



Abeceda odgovornosti potrošača

Zagreb, studeni 2017.g.

Uvod

Samo informiran potrošač traži povoljnije uvjete i poznaje svoja prava i obveze!

Svrha ove publikacije je **osnažiti potrošače u odnosu prema trgovcima** kroz upoznavanje potrošača s njihovim pravima. Na taj način Hrvatski institut za financijsku edukaciju daje svoj doprinos u podizanju u javnosti svijesti o važnosti edukacije građana o pravima potrošača.

Zakon o zaštiti potrošača regulira sljedeća područja:

- Pravnu zaštitu potrošača
- Zaštitu gospodarskih interesa potrošača
- Zaštitu života, zdravlja i imovine
- Edukaciju i informiranje potrošača
- Udruživanje potrošača radi zaštite interesa
- Sudjelovanje predstavnika potrošača u radnim skupinama

U ovoj publikaciji poseban naglasak je stavljen na prava potrošača u dijelu korištenja **javnih usluga, nepoštenoj i agresivnoj poslovnoj praksi te nepoštenim ugovornim odredbama.**



1. Poslovanje trgovaca s potrošačima

Proizvodi koji se nude na području Republike Hrvatske moraju na ambalaži, privjesnici, naljepnici ili na samom proizvodu sadržavati najmanje:

- **Osnovna obilježja proizvoda**
- **Naziv i sjedište proizvođača ili uvoznika** koji ima sjedište na području EU.

Postoje i proizvodi čije je označavanje regulirano posebnim propisima, npr. kozmetički proizvodi ili hrana.

Prema anketi provedenoj od strane Hrvatske agencije o hrani¹ 61% ispitanika **rijetko ili nikada ne pročita**

deklaraciju. Zanimljivo je da su **top 3 informacije** koje čitaju **rok trajanja, zemlja porijekla i popis sastojaka.**

Od ispitanika koji čitaju deklaracije na proizvodima, njih 86% čita upravo informaciju o **roku trajanja proizvoda.**

Standardne oznake za rok trajanja su:

- „najbolje upotrijebiti do...“, kada datum uključuje oznaku dana
- „najbolje upotrijebiti do kraja...“, u ostalim slučajevima.

Obzirom na interes potrošača za rok trajanja, važno je znati koja je razlika između oznaka: „**upotrijebiti do**“ i „**najbolje upotrijebiti do**“ na prehrambenim proizvodima, ili razumjeti što znači **otvorena posudica** iza koje slijedi **razdoblje trajanja** koju npr. nalazimo na kozmetičkim proizvodima.

VAŽNO!

Koje su razlike u označavanju roka trajanja proizvoda, saznajte u nastavku:

- „**upotrijebiti do**“ je datum do kojeg je hrana sigurna za konzumaciju,
- „**najbolje upotrijebiti do**“ je datum do kojeg hrana zadržava očekivanu kvalitetu. Hrana je nakon ovog datuma sigurna za konzumaciju određen period, ali treba provjeriti okus, izgled, pakiranje,
- **otvorena posudica s rokom trajanja:** je razdoblje u mjesecima ili godinama nakon otvaranja do isteka kojega je proizvod siguran i potrošač ga može koristiti bez ikoje opasnosti.

U odnosu trgovaca s potrošačima važno je znati da je obveza trgovca:

- Istaknuti **cijene jasno, vidljivo i čitljivo**
- **Ispostaviti kupcu račun**, bez naplate izdavanja računa
- **Zaštititi osobne podatke** kupca i da ne može s njima raspolagati bez prethodne pisane suglasnosti kupca
- Za **usluge vrijednosti veće od 500 kn** trgovac je dužan prethodno **ispostaviti ponudu**

o hrani; Hrvatska agencija o hrani; 2015.g.

Ukoliko je uočio da je potrebno izvršiti **dodatnu uslugu** kupcu, prethodno kupca treba upoznati s tom činjenicom i zatražiti njegovu **suglasnost** za izvršenje dodatne usluge i naplatu iste – prešutna suglasnost u ovom slučaju ne postoji

- Platiti **kamatu na predujam** kupca ukoliko je **rok isporuke** proizvoda / pružanja usluge **dulji od 30 dana**
- zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka/materijala bez suglasnosti u poštanskim sandučićima ili ispred kućanskih vrata **ako je takva zabrana jasno napisana; Pritužba: Državnom inspektoratu**
- obećani **dobitak treba biti uručen.**



2. Posebni oblici prodaje

Obilazeći trgovine vrlo često se susrećemo sa ponudama označenim sa: sniženja, akcije, rasprodaja, nagrade, proizvodi s greškom i sl. Što zakon regulira u ovom dijelu?

- **Nagrade** - ukoliko se proizvod namijenjen za nagradu nalazi u prometu, trgovac ga je dužan **predati potrošaču.**
- **Akcija** – cijena niža od redovne
- **Rasprodaja** – rasprodaju je moguće napraviti u slučaju prestanka rada trgovca, problema u poslovanju, prestanka prodaje određenog proizvoda, prestanka rada u poslovnom prostoru, obavljanja složenijih građevinskih radova u prostoru.
- **Sniženje** – prodaja po sniženoj cijeni nakon proteka

sezone. Sezonsko sniženje odvija se dva puta godišnje. Zimsko sezonsko sniženje započinje od 27. prosinca, a ljetno sezonsko sniženje započinje od 1. srpnja i može trajati najdulje 60 dana.

- **Proizvodi s greškom i** proizvodi kojima ističe rok uporabe – za njih postoje posebna pravila u dijelu označavanja greške i isteka roka upotrebe.

3. Nepoštena poslovna praksa

Nepoštenom poslovnom praksom posebno se smatraju:

- **zavaravajuća** poslovna praksa
- **agresivna** poslovna praksa

Poslovna praksa smatra se **agresivnom** ako korištenjem uznemiravanja, **prisile, fizičke sile ili prijetnje** umanjuje slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača te ga na taj način navede na donošenje odluke o kupnji koju inače ne bi donio.

Poslovna praksa smatra se **zavaravajućom** ako sadrži **netočne informacije**, zbog čega je neistinita ili ako na neki drugi način zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača čime ga dovodi do donošenja odluke o kupnji koju inače ne bi donio.

Najčešći primjeri su:

- oglašavanje radi namamljivanja
- lažne „besplatne“ ponude
- manipuliranje djecom
- lažne tvrdnje o izlječenju
- skriveni oglasi u medijima
- piramidalni sustavi
- lažne ponude nagrade i pokloni
- lažne „posebne“ prednosti
- lažne ograničene ponude
- ustrajno slanje neželjenih ponuda

VAŽNO!

Nepoštena poslovna praksa je zabranjena jer dovodi potrošača u zabludu! Više o ovoj temi informirajte se na stranicama EU – Vaša Europa ([link](#)) i Ministarstva gospodarstva ([link](#)).



4. Potrošački ugovorni odnos

Potrošački ugovorni odnos posljedica je zaključivanja **ugovora između trgovca i potrošača**. Zakon o zaštiti potrošača u tom smislu se primjenjuje i na ugovore o isporuci vode, plina i električne energije te na ugovore o isporuci toplinske energije. S druge strane, sve odredbe ovog Zakona na primjenjuju se na određene djelatnosti (npr. financijske usluge, zdravstvene zaštite, socijalne usluge i dr.).

Najznačajnija prava potrošača koja proizlaze iz potrošačkog ugovornog odnosa su:

- **Jamstvo**
 - Trgovac je dužan ispuniti sve obveze navedene u jamstvu
 - U slučaju nedostataka proizvoda isti se po potrebi dokazuje vještačenjem:
 - u roku od 6 mjeseci. Ako trgovac smatra da nije postojao nedostatak on snosi troškove vještačenja, a ako se nedostatak na proizvodu pojavi
 - u roku od 6 do 24 mjeseca. Trošak snosi potrošač ili trgovac ovisno o rezultatu vještačenja.
- **Rok za ispunjenje ugovora:** 30 dana
- **Slanje proizvoda bez narudžbe kupca:** ovakvi proizvodi smatraju se poklonom i potrošač ih nije u obvezi vratiti jer ih nije niti naručio
- **Telefonska linija za potrošače:** ne smije se naplaćivati dodatnim naknadama, već samo po redovnoj tarifi
- **Nepoštene odredbe ugovora:** Trgovac treba dokazati da se o određenoj odredbi pregovaralo. Nepoštena ugovorna odredba je **ništetna ako Ugovor može bez nje egzistirati**.

Primjeri nepoštenih ugovornih odredbi:

- Odricanje od odgovornosti trgovca u slučaju smrti ili ozlijede potrošača
- Odricanje od odgovornosti trgovca koji je djelomično ispunio svoju obvezu

- Jednostrano pravo na zadržavanje kapare, ako to pravo nije omogućeno i drugoj osobi.
- **Povrat kupljene robe i usluga:** Zakon o zaštiti potrošača **ne predviđa povrat novca u slučaju nezadovoljstva kupca ispravnim proizvodom**, osim ako je on kupljen na daljinu.

5. Ugovori na daljinu i izvan prostorija trgovca

Kod zaključivanja ugovora na daljinu i izvan prostorija trgovca, potrošač:

- mora dobiti sve predugovorne obavijesti sukladno zakonu, odnosno ako se razgovor vodi telefonski onda minimalan set podataka sukladno Zakonu
- mora dobiti na uvid ugovor prije zaključivanja.

Ako trgovac ne da sve informacije narudžba je ništetna. Jednostrani **raskid ugovora** od strane potrošača moguć je u **roku od 14 dana** od dana zaključivanja ugovora. Ukoliko potrošač nije obaviješten o ovoj mogućnosti onda u roku od **12 mjeseci**. Raskid životnih osiguranja i dobrovoljnog mirovinskog moguć je u roku 30 dana.

Postoje i posebni slučajevi u kojima nije moguć jednostrani raskid ugovora s potrošačem i definirani su Zakonom u zaštiti potrošača.

6. Javne usluge

Zakonom su posebno regulirana prava potrošača u dijelu korištenja sljedećih javnih usluga:

- Električna energija
- Toplinska energija
- Plin
- Vodoopskrba i odvodnja
- Prijevoz putnika
- Poštanske usluge
- Održavanje čistoće
- Komunikacijske usluge
- Dimnjačarski poslovi
- Prikupljanje komunalnog i biorazgradivog otpada

VAŽNO!

Javne usluge - važno je znati:

- Javne usluge trebaju biti javno **dostupne svima** i svakom potrošaču treba **omogućiti priključak**.
- Trgovac koji pruža javnu uslugu mora **održavati kvalitetu javne usluge u skladu s propisima**.
- **Prodajni i posebni uvjeti** moraju biti **jasno, čitko i vidljivo istaknuti u prodajnom prostoru**, a o izmjenama treba obavijestiti potrošača.
- **Ne smije se** potrošaču **isključiti usluga dok je u sporu oko računa** i dok ostale račune uredno plaća.
- Zabranjeno je tražiti plaćanje dodatne usluge na koju kupac nije dao izričitu prethodnu suglasnost – **prešutna suglasnost ne postoji**.

Na web stranici Hrvatske energetske regulatorne agencije (www.hera.hr) nalaze se **informativni tarifni kalkulatori** za struju i plin koji uspoređuju ponude raznih opskrbljivača koji djeluju na području Republike Hrvatske. Na temelju vaše potrošnje, uz pomoć kalkulatora možete izračunati **ukupan godišnji iznos računa sa svim naknadama i porezima te godišnje uštede u odnosu na opskrbu u okviru univerzalne usluge**.

Važno je napomenuti da kalkulatori ne uključuju eventualne dodatne pogodnosti koje nude opskrbljivači i informativnog su karaktera.



• Mješoviti komunalni otpad

Ova javna usluga omogućuje **prikupljanje** miješanog komunalnog otpada, biorazgradivog komunalnog otpada i odvojeno prikupljanje otpadnog papira, metala, stakla, plastike i tekstila te krupnog (glomaznog) komunalnog otpada. **Odvoz glomaznog otpada** isto tako je javna usluga.

Glomazni otpad u Gradu Zagrebu:

- može se **odložiti u reciklažom dvorištu** ili
- **naručiti odvoz, bez naknade dva puta godišnje**, putem Zahtjeva za odvozom glomaznog otpada, kojeg društvo Čistoća dostavlja na kućne adrese prema određenom rasporedu za Gradske četvrti.

Lokacije spremnika za odvojeno skupljanje otpadnog papira, plastike, stakla, tekstila na javnim površinama i svih reciklažnih dvorišta u gradu Zagrebu pronađite na www.cistoca.hr

• Komunikacijske usluge

Prije ugovaranja usluge analizirajte svoje potrebe (koje brojeve najčešće zovete, odnosno prema kojim mrežama najčešće uspostavljate pozive ili šaljete poruke). Provjerite da li se na tržištu nude mogućnosti za besplatnu komunikaciju (npr. određeni operateri nude mogućnost besplatnog slanja poruka i komunikacije putem interneta i/ili video komunikacije).

Na web stranici Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (www.hakom.hr) možete pronaći dosta korisnih informacija o svojim pravima i obvezama u korištenju telekomunikacijskih usluga. Na istoj stranici pronaći ćete i kalkulatora koji vam omogućuju **usporedbu ponuda različitih operatera ovisno o vašoj potrošnji i potrebama**.

7. Dobro je znati!

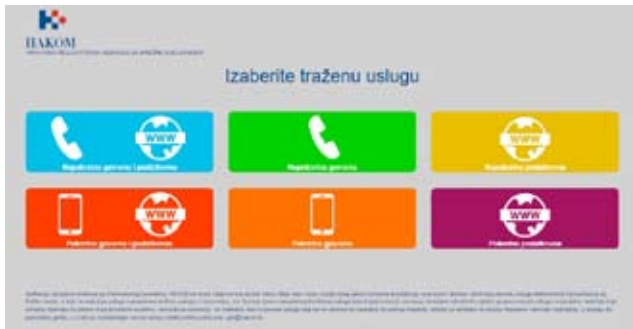
Kao što smo uvodno naglasili **Samo informiran potrošač traži povoljnije uvjete i poznaje svoja prava i obveze!** Stoga u nastavku izdvajamo pregled stranica na kojima možete pronaći korisne informacije koje vam mogu pomoći prilikom donošenja odluka o kupnji / ugovaranju određenih javnih usluga.



• Električna energija i plin

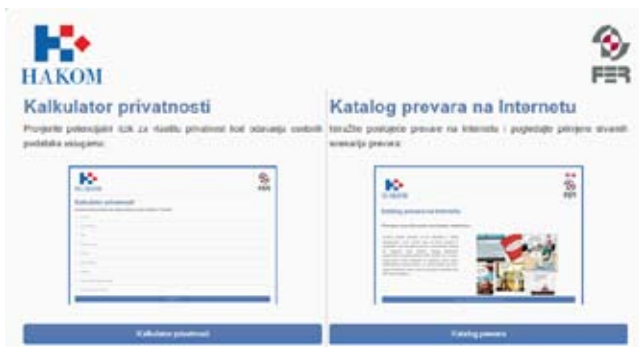
Prije ugovaranja usluge s opskrbljivačem **proučite opće uvjete opskrbe električnom energijom ili plina** te prava i obveze koji proizlaze iz ugovora koji zaključujete. Posebno obratite pažnju na naknade koje opskrbljivač obračunava u slučaju prijevremenog raskida ugovora zaključenih po posebnim uvjetima (npr. s popustom za prelazak uz ugovornu obvezu na određeni rok).

Važno je napomenuti da kalkulatori ne uključuju eventualne pogodnosti koje nude pojedini operateri.



Za provjeru potencijalnog rizika za vlastitu privatnost kod odavanja osobnih podataka i upoznavanje s najčešćim prevarama na Internetu, na www.hakom.hr pronaći ćete:

- **Kalkulator privatnosti i**
- **Katalog prevara na Internetu**



Dodatno, ukoliko ne želite da Vas trgovci kontaktiraju kako bi vam prodali neku uslugu ili proizvod putem telefona, vaš telefonski broj možete upisati u **Registar "NE ZOVİ"**. Brojeve upisane u Registar trgovci ne smiju zvati ili na te brojeve slati promidžbene ili prodajne poruke.²



8. Izvansudski sporovi

Potrošači se često pitaju: „Kome se obratiti kad s trgovcem ne uspiju riješiti reklamaciju?“ U slučaju spora između trgovca i potrošača može se podnijeti prijava:

- Sudu časti Hrvatske gospodarske komore
- Sudu časti Hrvatske obrtničke komore
- Centrima za mirenje

Zahtjevi se podnose pisanim putem i raspoloživi su na web stranicama nadležne institucije.

VAŽNO!

U četiri koraka do informiranih odluka o kupnji:

- **Ugovore** uvijek **detaljno proučite**
- Svaki **ugovor** **trebate razumjeti**
- Ukoliko smatrate da su vaša prava potrošača na bilo koji način povrijeđena **napišite žalbu trgovcu**
- Ukoliko se trgovac ogлуši na vaše pritužbe i prigovore tu je i **tržišni inspektorat** Ministarstva gospodarstva