohraniti u arhivu dostupnu najmanje 15 dana od zamjene.

Primjer (ilustrativne adrese):

Aktualni cjenik

https://primjer.hr/cjenici/aktualni.csv

Arhivski cjenik

https://primjer.hr/cjenici/arhiva/20261116.csv

Pri tome treba osigurati da datoteka ima propisani naziv iz točke 5. ovih uputa te da se izmijenjeni cjenik može dohvatiti na istoj URL adresi. Ovo je preporučena tehnička organizacija, a ne doslovno propisana struktura internetskih adresa. Potrebno je istodobno poštovati zahtjeve za naziv datoteke iz članka 6.

10. Što je najvažnije provjeriti prije objave na mrežnoj stranici?

Provjeriti primjenjuje li se objava cjenika na konkretnu robu ili uslugu.

Je li odabrana odgovarajuća vrsta prodajnog mjesta.

Sadržava li naziv datoteke sve obvezne elemente.

Jesu li u cjeniku su navedene aktualne i odgovarajuće bazne cijene.

Odgovara li redoslijed stupaca Pravilniku.

Je li datoteka u CSV ili XML formatu, s UTF-8 kodiranjem i razdjelnikom ;.

Moram paziti na vrijeme izmjene - Izmijenjeni cjenik objavljujem najkasnije do 11:00 sati na dan izmjene.

Je li osigurana arhivska dostupnost 15 dana za cjenike koji više nisu važeći.

Je li omogućen automatizirani dohvat podataka (najjednostavnije je zamoliti osobu koja održava mrežnu stranicu da provjeri može li se datoteka preuzeti automatskim HTTP zahtjevom, bez prijave i ručne interakcije).

Službeni izvori

1. Pravilnik o načinu objave cjenika proizvoda – NN 132/2026
2. Pravilnik o isticanju bazne cijene proizvoda – NN 132/2026
3. Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica – NN 39/2009
4. Izmjene i dopune klasifikacije – NN 46/2015