



Budite pažljivi jer je bilo puno zlouporaba kada su akviziteri koji su nešto prodavali unatoč protivljenju potrošača uključivali pojedine usluge. Pritom nisu niti slali prethodne obavijesti potrošačima kako potrošači ne bi mogli odustati od ugovora koji nisu niti sklopili.

U tom smislu je i promijenjen Zakon o zaštiti potrošača da se izbjegnu prevare prilikom ugovaranja usluga, pa trgovac mora potrošaču poslati ponudu na trajnom mediju koju potrošač mora potpisati da bi se usluga počela primjenjivati.

Naravno Ministarstvo gospodarstva se pobrinulo da u Zakon uđe izuzetak da se navedeno ne primjenjuje na ugovore sklopljene temeljem posebnog propisa kojim se uređuju telekomunikacijske usluge gdje je i bilo najviše pritužbi potrošača.

**Prije donošenja odluke i usmene ili pisane izjave da prihvaćate neku ponudu treba:**

1. Razmisliti da li Vam to što se nudi uopće treba
2. Procijeniti da li je cijena realna i prihvatljiva
3. Ne nasjedati na priče da ste nešto dobili, uvijek postoji trošak
4. Dobro razmislite je li učinak proizvoda ili usluge uopće moguć (primjerice razni proizvodi s "čudotvornim" učinkom)
5. Obavezno pitajte za uvjete jednostranog otkazivanja ugovora

6. Putem interneta po mogućnosti kupujte od poznatih tvrtki
7. Raspitajte se kod poznanika ili preko društvenih mreža o njihovim iskustvima
8. Vodite računa o tome da trgovac računa s tim da ćete se lakše odlučiti na brzinu tijekom telefonskog razgovora i zato često daju napuhana obećanja
9. Tražite vrijeme za razmišljanje i zamolite da Vas nazovu ponovno
10. Pitajte da li se telefonski razgovor snima jer ljudi nesvjesno daju izjave koje se poslije tumače kao pristanak na ugovor
11. Kada pregledavate ponudu na internetu pazite što ste "kliknuli", a ako ste odlučili kupiti proizvod otisnite sliku da poslije ne bi bilo nesporazuma



**!** 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 36.  
**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



**KUPOVINA IZVAN  
POSLOVNIH PROSTORA  
I PUTEM SREDSTAVA  
DALJINSKE KOMUNIKACIJE**



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



### 1. Kupovina izvan poslovnih prostora trgovca

Najkraće rečeno radi se ugovoru sklopljenom između kupca i trgovca izvan poslovnih prostorija trgovca, ali uz njihovu obostranu prisutnost. To je na primjer ugovaranje prodaje na prezentacijama, može se dogoditi i na ulici (teleoperateri) u stanu kupca ili u trgovačkim centrima.

Najveći rizik za potrošača proizlazi iz činjenice da ga se privlači "najboljom ponudom u tom trenutku, ako odmah odluči kupiti" bez potpune obavijesti, te se tako smanjuje mogućnost potrošača za racionalno promišljanje.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača prije sklapanja ugovora izvan poslovnih prostorija i ugovora na daljinu ponuđač je obavezan na jasan i razumljiv način obavijestiti kupca o:

- glavnim obilježjima proizvoda ili usluge,
- svojem nazivu, sjedištu, telefonskom broju, elektronskoj pošti (ukoliko ju koristi),
- maloprodajnoj cijeni robe ili usluge uključivo sa svim troškovima koje bi kupac trebao platiti,
- troškovima telefona ukoliko se ne radi o standardnoj tarifi,
- uvjetima plaćanja (unaprijed, po preuzimanju i sl) ,
- uvjetima i vremenu isporuke

U takvoj vrsti ugovora trgovac mora naznačiti pravo na raskid ugovora u roku 14 radnih dana, kada kupac može raskinuti ugovor bez ikakvih posljedica po sebe,

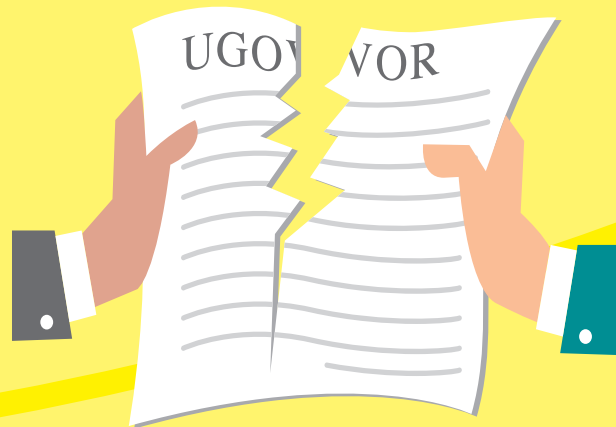
a u slučaju da je dao nekakav novčani predujam trgovac mu ga mora vratiti. Ukoliko nije naveden rok za raskid kupac ima pravo raskinuti ugovor u roku 12 mjeseci.

### 2. Kupovina putem sredstava daljinske komunikacije

Najčešći oblici kupovanja putem sredstava daljinske komunikacije ostvaruje se putem telefona, elektronske pošte ili internetom. Budući da se radi o sredstvima ograničene međusobne komunikacije svaki ponuđač je dužan obavijestiti potrošača o obilježjima robe ili usluge, svojem nazivu, sjedištu, telefonskom broju ili adresi elektroničke pošte, maloprodajnoj cijeni sa svim troškovima, uvjetima i postupku jednostranog raskida ugovora i trajanju ponuđenog ugovora.

Trgovac je prema Zakonu o zaštiti potrošača obavezan na početku komunikacije dati svoje potpune podatke, odnosno identitet osobe ili tvrtke u čije ime nudi te komercijalnu svrhu poziva (da se radi o ponudi nečega što se plaća).

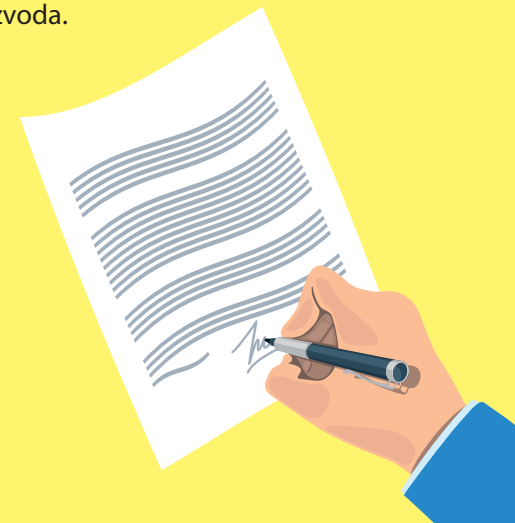
Internetska ponuda mora sadržavati sve navedeno. Na mrežnim stranicama trgovca moraju se vidjeti uvjeti poslovanja, dostave i vraćanja proizvoda kao i obavijest o plaćanju i povratu novca.



### 3. Pravo na raskid ugovora

Poslije sklapanja ugovora putem sredstava daljinske komunikacije trgovac je obavezan kupcu poslati prethodnu obavijest koja mora biti sastavni dio

ugovora sklopljenog izvan poslovnih prostorija ili ugovora sklopljenog putem sredstava daljinske komunikacije. U prethodnoj obavijesti obavezno se mora nalaziti naznaka da kupac ima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku 14 dana od sklapanja ugovora. Rok za raskid počinje teći od sklapanja ugovora, primanja prethodne obavijesti ili primanja proizvoda.



### 4. Što treba napraviti kupac kod jednostranog raskida ugovora?

Prije isteka roka od 14 dana od dana stupanja na snagu ugovora kupac može na obrascu za jednostrani raskid ugovora napisati izjavu ili putem bilo koje nedvosmislene izjave raskinuti ugovor tako da će preporučenom poštom s povratnicom obavijestiti trgovca o svojoj namjeri.

Kupac dužan vratiti o svom trošku vratiti trgovcu proizvod koji je kupio, a trgovac je dužan (prema Zakonu o zaštiti potrošača) u roku od 30 dana kupcu vratiti novac koji je uplatio.

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora za uslugu koju je ponuđač u potpunosti ispunio, a ispunjenje je započeto uz izričit prethodni pristanak potrošača te uz njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora. Potrošači moraju biti posebno oprezni u pregovorima s agentima koji nude "povoljnije ugovore" putem telefona.