



trebaju biti jako oprezni. Zakonodavac je dozvolio da potrošači budu vezani ugovorom, a da uopće ne znaju da su pod ugovorom jer trgovac nije ispunio svoje obveze slanja prethodne obavijesti i potvrde prethodne obavijesti.

Za raskid takvog ugovora potrošač ima 3 mjeseca, a ako nije dobio prethodnu obavijest od davatelja usluge, a dobio je račun za uslugu koju nije želio, treba sve prijaviti nadležnim inspektorima. U slučaju da je dobio prethodnu obavijest ima pravo na raskid ugovora u roku 7 dana.

Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom, ako suprotno načelu savjesnosti i poštenja, uzrokuje znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača. Takve ugovore treba prijaviti nadležnim inspektorima.

Predlagali smo da uđe u Zakon o zaštiti potrošača da:

davatelji usluge moraju na računu navesti dug ili preplatu potrošača, maloprodajna cijena mora biti istaknuta na samom proizvodu, potrošač može vratiti ispravan proizvod u roku 14 dana od dana kupovine u originalnoj ambalaži, zabranjuje se slanje oglasnih i promidžbenih tiskanih poruka, poruka putem telefona, SMS-a, Interneta i drugih sredstava komunikacije, ako to primatelj nije izriči-

to odobrio kod organizacije koja se reklamira, prodaja potrošačima javnih usluga mora biti obračunata i fakturirana prema stvarnoj potrošnji, svi troškovi moraju biti uključeni u maloprodajnu jediničnu cijenu, očitavanje mjerila i obračun isporuke javne usluge ne smije se dodatno naplaćivati. Nitko ne smije potrošaču naplatiti uslugu koju nije obavio ministar nadležnog ministarstva može poništiti cjenik davatelja usluga kada cjenik nije donesen temeljem zakona ili je diskriminirajući za potrošače.



Potrošači su najveća snaga društva, ali samo ako su ujedinjeni. Udruge za zaštitu potrošača pokušavaju se izboriti za zakone koji će biti korektni, poštenu i nediskriminirajući prema potrošačima, ali i prema trgovcima. Nažalost za sada su potrošači još uvijek slabija strana. Zato pozivamo sve potrošače da se odazovu našim budućim akcijama jer samo zajedno smo jači.

! **Želite li nam pomoći uplatom članarine od 30 kuna javite se na naše adrese.**

Telefon/telefaks: 01 46 333 66
Ozaljska 93 • 10000 ZAGREB
www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr



PORUKA 31.
**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**
HUZP

www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr
Telefon/telefaks: 01 46 333 66
Ozaljska 93 • 10000 ZAGREB



**Zakon o zaštiti
potrošača**



**Grad Zagreb sufinancira projekte
zaštite potrošača**



Prvi Zakon o zaštiti potrošača objavljen je 2003.g. u Narodnim novinama broj 96. Drugi Zakon o zaštiti potrošača objavljen je 2007.g. u Narodnim novinama broj 79. Poslije toga zakon je nekoliko puta mijenjan i nadopunjavan što je objavljeno u Narodnim novinama 79/07, 125/07, 75/09, 79/09, 80/09, 133/09, 78/12, 56/13.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača je inicirala dosta promjena kojima smo željeli poboljšati sam zakon i kojima smo se željeli približiti pravima potrošača u Europi, ali nažalost Ministarstvo gospodarstva kao nadležno ministarstvo uglavnom dosta je promjena odbilo.

U nekim dijelovima sam zakon diskriminira potrošače i stavlja ih u neravnotežan položaj s trgovcem (kamata koju trgovac plaća potrošaču radi kašnjenja s isporukom robe je višestruko manja nego kamata kojom se potrošač zadužuje prilikom uzimanja kredita, trgovac može putem sredstava daljinske komunikacije „sklopiti ugovor“ s potrošačem, a da to potrošač uopće ne zna jer mu nije poslao prethodnu obavijest i potvrdu prethodne obavijesti).

U Zakonu o zaštiti potrošača za neke bitne članke nije propisana sankcija, u slučaju kršenja (nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima, nepoštena poslovna praksa).

Ipak, zakonodavac je uz ustrajnost potrošača ostavio u zakonu jednu bitnu odredbu - potrošač za vrijeme jamstvenog roka nije dužan proizvod popravljati, ako se on pokvario uslijed materijalnog nedostatka, te može tražiti zamjenu proizvoda. Kada trgovac proizvod ne želi zamijeniti uslijed materijalnog

nedostatka, potrošač može tražiti povrat novca. Često puta trgovci ne žele proizvod zamijeniti već upućuju potrošača na servis i popravak. U tom slučaju potrošač treba navesti da ne želi popravak.

Uvijek prilikom kupovine potrošač mora dobiti račun, za neke proizvode i jamstveni list, popis servisa, uputu za sklapanje proizvoda sve na hrvatskom jeziku, te uputu za uporabu koja mora biti doslovni prijevod originalne upute.

Svoje nezadovoljstvo uslugom potrošač može iskazati trgovcu koji na vidnom mjestu mora označiti gdje se potrošač može žaliti, a na žalbu potrošača mora se odgovoriti u roku 15 dana. Niste li dobili od trgovca svoje lipe prijavite ga nadležnim inspektorima.



Budite oprezni kada kupujete proizvode u „akciji“. Prema zakonu cijena u akcijskoj prodaji mora biti manja od cijene u redovitoj prodaji (stara cijena). Takva cijena može biti manja i za 1 lipu. Dobro se informirajte da ne nasjedate akcijskim ponudama.

Roba na sniženju mora biti označena i na njoj mora biti stara cijena i nova snižena cijena, a ako je postotak sniženja objavljen u rasponu npr. 20 do 50% tada jedna petina robe prije početka rasprodaje mora biti u najvećem rasponu sniženja što mogu provjeriti nadležni inspektori.

Proizvodi s greškom moraju biti posebno označeni, odvojeni od ostalih proizvoda, te potrošač mora imati obavijest o grešci jer se takav proizvod ne može zamijeniti.

Još uvijek zakonodavac nije u javne usluge uključio usluge banaka, javnih parkirališta, upravitelja zgrada, ali je važno znati da je zastara naplate računa za javne usluge i troškove kućanstva godina dana. Ukoliko je od dana kada je trebao račun biti plaćen pa do pokretanja ovršnog postupka prošlo više od godine dana potrošač se može pozvati na zastaru. Izmjenama zakona davatelj usluge ne smije naplaćivati opomene.

Potrošač nezadovoljan računom javne usluge svakako treba napisati prigovor davatelju javne usluge koji mu mora odgovoriti u roku 15 dana. Bude li s odgovorom opet nezadovoljan može se žaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača davatelja usluge koje je dužno odgovoriti u roku 30 dana. Ne dobije li potrošač odgovor u navedenim rokovima ili s odgovorom bude nezadovoljan može se žaliti nadležnim inspektorima prema sjedištu davatelja usluge.

Kada potrošač osporava račun, a napisao je pritužbu na račun ili se vodi bilo kakav spor, a on plaća sve druge nesporne račune davatelj usluge mu ne smije obustaviti uslugu.

Često puta potrošači kupuju određene proizvode van poslovnih prostorija trgovca ili na prezentacijama. Mogu odustati od ugovora u roku 14 radnih dana bez ikakve obveze prema trgovcu, ali o raskidu ugovora moraju pismeno obavijestiti trgovca najbolje preporučenim pismom s povratnicom.

Kod ugovora sklopljenih putem sredstava daljinske komunikacije (najčešće telefonom) potrošači

