

*Prava potrošača
– vaš brzi vodič*



Ožujak 2006.godine

Ovaj letak daje opće upute.

Ako misliš da imaš zakonsko pravo a ne možeš dobiti zadovoljavajući odgovor od trgovca zatraži savjet od lokalne vlasti – ured za gospodarstvo općine ili grada, od ureda udruge za zaštitu potrošača ili savjetovališta za zaštitu potrošača sa sjedištem: Zagreb, Osijek, Split, Rijeka/Pula.

Sadržaj:

- Osnovna prava potrošača
- Kupovanje robe
- Nepoštene odredbe ugovora
- Plaćanje predujmom
- Proces plaćanja
- Kupovanje iz i kod kuće
- Jamstvo (garancija)
- Kupovanje usluga
 - iz gospodarstva
 - javne usluge
 - zdravstva.

«Dalmatinski potrošač» Split
članica Saveza udruga za zaštitu potrošača
Hrvatske

Savjetovalište za zaštitu potrošača

Split, Iločka 6

Tel: 021 503 364, Fax: 021 503 365

e-pošta: potrosac-split@st.t-com.hr

Kupovanje robe

Kupnjom (plaćanjem) robe na tržnici ili prodavaonici zaključujete ugovor o kupnji.

Reklamaciju je dužan riješiti prodavatelj a ne proizvođač.

Zakonom je utvrđeno da roba koju kupuješ:

- *mora biti zadovoljavajuće kvalitete i sigurna,*
- *ne smije biti oštećena niti sa greškom osim ako vam prodavatelj ukaže na grešku,*
- *mora odgovarati deklaraciji uz proizvod i namjeni za koju trgovac zna da je kupujete,*

	Savjet
<p><i>Nađi vremena za kupovinu. Usporedi cijene iz više dućana. Iznenadit ćeš se na razlici cijene. Provjeri dali i koliki su extra troškovi dostave.</i></p>	

Dobro je znati:

- troškove prodaje, a i one koji joj prethodi (troškove obračunavanja i slanja računa na pr.) snosi prodavatelj, a troškove odnošenja i sve ostale troškove poslije prodaje snosi kupac, ako nije što drugo dogovoreno,
- prodavatelj nije dužan predati stvar ako mu kupac ne isplati cijenu ili nije spreman to učiniti ali kupac nije dužan isplatiti cijenu prije nego što je imao mogućnost pregledati stvar,
- prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato,
- ako je posljedica uzroka materijalnog nedostatka nastao prije prodaje za nedostatke odgovara prodavatelj,

	Provjeri ispravnost robe
<p>U roku od 6 mjeseci od dana kupnje stvari imaš pravo prijaviti materijalni nedostatak. Ako prodavatelj ne prizna nedostatak imaš pravo tražiti da ti prodavatelj to i dokaže.</p>	

U roku od dva mjeseca, računajući od dana kada je otkriven nedostatak, kupac je dužan o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto protekne dvije godine od prodaje stvari.

Kad kupuješ nešto na sniženju imaš ista prava. Međutim, snižena roba može biti i sa greškom. Ako vam je ukazano na pogrešku za istu ne možete tražiti povrat novca.

To je činjenica

Ako je proizvod dobre kvalitete a ti kući ustanoviš da ti se ne sviđa boja ili ti veličina ne odgovara trgovac nije obvezan da proizvod zamjeni ili vrati novac – iako to mnogi rade u interesu dobrih odnosima sa kupcima

Obavijest o nedostatku kupac može pravovaljano dostaviti prodavatelju preporučenom poštom, brzojavom, faksom ili na drugi pouzdani način.

Prodavatelj odgovara za nedostatak na proizvodu ako kupac i nije dostavio obavijest o nedostatku ili je prošao rok od dvije godine ako je taj nedostatak bio poznat prodavatelju ili mu nije mogao ostati nepoznat.

Kupac za materijalne nedostatke ima pravo:

- 1) zahtijevati da se nedostatak ukloni,
- 2) zamjenu proizvoda,
- 3) zahtijevati sniženje cijene,
- 4) zahtijevati raskid ugovora
- 5) naknadu štete.

Nekoliko korisnih savjeta

Ne kupuj stvari koje ti ne trebaju. Time potkradeš samog sebe,
Kupnjom lutrije ili pozivom na 060, radi igre, imaš velike šanse da si uzaludno bacio svoj novac.

Kupovina prehrambenih proizvoda

Prije kupnje sačinite popis robe koju mislite kupiti.
Dajte prednost kupnji svježim proizvodima.
Kad kupuješ ako moraš konzervirane proizvode
svakako pogledaj rok valjanosti i deklaraciju.

Kupovina proizvoda trajnije uporabe

Ne donosite brze, nepromišljene odluke,
Engleska poslovice:
«Nisam toliko bogat da kupujem jeftine proizvode».
Prije posjeta prodajnom mjestu sačinite spisak
pitanja. Ne zaboraviti tražiti od prodavatelja
odgovor na sva vaša pitanja.
Raspitajte se u Savjetovaništu za zaštitu potrošača
postoje kakvi prigovori o trgovcu u svezi odnosa sa
kupcima, kvalitete, jamstva, servisiranja i sl.

Potencijalnom kupcu otvoreno priopćite vaše iskustvo. Time dajete individualni doprinos razvoja kvalitetnih odnosa na tržištu.

Nepoštene odredbe ugovora

Ugovor uvijek čitaj pažljivo, posebno mala slova, prije nego ga potpišeš.

(T-com, HEP i drugi će ti ponuditi potpis ugovora gdje potvrđuješ da si upoznat sa općim uvjetima iako ti opće uvjete neće ni pokazati.).

Trgovac ne može iskoristiti ugovor da:

- izbjegne odgovornost ako nešto krene kako ne treba,
- nametne nepoštene financijske kazne.

Nepoštene odredbe ugovora su nejasno utvrđene obveze potrošača za plaćanje opominjanja i kazne za potrošača bez sudskog postupka.

Nepošteno je i utvrđivanje obvezu samo za kupce (elektroenergije, vode,) - gotovo uz nemoguće ostvarivanja prava za naknadu štete.

Ugovor vas ne može zaustaviti od pokretanja sudskog postupka ako smatrate da su vam prava uskraćena.

■ **Plaćanje predujmom**

Najsigurnije je plaćati robu ili usluge po isporuci. Ako ste «prisiljeni» plaćati unaprijed: zanatsku uslugu, kupnju stana u izgradnji i sl., dobro se upoznajte o trgovcu, reference,

a kada je u pitanju veća ulaganja (stan, na pr.) utvrdite njegovu sposobnost uključivo i potrebnu dokumentaciju, dozvole, projekte...

U koliko investitor – trgovac zapadne u probleme a posebno ako proizvod ne može biti isporučen, a vi ste uložili određena sredstva, ostaje vam jedino na raspolaganje dugotrajno sudovanje pa čak i gubitak i nekretnine i finansijskih sredstava.

Kupac ima zakonsko pravo da za predujmljena sredstva korištena duže od 30 dana ima pravo na kamate od dana plaćanja do dana isporuke.



Ne bacajte svoj novac

Imate pravo nazvati nekoliko desetina pute 060 (Big Brother, Piramida, «pogodi tko sam htio biti»)..... i imate pravo nadati se dobitku. No, male, vrlo male, su vam šanse za dobitak. Čuvajte svoj novac.

Ne zovite 060 za informacije autobusnog kolodvora. Njihova je dužnost da vam osiguraju tel.broj fiksne telefonije a sa 060 nepotrebno vam stvaraju troškove.

Kupovanje izvan poslovnih prostorija trgovca

Imate pravo odustati od ugovora o kupnji (na prezentacijama i sl. prodajama) ne navodeći razloge za otkaz ugovora u roku od 8 dana od dana zaključivanja ugovora (zaključnice) ako je ugovor zaključen izvan poslovnog prostora trgovca.

Ako zaključnicom nije utvrđena mogućnost otkaza ugovora pravo na raskid ugovora nije vremenski ograničeno.

Kupovanje iz kuće

Kupovanje iz kuće putem Interneta, telefona, faksa, tv kupovina ili narudžbom putem e-pošte zaštićena je dodatnom opremom.

Zakon vam dopušta vrijeme da otkazete vašu narudžbu i primite natrag cjelokupni iznos uplate.

- možete otkazati robu u roku od 8 dana poslije dana kada ste robu primili. Ako je roba ispravna trebali bi platiti troškove vraćanja robe.
- Ako je usluga započeta pravo na otkazivanje može biti izgubljeno



Pažnja

Ne zaključuj posao ako ti nisu poznate kondicije –
uvjeti kupoprodaje na daljinu.
Provjeri pod kojim uvjetima možeš otkazati ugovor
o kupnji

Kupovanje putem Interneta

- nekoliko kratkih savjeta

- čuvaj se firmi koji upotrebljavaju broj poštanskog pretinca – traži kompletnu adresu,
- zatraži presliku elektronske pošte i potvrdu prodaje.

Rizici kreditne kartice na webu od zloupotreba je malen.
Većina trgovaca upotrebljavaju kodiranu stranicu da zaštite podatke stranice kod transakcije.

Ako netko upotrebi vašu kreditnu karticu na webu:

- otkazi plaćanje najbrže što možeš,
- obavijesti izdavača vaše kreditne kartice.



Jamstvo (garancija)

Proizvođač jamči ispravnost u tijeku određenog vremena.

Kupac ima pravo tražiti od prodavatelja kao i od proizvođača da mu stvar u razumnom roku popravi ili ako to ne učini da mu umjesto nje preda stvar koja je ispravna.

Pored toga kupac ima **pravo na naknadu štete** koju je pretrpio zbog lišenja uporabe stvari od trenutka traženja popravka ili zamjene do njihova izvršenje.

Jamstveni rok produljuje se za vrijeme koliko je kupac bio lišen uporabe stvari.

Ako prodavatelj ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu stvari, kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene.

Prodavatelj, odnosno proizvođač dužan je **o svom trošku** prenijeti stvar do mjesta gdje se treba popraviti, odnosno zamijeniti te popravljenu, ili zamijenjenu stvar vratiti kupcu.

Savjet

Za slučaj da vam prodavatelj ne želi, u jamstvenom roku, preuzeti pokvarenu stvar, posebno ako ovlašteni serviser nije u mjestu stanovanja, slučaj odmah prijavite Državnom inspektoratu.

Troškove prijenosa stvari do servisa i do vaše adrese treba da snosi prodavatelj odnosno proizvođač.

Kupovanje usluga iz gospodarstva

Vi kupujete uslugu kada idete serviseru, frizeruali i onda kada koristite javnu - komunalnu i inu uslugu.

Imate pravo na određene standarde:

- **Razumnu pažnju i vještinu** – posao mora biti obavljen prema pravim standardima izvedbe. Ako nekom platiš da ti popravi krov koji prokišnjava ne smije prokišnjavat nakon što je popravljen (min 2 god – jamstveni rok);
- **Razuman rok za obavljanje usluge** – čak ako i nije ugovoren krajnji rok.
- **Razumna cijena** – ako cijena nije ugovorena unaprijed. Valja uvijek pitati koliko će usluga koštati.

Valja znati:

Za usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac mora ispostaviti potrošaču predračun i radni nalog s opisom radova te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak. Radni nalog potpisuje trgovac i potrošač, a jedan primjerak radnog naloga mora se uručiti potrošaču.

Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača ako se proširenjem radnog naloga cijena povisuje za više od pet posto.

Tako rade pametni

Prije narudžbe radova zatraži, informiraj se, od najmanje tri ponuditelja usluga;

Zaključi ugovor o (zanatskim) uslugama od osoba koji svoju uslugu nude kao obrtnici ili poduzeće.

Najmanje ste pravno zaštićeni ako dogovarate radove sa osobama koje rade «na crno».

Javne usluge

Kupovanje elektro energije

U roku od 15 dana od dana dobivanja obračunskih rata za pretpostavljeni utrošak el.energije imate pravo osporiti iznos rate i to pisanim putem. U suprotnom biti ćete obvezni plaćati pretpostavljenu ratu ma koliko potrošili.

	Pažnja
	Operator vas ima pravo isključiti iz mreže ako na vrijeme ne platite dospjelu ratu. Nepošteno, ali operator el.distribucije vas ima pravo isključiti iz mreže na bilo kojem obračunskom mjerilu.

U koliko je zbog smanjenja/povećanja napona iznad standardnih veličina došlo do kvara na vašim uređajima ili možete dokazati da ste zbog nižeg napona imali veće utroške energije, imate pravo podnijeti zahtjev za naknadu štete.

Imate pravo biti prisutni i ovjeriti sve radove na vašem mjernom mjestu.

Imate pravo odbiti plaćanje utroška el.energije zajedničkih prostora stambene zgrade ako vam se za taj trošak ne dostavi račun.

Niža cijena uređaja - skuplja eksploatacija

Kada kupujete uređaje svakako zatražite od prodavatelja da pokaže naljepnicu koja vam daje informaciju o energetskeg učinkovitosti uređaja.

*Upamtite: proizvod koji ima oznaku **A** označava dobru kvalitetu uz najmanji utrošak energije. Oznake idu od **A** do **G** s time da su proizvodi sa oznakom **G** uređaji koji su u pravilu najjeftiniji ali i najskuplji u eksploataciji.*

Kupovina toplinske energije

Nekoliko korisnih napomena:

- *vlasnici pojedinih dijelova objekta koji predstavljaju samostalnu uporabnu cjelinu u objektu mogu, na svoj trošak, radi racionalizacije korištenja energije, ugraditi uređaje za lokalnu razdiobu i mjerenje utrošene energije;*
- *režim rada i temperatura u režimu rada mogu mijenjati davatelj usluga i ovlašteni predstavnik kupaca a u pravilu je dnevni režim od 06,00 do 22,00 sati a noćni režim od 22,00 do 6,00 sati s time da prosječna temperatura u prostoru kupca bude $15\text{ }^{\circ}\text{C} \pm 1\text{ }^{\circ}\text{C}$,*

- *suvlasnik stambene zgrade – vlasnik stana ima se pravo isključiti iz sustava grijanja uz uvjet da stambena zgrada ima ugrađen mjerni uređaj za mjerenje potrošnje energije i uz suglasnost stanara – suvlasnika stambene zgrade. Isključeni suvlasnik ima obvezu plaćanja dijela troškova održavanja sustava.*

Kupovanje usluga u oblasti telekomunikacija

Zakonom je utvrđeno da su davatelji javnih telekomunikacijskih usluga dužni osigurati svojim korisnicima primjerenu zaštitu od zloupotreba i prijevara.

Potrošači nisu dužni snositi troškove koje je korisnicima prouzročila treća osoba.

Iako davatelji telekomunikacijskih usluga još uvijek ne priznaju troškove koji nastaju bez volje i znanja korisnika, posebno troškovi dilera, preporučamo vam ako dobijete račun za usluge (dialera) za koje ste sigurni da niste sami koristili, učinite slijedeće:

- 1.) Uputite prigovor povjerenstvu za reklamacije davatelju telekomunikacijskih usluga,
- 2.) Uplatite nesporni dio troška,
- 3.) Podnesite prijavu krađe tel.impulsa MUP-a,
- 4.) Nakon što dobijete odgovor na prigovor a isti bude negativan, uputite zahtjev Vijeću korisnika telekomunikacijskih usluga i udruzi za zaštitu potrošača na znanje.
- 5.) Ako ne budete zadovoljni sa poduzetim pokrenite zaštitu pred nadležnim sudom.



Kupovanje vode

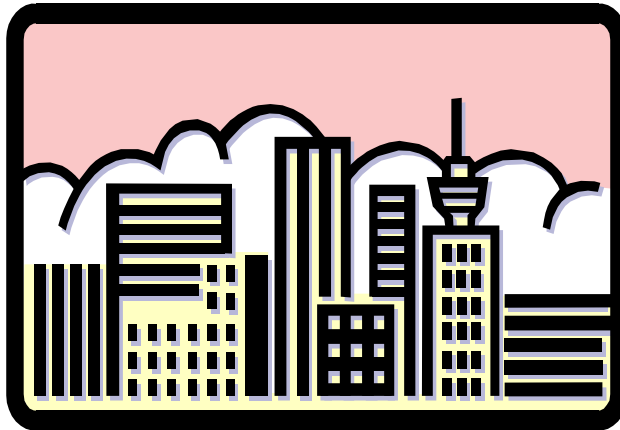
Prema Zakonu davatelj usluge vodoopskrbe, pored toga što je u obvezi osigurati dostatne i zdravstveno ispravne količine vode za piće, dužno je:

- utvrditi tehničko-tehnološke uvjete ugradnje mjernog i regulacijskog uređaja na dijelu stambene zgrade koja čini samostalnu uporabnu cjelinu (stan, poslovni prostor, garažu i sl.).
- na zahtjev potrošača – suvlasnika stambene zgrade sa zajedničkog uređaja za mjerenje potrošnje pojedinačnih potrošača, dužan je ugraditi mjerni uređaj.
- troškove ugradnje mjernog uređaja, sukladno tehničko-tehnološkim uvjetima davatelja usluga, snosi potrošač.

Imate pravo tražiti

- osiguranje optimalnog pritiska vode < 6 bara,
- naknadu štete na uređajima (stroj za pranje robe ili posuđa, bojler i dr.) a nastalo je zbog previsokog pritiska.

- račun za utrošak vode na vaše ime i temeljem izmjerene potrošnje.



Usluge u oblasti zdravstva

* Savjeti iz biltena udruge «Pacijent» Split

1. Birajte svog liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti prema Vašem povjerenju,
2. O svojoj sudbini odlučujete sami na temelju dobivenih obavijesti pa i onda kada ste prihvatili tuđi savjet,
3. Ne strahujte pitati kako bi mogli odlučiti,
4. Obratite pažnju na to da je bolest sastavni dio života,
5. Samo Vi odlučujete tko ima pravo znati Vaše zdravstveno stanje,
6. Kad tražite zaštitu svojih prava učinite to istovremeno kod više nadležnih tijela, pisanim putem uz poštansku povratnicu,
7. Tražite račun za svaku naplaćenu uslugu,
8. I kada Vam se dobiveni savjet «svida» potražite drugo mišljenje na vrijeme,
9. Preispitajte svoj osobni stav prema pravima drugih pacijenata prije negoli zatražite svoja prava,
10. Ne zaboravite kada idete liječniku, idete po pomoć, a ne po zdravlje.
11. Imate pravo i pitati i dobiti odgovor,
12. Imate pravo odlučiti želite li i hoćete li sudjelovati u znanstvenom istraživanju,
13. Imate pravo zahtijevati da vam se dostavi željena informacija,
14. Provjerenje u svojeg terapeuta ne gradite na strahu, već na njegovoj spremnosti da pruži potpunu informaciju.

Kome se možete obratiti za zaštitu svojih prava ?

- Trgovcu ili davatelju usluga ,
- Državnom inspektoratu za slučaj da trgovac ne udovolji vašem zahtjevu,
- Upravnom odjelu za gospodarstvo ili za zdravstvenu zaštitu općine, grada i(ili) županije,
- Povjerenstvu za reklamacije javnih poduzeća za elektroopskrbu, telekomunikacije, zdravstvenu zaštitu, komunalna poduzeća: za vodoopskrba i ostale.
- Povjerenstvu za reklamacije u oblasti zdravstva na području vaše županije,
- Udrugama za zaštitu potrošača, udrugama za zaštitu pacijenata te Savezu udruga za zaštitu potrošača Hrvatske,
- Agencija za telekomunikacije - Vijeće korisnika telekomunikacijskih usluga.
- Hrvatska energetska regulatorna agencija (za oblast elektroopskrbe, toplinske energije...),

- Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja,
- Vijeće za zaštitu potrošača pri Ministarstvu gospodarstva, rada i poduzetništva



Sponzori brošure:
«BRODOMERKUR» d.d. Split
Poglavarstvo Grada Splita

