



HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

Zagreb, 23. veljače 2008.

Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2  
10000 ZAGREB  
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 282/08

## **SAVEZ UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA HRVATSKE**

**Iločka 6  
21000 SPLIT**

### **„POTROŠAČ“ HRVATSKI SAVEZ ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

**Ilica 48  
10000 ZAGREB**

## **PRIJEDLOZI ZA I SJEDNICU NACIONALNOG VIJEĆA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

Poštovani,

predlažemo da na I sjednici Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača postavite pitanje o sastavu Nacionalnog vijeća u kojem su potrošači zastupljeni preko predstavnika udruga potrošača sa samo dva člana od ukupno 24 člana odnosno jedna dvanaestina članova je iz redova potrošačkih udruga.

Od 24 člana Vijeća, 13 članova je iz redova različitih Ministarstava.

U dosadašnjem sazivu Nacionalnog vijeća pri Ministarstvu gospodarstva rada i poduzetništva potrošači su bili zastupljeni s devet članova od ukupno 27 članova Vijeća. Jedna trećina članova Vijeća je bila iz redova potrošačkih udruga.

Mišljenja smo da bi se odnos od jedne trećine članova iz udruga potrošača morao zadržati i dalje jer su članovi potrošačkih udruga najzainteresiraniji da uočavaju probleme potrošača i da ih nastoje riješiti. Stoga predlažemo da date inicijativu za povećanjem broja članova Vijeća, tako da jedna trećina članova bude iz redova potrošačkih udruga.

Nadalje predlažemo da se iniciraju izmjene i nadopune Zakona o zaštiti potrošača, a kao vrlo bitne navodimo slijedeće promjene:

Članak 3.stavak 1. točka 1.

„*potrošač*“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

mijenja se i glasi:

„*potrošač*“ je svaka fizička i pravna osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja

Obrazloženje promjene:

Potrošač je i pravna osoba kada kupuje za svoje osobne potrebe (npr. hladnjak za svoj ured ili kafe aparat) koje ne služe daljnjoj prodaji. Na ovakav način sprječava se **diskriminacija** pravne osobe koja kupovinom za svoje potrebe nije u istom položaju kao potrošač fizička osoba

Članak 5.stavak 6.

Trgovac je dužan, u tijeku jamstvenog roka, popraviti u primjerenom roku neispravan proizvod potrošaču koji je predao jamstveni (garancijski) list, ili, ako to nije moguće, umjesto istoga predati mu proizvod koji je ispravan.

mijenja se i glasi:

Trgovac je dužan neispravan proizvod uz koji je predao jamstveni (garancijski) list potrošaču, popraviti u roku od 15 dana (ako potrošač traži popravak).

Dok je proizvod na popravku trgovac je dužan osigurati zamjenski proizvod.

Obrazloženje promjene:

Predlagatelj je predložio razumni rok, ali se nigdje ne spominje što je razumni rok. Mišljenja smo da je bolja formulacija 15 dana, mada je do sada bio maksimalni rok za popravak u jamstvu 45 dana, a taj rok je na snazi već više od 50 godina. Danas je moguće za tri dana nabaviti rezervni dio iz bilo kojeg kraja svijeta.

Trgovac je dužan osigurati zamjenski uređaj za vrijeme popravka u jamstvenom roku jer potrošač ne može biti 15 dana bez proizvoda npr. zamrzivača , hladnjaka , televizora, mobitela ili automobila.

Članak 8.stavak 1.

Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora .

mijenja se i glasi:

Svaki trgovac mora imati knjigu žalbe dostupnu potrošačima.

Obrazloženje promjene:

Knjiga žalbe za koju se zalažu je dokument koji u svakom trenutku mora biti dostupan potrošačima i državnim inspektorima da mogu izvršiti inspekcijski nadzor. Upisom u knjigu žalbe potrošač dokazuje da je koristio uslugu na koju se žali, a trgovac je dužan žalbu proslijediti Državnom inspektoratu.

Članak 9.stavak 8.

### **1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a**

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka

(8) Maloprodajna cijena i cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda mora biti istaknuta na proizvodu, odnosno ambalaži ili na prodajnom mjestu, kao i u izlogu. Na proizvodu ili na prodajnom mjestu, osim cijena iz stavka 1. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju rasprodaje, sniženja te stečaja tvrtke.

mijenja se i glasi:

Maloprodajna cijena mora biti napisana na proizvodu, odnosno ambalaži kao i na proizvodu u izlogu. Cijena za jedinicu prethodno zapakiranog proizvoda ističe se na prodajnom mjestu proizvoda.

Obrazloženje promjene:

Navedeni prijedlog je lošiji za potrošače od dosadašnjeg Zakona jer predlagač svjesno nije napisao gdje se treba nalaziti cijena proizvoda pa tako se ostavlja mogućnost da maloprodajna cijena **ne mora** biti napisana na proizvodu ili ambalaži, ako je napisana na prodajnom mjestu odnosno polici . To je korak unazad što je vidljivo iz „starog“ Zakona o zaštiti potrošača (NN 96/2003): članak 8.stavak 8.

(8) Maloprodajna cijena mora biti napisana na proizvodu, odnosno ambalaži te na prodajnome mjestu proizvoda, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim cijena iz stavka 2. ovoga članka, ne smiju se istaknuti druge cijene, osim u slučaju rasprodaje, sniženja te stečaja tvrtke. Cijena za jedinicu mjere prethodno zapakiranog proizvoda ističe se na prodajnome mjestu proizvoda.

Novi prijedlog je u suprotnosti s DIREKTIVOM 98/6 EZ od 16.02.1998.koji **zahtjeva da se cijena nalazi na proizvodu**, a eventualno jedinična cijena ne mora biti istaknuta.

Članak 1.

Svrha je ove Direktive urediti oznake prodajne cijene i cijene po jedinici mjere proizvoda ponuđenih od strane trgovaca potrošačima u cilju boljeg informiranja potrošača i lakše usporedbe cijena.

Članak 3.

1. Prodajna cijena i jedinična cijena moraju se navesti za sve proizvode iz članka 1, pri čemu navođenje jedinične cijene podliježe odredbama članka 5. Jedinična cijena ne mora se navesti ako je jednaka prodajnoj cijeni

Članak 4.

1. Prodajna cijena i jedinična cijena moraju biti nedvosmislene, lako utvrdive i jasno čitljive. Države članice mogu odrediti da je najviši broj cijena koje se mogu navesti ograničen.

2. Jedinična cijena odnosi se na deklariranu količinu u skladu s odredbama nacionalnih propisa i propisa Zajednice

Obveza navođenja prodajne cijene i jedinične cijene značajno doprinosi boljem informiranju potrošača, jer se time najlakše potrošačima omogućuje da na optimalan

### **1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a**

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka*

način procijene i usporede cijenu proizvoda i tako budu informirani i donose odluke na temelju jednostavnih usporedbi.

Članak 16. dodaje se novi stavak 3.

Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u poštanskim sandučićima ako to primatelj nije izričito odobrio kod organizacije koja se reklamira ili ako nije takvu obavijest stavio na svoj poštanski sandučić

Obrazloženje promjene:

Kada potrošač traži da mu se ne ostavljaju oglasni materijali onda to i treba poštivati. Većini potrošača to smeta, pa neke zgrade imaju napravljene police na kojima se oglasni materijal može ostaviti i ne zapunjavaju se poštanski sandučići u koja kasnije ne stanu poštanske pošiljke.

Članak 18. stavak 3.

Obavijest o proizvodu mora biti lako uočljiva, općerazumljiva, jednoznačna, čitljiva, neizbrisiva i ne smije biti prekrivena drugim tekstom ili slikovnim materijalom.

Mijenja se i glasi :

Obavijest o proizvodu mora biti lako uočljiva, općerazumljiva, jednoznačna, čitljiva, neizbrisiva i ne smije biti prekrivena drugim tekstom ili slikovnim materijalom, a veličina slova mora biti najmanje 5 mm.

Obrazloženje promjene:

Ako je Pravilnikom o kakvoći jaja (NN115/06 i 69/07) propisano da oznaka za jaja "B" klase treba biti 5 mm veličine onda se može i propisati veličina slova u deklaracijama kako bi bila čitljiva prosječnom potrošaču

Članak 24. stavak 1.

U smislu ovoga Zakona javnim uslugama smatraju se distribucija električne energije, opskrba električnom energijom, distribucija plina, opskrba plinom, distribucija toplinske energije, opskrba toplinskom energijom, opskrba pitkom vodom, odvodnja i pročišćavanje otpadnih voda, prijevoz putnika u javnom prometu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i krematorija i prijevoz pokojnika, obavljanje dimnjačarskih poslova i javne telekomunikacijske usluge..

mijenja se i glasi:

U smislu ovoga Zakona javnim uslugama smatraju se one usluge javnih službi koje su dostupna svakome pod jednakim uvjetima, a to su:

- isporuka električne energije tarifnim kupcima, isporuka toplinske energije tarifnim kupcima, isporuka prirodnog plina kućanstvima, opskrba pitkom vodom, odvodnja otpadnih voda, javne telekomunikacijske usluge, poštanske usluge, usluge prijevoza putnika u javnom gradskom i prigradskom prometu, održavanje čistoće, usluge javne i kableske televizije, dimnjačarske usluge, pogrebne usluge, usluge javnih parkirališta i garaža, usluge održavanja parkova i nasada, upravljanje zgradama, usluge osiguravajućih društava i banaka.

**1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a**

**Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka

Obrazloženje promjene:

Dosadašnjim zakonom je bilo teško ostvariti prava potrošača, a posebno je to teško u domeni usluga koje zakonodavac nije nabrojio. Npr. usluge upravitelja zgrada, usluge osiguravajućih društava, banaka idr.

Članak 24. stavak 3.

Prodaja potrošačima javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata prema potrošnji.

mijenja se i glasi:

Isporuka javnih usluga, kada to priroda javne usluge dopušta, mora biti obračunata i fakturirana prema stvarnoj potrošnji očitanoj na mjernom uređaju potrošača za ugovoreno obračunsko razdoblje. Svi troškovi moraju biti uključeni u troškove po jedinici proizvoda ili usluge. Isporuka javne usluge obavlja se u skladu s općim uvjetima, tarifnim sustavom i posebnim propisima. Očitavanje mjerila i obračun isporuke javne usluge ne smije se dodatno naplaćivati. Nitko ne smije potrošaču naplatiti uslugu koju nije obavio

Obrazloženje promjene:

Svi davatelji javne usluge moraju imati opće uvjeta isporuke i tarifne sustave u kojima će se precizirati međusobni odnosi između davatelja usluge i korisnika usluge.

Potrebno je uključiti i posebne propise (naročito energetika – mrežna pravila, pravilnici o mjernim uređajima i sl.) Svi troškovi moraju biti sadržani u troškovima po jedinici proizvoda. To znači da se svi fiksni troškovi održavanja moraju raspodijeliti prema jedinici proizvoda jer onaj tko više troši za njega je potrebno i veće održavanje.

Potrošaču se ne smije naplatiti usluga koja nije obavljena. Sada se dešava da se potrošačima naplaćuje odvoz otpada u mjestima gdje potrošači imaju vikendice i borave mjesec ili dva dana u godini, a naplaćuje im se odvoz otpada cijele godine.

Članak 24. stavak 6.

Tijela koja odlučuju o pravima i obvezama potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u koja će biti uključeni predstavnici udruga potrošača, a odluke će donositi nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

mijenja se i glasi:

Tijela koja odlučuju o obvezama i pravima potrošača javnih usluga, moraju osnovati savjetodavna tijela u kojima će biti uključeni predstavnici udruga potrošača te odluke donositi nakon dobivene **suglasnosti** savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način. Članovi iz udruga potrošača ne smiju biti djelatnici tijela u koja se imenuju.

Obrazloženje promjene:

Tijela trebaju davati suglasnost jer mišljenje nikoga ne obvezuje, a navedeno je u koliziji sa Zakonom o komunalnoj djelatnosti.

#### **1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a**

##### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka*

**Članak 124.**

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača.

mijenja se i glasi:

Tijela jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave dužna su sustavno promicati zaštitu potrošača na svom području te podupirati djelovanje udruga za zaštitu potrošača, tako da im osiguraju uvjete za rad i djelovanje

Obrazloženje promjene

Tijela lokalne i područne samouprave imaju dužnost koja nije specificiran pa bi trebalo naznačiti da su dužna osigurati uvjete za rad i djelovanje što uključuje prostor i financiranje.

**Članak 155.**

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 103., 104., 107., 108., 109., 110., 111., 112., 113., 114., 115., 131., 132., 133., 134., 135., 136., 137., 138., 139., 140. i 141. koji stupaju na snagu na dan prijama Republike Hrvatske u Europsku uniju.

mijenja se i glasi:

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka

Obrazloženje promjene

Skoro najbitniji članci Zakona o zaštiti potrošača koji imaju dobro rješenje u samom Zakonu ne primjenjuju se dok Republika Hrvatska ne uđe u Europsku uniju, umjesto da se baš naprotiv ti članci Zakona primjenjuju pa kada Republika Hrvatska uđe u Europsku uniju da bude sve definirano i uhodano.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

File:savezi080223

**1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a****Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, »Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka