

PAZITE PRILIKOM KUPOVINE

Ako vas trgovac zove na prezentaciju proizvoda u njegove prostorije nemate ista prava kao kada je prezentacija napravljena izvan poslovnih prostorija trgovca. Tada ne vrijedi pravo odustajanja od kupovine i vraćanje proizvoda u roku 14 dana.

Prije kupovine bilo bi dobro usporediti cijene u drugim trgovinama, a svakako obidite trgovine prije najavljenih akcija i sniženja. Trgovci znaju prije sniženja povećati cijene, onda na sniženju malo smanje cijene, te potrošači kupuju po većoj cijeni nego što je bila prije sniženja.

Kupujete li preko interneta, provjerite adresu i brojeve telefona. Neki trgovci skrivaju brojeve i adresu pa kada želite vratiti proizvod to je skuplje nego sam proizvod, jer ga morate vratiti u neku stranu državu, a proizvod vam je poslan iz skladišta u Hrvatskoj.

Ne kupujte od trgovaca koji nisu jasno stavili adresu i brojeve telefona te adresu e-pošte na koju možete reklamirati proizvod.

Prilikom kupovine putem sredstava daljinske komunikacije imate pravo odustati u roku 14 dana i o tome pisanim putem obavijestite trgovca.

Trebate majstora, uvijek u dogovorima zatražite račun i ugovor o poslu koji želite napraviti. Kada se radi o cijeni većoj od 500 kn trebate dobiti predračun.

Kada kupujete namještaj obavezno tražite opis proizvoda na računu, jer ako pišu šifre mogu vam prodati i nešto drugo. Također tražite da vam napišu rok isporuke.

Kupujete li nešto u zalagaonici budite oprezni, jer ako je proizvod ukraden i vama prodan možete ostati bez novca i bez proizvoda. Tražite jamstvo od trgovca da proizvod nije ukraden.

NEKOLIKO DODATNIH SAVJETA

U svim slučajevima kada potrošač upućuje prigovor trgovcu najbolje se obratiti pisanim putem preporučenom pošiljkom s povratnicom na koju trgovac mora odgovoriti u roku 15 dana. Kada je potrošač nezadovoljan odgovorom ili ga u navedenom roku ne dobije može napraviti žalbu državnim inspektorima.

Cijena u trgovini mora biti na proizvodu ili na polici, a cijena na blagajni ne smije se razlikovati od ponuđene cijene. Potrošaču se mora proizvod prodati po ponuđenoj cijeni.

Poštar vam je donio poštansku pošiljku, pismo ili paket dobro je pregledajte i ako je oštećena zahtijevajte da se otvori i napravi zapisnik o pošiljci i nemojte je preuzeti. Vrlo je važno da se zapisnik napravi isti dan odnosno da se to zahtjeva od poštara i da se prijavi odjelu za reklamacije.

Ovaj letak izrađen je uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovog letka je u isključivoj odgovornosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i ni pod kojim uvjetima ne može se smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba

**! Želite nam pomoći u radu
uplatom članarine od 30 kuna
javite se na našu adresu.**



PORUKA 48.
HRVATSKA UDRUGA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

HUZP

www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr

Telefon/telefaks: 01/46 333 66

Ozaljska 93/II · 10000 Zagreb



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu „Pročitajte i informirajte se”

TELEKOMUNIKACIJE

U slučaju sklapanja ugovora o uslugama na daljinu trgovac je dužan potrošaču dostaviti ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvojbeno biti moguće utvrditi trenutak zaprimanja ponude. Ugovor se smatra sklopljenim kada je potrošač dao svoju privolu, a zatražite da privola bude pisanim putem.

Teleoperatorima se možete žaliti i e-poštom, a oni vam trebaju odgovoriti na vašu adresu gdje primате račun, ako smatraju da adresa e-pošte nije provjerena.

Kada teleoperatorima vraćate opremu poštom, poslikajte paket i sadržaj, raspitajte se kod davatelja poštanskih usluga na koji način je vaš paket najbolje osiguran. Obavezno na paketu napišite vrijednost i za istu platite poštarinu.

Teleoperator ne smije uključiti dodatne usluge koje se naplaćuju bez vaše suglasnosti i dužan je zaštititi potrošača od zlouporabe, a dobro je da potrošač postavi limit računa.

U slučaju podnošenja prigovora operatoru javnih komunikacijskih usluga, operator je obavezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom.

Operator javnih komunikacijskih usluga je obavezan omogućiti raskid pretplatničkog ugovora na isti način na koji omogućava sklapanje ugovora.

Operator je obavezan otkloniti kvar na terminalnoj opremi korisnika u roku od pet dana od dana prijave kvara. Ako operator ne otkloni kvar u navedenom roku, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ako je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika ili više sile.

Ako operator nije otklonio kvar u propisanom roku, a krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid, korisnik ima pravo na naknadu po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest dana kašnjenja otklona kvara.

Korisnik ima pravo na naknadu po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana realizacije usluge ili dana raskida ugovora, uslijed prelaska na novog operatora dužeg od jednog dana za svaki započeti dan prekida. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest dana kašnjenja odnosno prekida usluge.

Iznajmljivanjem stana najmodavac može priključak privremeno prenijeti na najmodrimca ili zakupnika koji time postaje privremeni pretplatnik.

Za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme pretplatnik ne plaća mjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

KOMUNALNI OTPAD

U spremnike za otpad stavljajte samo naznačeni otpad po mogućnosti u rasutom stanju jer tada više stane, a kartonske kutije rastavite.

Potrošač ima pravo odabrati veličinu spremnika koja odgovara njegovim potrebama.

Davatelj usluge odvoza otpada mora voditi evidenciju o preuzetom otpadu. Ako to ne radi prijavite ga državnim inspektorima. Potrošač može tražiti spremnik određene veličine.

JAMSTVO I MATERIJALNI NEDOSTATAK

Prije nego predate proizvod na servis najbolje je kopirati jamstveni list i račun i provjeriti u kojem roku je serviser dužan popraviti proizvod. Trgovac je dužan organizirati dostavu proizvoda na servis o svom trošku. U slučaju materijalnog nedostatka, potrošač ima pravo tražiti: zamjenu proizvoda ili popravak ili sniženje cijene ili povrat novca.

Kada se radi o materijalnom nedostatku potrošač nije dužan pristati na popravak. Trgovac može tražiti da proizvod pregleda serviser, a potrošač treba tražiti da se na potvrdi o preuzimanju uređaja napiše da ne želi popravak. Za vrijeme dok je proizvod bio na popravku trgovac mora produljiti jamstveni rok. Ako je zamijenjen bitan dio proizvoda trgovac je dužan dati novo jamstvo za cijeli proizvod.

OVHRHE I ZASTARA

Ovršni prijedlog morate dobiti na adresu gdje ste prijavljeni kod MUP-a RH i imate pravo odgovoriti prigovorom sa svim činjenicama koje idu vama u prilog.

Ne izbjegavajte primitak ovršnog prijedloga, jer samo tako možete na vrijeme djelovati.

Kada dobijete ovršni prijedlog dobro provjerite radi li se o troškovima koji su u zastari na što se morate pozvati prigovorom, jer se zastara ne prati po službenoj dužnosti.

Dobili ste obavijest od odvjetnika o pokretanju ovršnog postupka i nudi vam nagodbu. Zatražite odvjetnika da vam dostavi kopiju ovršnog prijedloga s potvrdom pravomoćnosti. Koji puta žele nešto naplatiti što je u zastari ili uopće nemaju pravomoćno rješenje.

Zastara računa za isporučenu električnu i toplinsku energiju, plin, vodu, čistoću, dimnjačarske usluge kad je isporuka, odnosno usluga obavljena za potrebe kućanstva, HRT pristojbu, tražbine pošte, telegrafa i telefona, te druge tražbine koje se naplaćuju u tromjesečnim ili kraćim rokovima je jedna godina.

Davatelj usluge može prodati dug potrošača, ali ga o tome mora obavijestiti. U slučaju da to nije napravio prijavite ga državnim inspektorima.

Zovu vas iz agencija za naplatu dugovanja. Ne pristajte na nikakva plaćanja bez sudske odluke. Platite li im samo kunu prekidate robove zastare.

PRIGOVOR NA JAVNU USLUGU

Želite li se žaliti na javnu uslugu najprije se trebate žaliti davatelju usluge (adresa na računu) koji vam mora odgovoriti u roku 15 dana.

Budete li nezadovoljni odgovorom žalite se Povjerenstvu za reklamacije potrošača davatelja usluge. Povjerenstvo je dužno odgovoriti u roku 30 dana.

U slučaju da ne dobijete odgovor u predviđenom roku ili ste s odgovorom nezadovoljni napravite prijavu državnim inspektorima. Kada se radi o javnim uslugama, telekomunikacijskim i poštanskim uslugama možete se žaliti HAKOM-u. Kada se radi o električnoj energiji i grijanju možete se obratiti Hrvatskoj energetskoj regulatornoj agenciji.