

za cijeli proizvod odnosno ako se mijenja manje vitalan dio proizvoda za taj dio potrošač treba dobiti novo jamstvo.

g) Dostava ovršnih prijedloga

Najnovijim izmjenama i dopunama Ovršnog zakona dostava ovršnih pismena za fizičke osobe koje ne obavljaju nikakvu djelatnost izvršiti će se prema adresi njihova **prijavljenog prebivališta**. U slučaju da takva dostava ne uspije ista će se ponoviti u razmaku od 30 do 60 dana. Poslije toga dostava će se obaviti isticanjem pismena koje je trebalo dostaviti na mrežnoj stranici e-oglasne ploče sudova. Smatrat će se da je dostava obavljena istekom osmoga dana od dana isticanja pismena na mrežnoj stranici e-oglasne ploče sudova.

Na takav način nema pravne sigurnosti građana jer oni nisu potpisali primitak ovršnog prijedloga koji se šalje kao preporučena pošiljka prema Zakonu o poštanskim uslugama. Postoje i drugi načini uručjenja pismena samo je pitanje da li to sudovi žele (osobna sudska dostava).

U Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača predlažemo potrošačima da svakako preuzmu pismena s ovršnim prijedlozima jer je praksa pokazala da ima dosta trgovačkih društava koje žele naplatiti ono što je već plaćeno ili nezakonit trošak koji je u zastari.

h) Prigovori na ovršni prijedlog

Kada potrošač dobije ovršni prijedlog treba dobro pročitati što se navodi u prijedlogu i ako smatra da ne treba platiti ono što je navedeno mora napisati prigovor i poslati ga javnom bilježniku u roku 8 dana od dana primitka pismena (uputa o pravnom lijeku).

Prigovor protiv rješenja o ovrsi mora biti obrazložen, a u slučaju namirenja tražbine u roku ovršenik nije dužan namiriti predvidive troškove postupka,

Volonteri Hrvatske udruge za zaštitu potrošača učestvovali su u javnim raspravama prilikom predlaganja i donošenja nekih pravnih akata koji se

tiču potrošača, a prijedloge možete vidjeti na web stranicama udruge www.huzp.hr

i) Žalbeni postupak

Potrošač nezadovoljan uslugom ili računom mora se u najkraćem roku požaliti trgovcu - davatelju usluge koji mu mora odgovoriti u roku 15 dana. Ne dobije li potrošač odgovor u navedenom roku treba napraviti prijavu tržišnim inspektorima jer nije dobio odgovor na svoj upit. Kada se radi o javnoj usluzi potrošač se treba požaliti Povjerenstvu za reklamacije potrošača svog davatelja usluge. Povjerenstvo je dužno odgovoriti u roku 30 dana. U slučaju ponovnog nezadovoljstva potrošač se može obratiti nadležnoj inspekciji, a može pokrenuti postupak i pred Sudom časti Hrvatske gospodarske komore.

Kada trgovac ne želi zamijeniti proizvod koji ima materijalni nedostatak, potrošač mu treba napisati jedno preporučeno pismo s povratnicom u kojem će opisati što se desilo i zatražiti će povrat novca uz obavezno navođenje roka za povrat jer mu proizvod nije zamijenjen istim takvim. Po proteku roka potrošač treba napraviti prijavu tržišnim inspektorima.

j) Otvaranje zaštićenog računa

Potrošač može zatražiti otvaranje zaštićenog računa čim je protiv njega pokrenut ovršni postupak i dobio je ovršni prijedlog koji onda mora odnijeti u FINU kako bi otvorio zaštićeni račun.

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

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



PORUKA 33.

**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**



POTROŠAČI
*i Zakon o zaštiti potrošača,
Zakon o obveznim odnosima,
Ovršni zakon*



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu "Čitajte i pitajte nas"



a) Novosti u Zakonu o zaštiti potrošača

Zakon o zaštiti potrošača objavljen je u Narodnim novinama 41/2014. te donosi neke izmjene kojima otežava snalaženje potrošača, a također su ukinuta neka dobra rješenja koja su bila u prijašnjim zakonima.

Zamjena proizvoda uslijed materijalnog nedostatka rješava se Zakonom o obveznim odnosima, račun više ne mora biti na neizbrisivom papiru, kamata koju trgovac daje na plaćanje predujmom manja je nego što potrošač plaća banci da bi dobio kredit i platio predujam, omogućava se trgovcu sklapanje ugovora putem sredstava daljinske komunikacije, a da pritom trgovac „zaboravi“ poslati prethodnu obavijest o sklopljenom poslu i posao je pravovaljan. Iz zakona je izbačen članak kojim se regulira jednogodišnji rok zastare za troškove javnih usluga i domaćinstva. Trgovci mogu ponovo naplaćivati vrećice sa svojim logotipom pa tako mi potrošači plaćamo njihovu reklamu. Da bi se napravila prijava inspekcijskim službama prvo se potrošač mora obratiti s reklamacijom davatelju usluge, pa tek kada on odgovori ili ne odgovori u roku 15 dana nezadovoljan potrošač može sve prijaviti nadležnim inspektorima.

Od dobrih rješenja spomenuli bi neke: novčana obveza koju potrošač plaća putem pružatelja platne usluge smatrat će se namirenom s danom kada je pružatelj platne usluge primio od potrošača nalog za plaćanje i kada je taj nalog postao neopoziv u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje platni promet. Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na računu

istaknuti iznos neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja za prethodna razdoblja. U slučaju da potrošač osporava dospjela novčana potraživanja, trgovac koji pruža javnu uslugu, ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.



b) Javne usluge

Javnim uslugama u smislu ovoga Zakona smatraju se:

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
11. prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

c) Savjeti i Povjerenstva za zaštitu potrošača

Lokalne zajednice dužne su osnovati Savjete za zaštitu potrošača koji daju mišljenje o povećanju ili smanjenju cijena javnih usluga. U Savjetima moraju biti članovi iz udruga potrošača.

Davatelji javnih usluga dužni su osnovati Povjerenstva za reklamacije potrošača koje odlučuje o žalbama potrošača. Povjerenstva imaju od tri pa na više članova uz obaveznu nazočnost članova iz udruga potrošača.

d) Zastara potraživanja

Dosadašnjim Zakonom o zaštiti potrošača zastara za sve troškove javnih usluga i troškove domaćinstva – kućanstva bila je godina dana.

Nažalost taj članak je izbačen iz novog zakona od predlagatelja Ministarstva gospodarstva, te su ponovo rokovi zastare prema Zakonu o obveznim odnosima. Jednogodišnji rokovi zastare su taksativno navedeni (plaćaju se u mjesečnim ratama), a za ostala i povremena plaćanja rokovi zastare su 3 godine.

e) Zamjena i popravak proizvoda

Prema Zakonu o obveznim odnosima potrošači imaju pravo na zamjenu proizvoda, popravak proizvoda ili na sniženje cijene, ako se radi o materijalnom nedostatku proizvoda. Često puta trgovci ne žele priznati da potrošač ima pravo na zamjenu pa šalju proizvod koji ima materijalni nedostatak na servis. Tada potrošač treba u napomeni na potvrdi za preuzeti proizvod napisati da ne želi popravak.

Ako unatoč tome trgovac popravi proizvod potrošač ga može prijaviti nadležnim inspektorima.

f) Jamstvo, produljenje jamstva

Za sada još uvijek duljinu jamstva određuje proizvođač ili veletrgovac kada se radi o uvoznom proizvodu. Kada potrošač naiđe na proizvod na čijoj je ambalaži rok jamstva dvije ili 3 godine, a trgovac daje jamstvo jednu godinu treba ga prijaviti nadležnim inspektorima jer se radi o zavaravajućem oglašavanju.

Kada je proizvod na servisu trgovac je dužan produljiti jamstvo za cijeli period vremena dok je potrošač bio bez proizvoda. Isto tako ako se mijenja cijeli proizvod ili vitalni dijelovi potrošač treba dobiti novo jamstvo