

HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA

Na temelju članka 3. alineje 13. Zakona o Hrvatskoj gospodarskoj komori ("Narodne novine", broj 66/91. i 73/91.) i članka 21. točke 1. alineje 5. Statuta Hrvatske gospodarske komore ("Narodne novine", broj 11/94., pročišćeni tekst) Skupština Hrvatske gospodarske komore na 6. sjednici održanoj 16. veljače 1995. utvrđuje

Posebne Uzance* u trgovini na malo

I. OPĆE ODREDBE

1. Ovim posebnim uzancama uređuju se prava, obveze i odgovornosti subjekata u obavljanju trgovine na malo pravnih i fizičkih osoba i prodavača-trgovaca (u nastavku teksta: trgovac) te kupaca i mogućih kupaca (u nastavku teksta: potrošači).
2. Ove uzance primjenjuju se na odnose koji ugovorom ili propisima nisu drugačije uređeni. Stranke mogu ugovoriti primjenu ovih uzanci u cjelini ili samo pojedinih uzanci.
3. Poštenje i savjesnost temeljna su načela kojih se trgovac i potrošač moraju držati u poslovima trgovine na malo. Stranke se ne mogu pozvati na neku od ovih uzanci ako bi njezina primjena u konkretnom slučaju uzrokovala posljedice oprečne tim načelima.
4. Ugovor o kupoprodaji robe u trgovini na malo (u nastavku teksta: ugovor) zaključen je kad su se trgovac i potrošač suglasili o bitnim sastojcima ugovora. Bitni sastojci ugovora, po prirodi posla, jesu roba i cijena. Roba i usluga uz prodanu robu određena je kad se ugovore njezina vrsta, količina i kakvoća. Smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi, u prodavaonici, prodajnom objektu, štandu (mjesto prodaje) u vrijeme sklapanja ugovora i koja je objavljena na način utvrđen propisima
5. Sklapanje ugovora u trgovini na malo ne podliježe određenom obliku, ako zakonom ili voljom stranaka nije drugačije određeno. Za ugovor koji nije sklopljen u pismenom obliku potrošač može tražiti izdavanje računa koji će sadržavati bitne sastojke ugovora. Trgovac i potrošač dužni su u kupoprodaji na malo postupati u skladu s dobrim poslovnim običajima.
6. Trgovinom na malo smatra se prodaja robe za krajnju potrošnju. Trgovina na malo obavlja se u prodajnim objektima (u nastavku teksta: prodavaonice) i izvan njih ako su za takav način prodaje ispunjeni propisani uvjeti.
7. Prodajom robe izvan prodavaonica smatra se prodaja putem pošte, na tržnici, u kioscima, putem pokretne naprave (štant), prodaja od vrata do vrata, prodaje putem automata, pokretnim prodavaonicama i sl. Prigodne prodaje (priredbе, sajmovi, izložbe, proštenja) smatraju se prodajom robe izvan prodavaonice.
8. Trgovac, koji u vidu gospodarskog zanimanja obavlja trgovinu na malo dužan je držati se načela poštenja i savjesnosti, poštivati dobre poslovne običaje, pridržavati se pravila struke i načela lojalne konkurencije, kako bi izbjegao mogućnosti da nanese šteta.

9. Trgovac je dužan u svom poslovanju ponašati se jednako i korektno prema svim potrošačima, bez diskriminacije i omalovažavanja i profesionalnom diskrecijom štiti potrošača. Poslovnim tajnom trgovca smatraju se saznanja u navikama pojedinih potrošača u pogledu vrste i količine robe koju kupuje, kao i o drugim okolnostima u vezi s navikama potrošača koje se odnose na kupnju robe. Trgovac je dužan izbjegavati ponašanje koje bi moglo dovesti do rušenja ugleda potrošača.

10. Trgovac će omogućiti potrošaču pod jednakim uvjetima upoznavanje robe raznih proizvođača i omogućiti mu slobodan izbor i kupnju izabrane robe. Trgovac je dužan dati potrošaču i dopunsku ponudu za drugu robu.

11. Trgovac koji u vođenju svoje trgovinske politike objavi uvjete poslovanja, cijene i posebne prodajne i poslijeprodajne usluge, dužan ih je na vidnom mjestu u prodavaonici objaviti i u cijelosti ih se držati.

12. Trgovac može na svoj rizik isporučivati robu koju potrošač nije naručio - otkupninom ili na sličan način.

II. INFORMIRANJE POTROŠAČA

1. Neposredno informiranje

13. Trgovac je dužan istinito i korektno obavijestiti potrošače o robi koju prodaje. Nije dopušteno iznositi neistinite podatke i tvrdnje o drugim trgovcima i robi koju oni prodaju, ni prešućivati osobine robe, osobito ako bi se time potrošači mogli dovesti u zabludu glede osobina robe koju trgovac izlaže prodaji.

14. U ponudi robe trgovac je dužan obavijestiti i upozoriti potrošača, osobito na - značajke robe, njezina obilježja i osobine (vrsta i sastav robe, mogućnost i način upotrebe, zemlja porijekla, itd.) - vrijednost proizvoda, - uvjete prodaje, - uvjete jamstva, servisiranja i mogućnosti nabave rezervnih dijelova, - pripadajuću dokumentaciju (certifikati, atesti, i slično) - priznanja, medalja, nagrade što ih je primio proizvođač, odnosno proizvod. Trgovac je dužan držati se pravila lojalne konkurencije i ne smije u potrošača stvarati zabludu, osobito o svojstvima i kakvoći proizvoda. Trgovac ne smije stavljati u prodaju robu s netočnim ili neistinitim oznakama o njezinim osobinama.

15. Trgovac ne smije zloupotrijebiti svoj položaj, odnosno stručni autoritet prilikom savjetovanja potrošača da kupi određenu robu koja ne odgovara potrebama, željama i zahtjevima potrošača.

16. Na zahtjev potrošača trgovac će davati usporedne obavijesti o svim bitnim obilježjima istih ili sličnih proizvoda raznih proizvođača ili trgovačkih marki. Trgovac je dužan suzdržati se od upotrebe sličnih ili oponašajućih znakova u obilježavanju robe ili objekta u kojem se roba prodaje, od tuđih obilježbi koje asociraju na sličnu robu ili objekat za trgovinu na malo, odnosno način prodaje.

17. U informiranju potrošača trgovac ne smije koristiti ime, znak, skraćeni naziv drugog trgovca, odnosno koristiti njegov poslovni ugled. Trgovac je dužan da se u informiranju pridržava načela iz ovih uzanci, bez obzira na način, medij, vrijeme ili mjesto informiranja.

18. U neposrednom informiranju trgovac se ne smije služiti riječima: "ja garantiram" ili "garancija", odnosno riječima koje asociraju slično značenje osim ako se informacija temelji na garancijskom listu ili dokumentima proizvođača odnosno uvoznika.

19. U prodaji proizvoda trajnije uporabne vrijednosti trgovac je dužan obavijestiti potrošača o osiguravanju rezervnih dijelova, priključnih aparata i servisiranja za taj proizvod.

20. Trgovac koji se prodajom robe odriče dobiti u korist neke humanitarne akcije, ne smije potrošača dovesti u zabludu o iznosu koji će izdvojiti u tu namjenu.

2. Očigledno prikazivanje robe

21. Trgovac osigurava potrošaču očigledno prikazivanje robe i u procesu prodaje, i to: 1) prilikom prodaje robe u originalnom pakovanju proizvođača na oglednom primjerku robe, 2) prilikom prodaje robe u originalnom pakovanju na konkretnom primjerku prodane robe, kada se očiglednim prikazivanjem robe dokazuje i ispravnost predmeta. Posebna je obveza trgovca da potrošaču osigura upute i objašnjenja za tehničko i funkcionalno korištenje.

3. Poticanje prodaje

22. Trgovac je dužan da poticaje prodaje (besplatan dovoz robe u stan kupca ili drugo dogovoreno mjesto isporuke, besplatna montaža robe, besplatni popravak kupljene konfekcije, besplatno šivanje zavjesa, besplatno krojenje iz kupljenog materijala i dr.) ako i

23. Trgovac koji u prodaji u svojoj prodavaonici koristi poticaje za prodaju robe, dužan je sve potrošače obavijestiti na način uobičajen za potrošače, bez obzira tko je organizator takvih oblika poticaja prodaje.

24. Suprotno je dobrom poslovnom običaju poticanje prodaje robe potrošačima organiziranjem nagradnih igara ili drugih igara na sreću, bez obzira tko je organizator takvih oblika poticaja prodaje

25. Slanje kataloga, cjenika i drugih obavijesti te oglasi objavljeni u tisku, lecima, na radiju, televiziji ili na koji drugi način nisu ponuda za sklapanje ugovora, nego samo poziv da se učini ponuda pod objavljenim uvjetima.

4. Organiziranje iznošenja novih proizvoda na tržište

26. Trgovac je dužan u iznošenju novog proizvoda na tržište obavijestiti potrošače o bitnim osobinama novog proizvoda, a posebno o njegovoj namjeni, upotrebi, načinu korištenja i funkcijama.

5. Izlaganje robe

27. Izlaganje robe na prodajnom mjestu s naznakom cijene, smatra se kao ponuda u trgovini na malo.

28. Roba izložena u izlogu mora u svim osobinama odgovarati robi koja se prodaje u prodajnom prostoru. Izložena roba izuzeta iz prodaje mora se na robi vidljivo označiti (izložbeni uzorak). Trgovac ne smije izlagati robu bolje kakvoće, a prodavati robu slablje kakvoće po cijeni istaknutoj na izloženoj robi. Trgovac ne smije stavljati robu bolje kakvoće iznad robe slablje kakvoće radi prikrivanja osobina robe.

29. Trgovac može anketirati potrošača, uz njegov pristanak samo u svoju poslovnu svrhu, radi istraživanja tržišta gravitacijskog područja ili za znanstvene, odnosno statističke svrhe.

30. Trgovac može organizirati samo anonimno anketiranje. Mora čuvati tajnost osobe anketiranih i paziti da se potrošačima ne nanese šteta upotrebom anketiranog materijala. Anonimnost se može isključiti samo uz nedvojben pristanak anketiranog. Trgovac koji objavi potrošačima rezultate ankete, dužan je navesti broj i strukturu anketiranih, način anketiranja, vrstu i broj odgovora anketiranih.

7. Ograničavanje obavljanja trgovine

31. Trgovac ne smije ograničavati prodaju robe (oznakom na robi u prodavaonici "prodana", "rezervirana" i sl.) Kada ograničenje prodaje robe propiše nadležni organ, trgovac će uputu za provedbu staviti potrošačima na uvid u prodavaonici

III. KAKVOĆA ROBE I USLUGA

32. Kakvoća usluga koje obavlja trgovac, osim prodaje robe, mora odgovarati kakvoći usluga koje pružaju specijalizirani davaoci tih usluga.

33. Trgovac će poduzeti sve potrebne radnje da bi se sačuvale osobine kakvoće robe namijenjene prodaji, osobito robi s ograničenim rokom upotrebe.

34. Trgovac je odgovoran da roba pakirana u originalnoj ambalaži proizvođača u cijelosti odgovara obilježjima navedenim u deklaraciji na ambalaži, naročito u kakvoći i količini.

35. Trgovac je dužan izuzeti iz prodaje robu koja zbog kakvoće nije prikladna za uobičajenu upotrebu, ili da na njoj označi za koje se namjene može upotrijebiti zbog smanjene kakvoće.

36. U prodaji robe koja ima ograničeno vrijeme upotrebe, trgovac mora stalno provjeravati kakvoću, odnosno rok trajanja, te izdvajati i povući iz prometa proizvode kojima je istekao rok upotrebe, odnosno u kojih je vidljivo smanjenje kakvoće. Trgovac koji ne izvrši svoju obvezu glede kakvoće robe iz st.1. ove uzance, dužan je potrošaču omogućiti da u kupnji izabere kvalitetnije primjerke robe.

37. Organizirani potrošači i njihove organizacije mogu u skladu s propisima i u suradnji s ovlaštenim specijaliziranim ustanovama organizirati provjeru kakvoće proizvoda, a rezultate provjere objaviti svojim potrošačima.

IV. PRODAJA ROBE

I. Prodaja robe trajnije upotrebe

38. Trgovac može stavljati u prodaju robe trajnije upotrebe, odnosno dijelove robe samo ako su osigurani prateći dokumenti kao garantni listovi, atest, tehnička uputa o načinu korištenja i sl. na hrvatskom jeziku, i jeziku koji je u upotrebi u mjestu prodaje,

2. Prodaja robe iz izloga

39. Roba u izlogu može biti izložena samo uz naznaku cijene Na zahtjev potrošača trgovac je dužan prodati i posljednji primjerak robe i ako je roba izložena u izlogu Ako bi se uzimanjem robe iz izloga remetio njegov izgled ili bi se za vrijeme vađenja robe štetilo drugim potrošačima, trgovac može privremeno odbiti prodaju, uz obvezu da kupcu objasni razloge odbijanja i da potrošaču navede vrijeme u kojem može robu kupiti

40. Izlog prodavaonice može se koristiti za izlaganje robe iz predmeta poslovanja prodavaonice, te je suprotno dobrom poslovnom običaju da se izlog koristi za druge namjene i obavijesti. Izlog se može urediti prigodno, sa ili bez izlaganja robe, vodeći brigu o prigodi za koju se uređuje.

41. Trgovac nije dužan iz izloga prodati proizvod koji nije predmet poslovanja prodavaonice nego ako služi izgledu samog izloga, njegovoj deklaraciji, aranžiranju i sl.

3. Prodaja robe po narudžbi

42. Robu svakodnevne potrošnje (kruh, mlijeko, mliječni proizvodi, meso i dr.) individualno potrošači mogu naručiti unaprijed za određeno razdoblje Prodaju tako naručene robe pobliže ugovorom uređuju trgovac i potrošač.

4. Prodaja automatom

43. Trgovac koji prodaje robu pomoću automata dužan je pratiti i osigurati ispravno funkcioniranje automata. U slučaju neispravnosti automata, trgovac je dužan istaknuti obavijest na automatu.

5. Prodaja starih stvari

44. Trgovac koji obavlja promet starim stvarima ne može u istom dijelu prodajnog objekta prodavati novu robu. Stara i nova roba moraju biti zasebno izložene, dovoljno odvojene i vidno obilježene.

45. Trgovac koji obavlja prodaju otpadne robe ne može u istom prostoru prodavati i novu ispravnu robu.

6. Količina robe

46. Trgovac je dužan potrošaču prodati točnu količinu robe označenu na originalnoj ambalaži dobavljača Trgovac je dužan potrošaču prodati traženu količinu robe do granica uobičajenog minimuma pojedinačnog pakovanja u prometu određene vrste robe.

47. Trgovac je dužan da na pogodan način omogući potrošaču. 1. Kontrolu točnosti količine kupljene robe osobnim očitavanjem prilikom mjerenja, ili ponovnim utvrđivanjem odgovarajućim sredstvima za mjerenje koja se upotrebljavaju u prodajnom prostoru, ili stavljajući na raspolaganje odgovarajućih kontrolnih mjerila 2. Kontrolu ispravnosti naplaćene cijene, koja se provjerava cijenom označenom na robi ili vidno istaknutom cijenom na robi ili provjerom u blagajni točnosti naplaćene kupovne cijene vrijednosno po svim stavkama kupljene robe i u ukupnom zbroju

7. Dopunska roba i pribor

48. Trgovac je dužan staviti u promet robu s njezinim dopunskim priborom i dodacima (odijelo s maramicom, remenom i vješalicom, konzervu s otvaračem, sok s cjevčicom ili čašicom i sl) u svemu kako je proizvođač stavio u prodaju.

V. POSEBNI UVJETI PRODAJE

1. Pojam posebnih uvjeta

49. Posebnim uvjetima prodaje smatraju se rasprodaja robe, prodaja robe s nedostacima i prodaja robe po reklamnoj, akcijskoj ili sniženoj cijeni. Trgovac svojim uvjetima poslovanja uređuje posebne uvjete prodaje.

2. Potpuna i djelomična rasprodaja

50. Rasprodaja robe je potpuna ili djelomična. Potpuna rasprodaja robe obavlja se u slučaju prestanka poslovanja trgovca, prestanka poslovanja u prodajnom objektu, zbog napuštanja obavljanja trgovine na malo, predmetnog asortimana ili obnavljanja poslovnih prostorija. Djelomična rasprodaja robe obavlja se u slučaju napuštanja prodaje određene robe iz predmeta poslovanja trgovca. Trgovac ne smije dovoditi potrošače u zabludu oglašavajući rasprodaje prividnim sniženjem cijena. Sniženom cijenom robe u rasprodaji smatra se ona koja je ispod nabavne cijene.

51. Trgovac je dužan da rasprodaju robe fizički i prostorno izdvoji od prodaje ostale robe da unaprijed odredi trajanje rasprodaje, i da na robu istakne podatke o ranijoj i novoj cijeni.

52. Trgovac može uključiti u rasprodaju samo onu količinu robe koja je popisom utvrđena neposredno prije rasprodaje ili je naručena prije objavljivanja rasprodaje a isporučena u roku rasprodaje.

3. Roba s nedostacima

53. Trgovac je dužan da prodaju robe s nedostacima (oštećena, prljava i sl.) fizički i prostorno izdvoji od prodaje ispravne robe iste vrste. Roba iz st. 1. ove uzance može se prodati i u trgovini specijaliziranoj za takvu robu.

54. Trgovac je dužan na svakom primjerku robe s nedostacima vidljivo obilježiti nedostatak i razmjerno gubitku vrijednosti robe utvrditi prodajnu cijenu. Trgovac je dužan provesti sličan postupak i u prodaji desortiranih i nepotpunih kompleta, prodaje ostataka robe kao i demodirane robe.

4. Reklamna, akcijska i snižena cijena

55. Trgovac prodaje robu po reklamnoj cijeni samo tijekom iznošenja novog proizvoda na tržište, i ona je u pravilu niža od buduće cijene istog proizvoda, odnosno (znatno) niža od cijene sličnih proizvoda u prodaji. Vrijeme uvođenja po sniženoj cijeni za proizvode iz stavka 1. ove uzance može trajati najdulje tri mjeseca.

56. Akcijska prodaja je prodaja čine robe jednog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu po cijeni koja je niža od cijene istog proizvoda u prodaji. Akcijska prodaja se vidno unaprijed oglašava, a roba se prostorno i količinski odvaja i posebno obilježava.

57. Trgovac može obavljati prodaju robe po sniženim cijenama, i to: 1) robu kojoj je sezona protekla ili je na kraju vremena sezone, 2) demodiranu robu i robu s nedostacima, 3) prigodnu sajamsku prodaju u okviru sajamske priredbe, 4) stalnu prodaju po sniženim cijenama u specijaliziranim prodavaonicama, bez obzira na razloge sniženja cijena, i 5) prodaju robe za zimnicu. Prodaju robe po sniženim cijenama uređuje trgovac svojim uvjetima poslovanja i o njima na prikladan način unaprijed obavještava potrošače.

VI. PAKIRANJE ROBE

1. Pakiranje prodane robe

58. Trgovac je dužan robu koja se ne prodaje u originalnom pakovanju pakirati u ambalažu koja najviše odgovara vrsti, tipu, obliku, veličini, težini i drugim osobinama robe.

59. Trgovac koji se odluči za promjenu načina pakiranja istog proizvoda po svom izboru, ne smije povećati cijenu proizvoda ili smanjiti uvjete prodaje.

60. Trgovac je dužan na zahtjev potrošača obaviti posebno pakiranje kupljene robe. Takvo pakiranje može se posebno naplatiti od potrošača, ali najviše do visine prodajne cijene materijala za pakiranje.

2. Prepakiranje robe

61. U postupku prepakiranja robe originalno pakirane od proizvođača trgovac je dužan sačuvati kakvoću od proizvođača upotrijebljene ambalaže. Troškovi prepakiranja terete trgovca. Trgovac je dužan uz novu ambalažu pružiti potrošaču upute i podatke o robi, koji su se nalazili na originalnoj ambalaži proizvođača.

3. Povratna ambalaža

62. Trgovac koji proda robu u povratnoj ambalaži, dužan je prethodno obavijestiti potrošača o naplati jamčevine (kaucije) koja može iznositi nabavnu cijenu uvećanu za porezna promet Trgovac će odmah isplatiti naplaćenu jamčevinu potrošaču pri povratu kaucirane ambalaže.

VII. ISPLATA CIJENA

1. Vrijeme i mjesto isplate

63. Potrošač je dužan platiti cijenu u vrijeme i na mjestu određenom u ugovoru. Trgovac će uputiti potrošača na blagajnu radi plaćanja kupovne cijene. Nije li drukčije ugovoreno, smatra se da je ugovorena ona cijena koja vrijedi u prodavaonici u vrijeme sklapanja ugovora. Cijena robe ističe se na robi ili je vidno istaknuta na polici ispod izložene robe.

2. Plaćanje s odgodom

64. Plaćanje s odgodom obvezuje trgovca i potrošača da sklope pismeni ugovor u skladu s uvjetima odgode plaćanja.

3. Plaćanje unaprijed

65. Ugovorom se može odrediti plaćanje robe unaprijed. Plaćanje unaprijed smatra se uobičajenim u slučajevima prodaje robe za svakodnevnu potrošnju s kontinuiranom isporukom (kruh, mlijeko, mliječni proizvodi, meso i dr.)

4. Račun

66. Trgovac je obvezan izdati potrošaču račun ili registar blok kao dokaz plaćanja robe, odnosno naplaćene jamčevine za ambalažu.

VIII. PREDAJA I ISPORUKA ROBE

I. Vrijeme i mjesto prodaje

67. Trgovac je dužan potrošaču predati kupljenu robu s pratećim dokumentima, odmah, na mjestu kupnje. ako nije drugačije dogovoreno.

2. Isporuka robe

68. Ugovorenom isporukom u stan potrošača, trgovac će osigurati da se prodana roba dostavi u stan potrošača ili na drugo dogovoreno mjesto, uz predaju odgovarajuće dokumentacije, u ispravnom stanju, dogovorenoj količini i ugovorenom roku kao i u približnom vremenu. Ostavljanje robe pred stanom potrošača ne smatra se isporukom u stan potrošača. Ako se prilikom unošenja robe u stan potrošača učini šteta na isporučenoj robi ili na drugim stvarima u potrošačevom stanu krivicom dostavljača robe trgovac je dužan nastalu štetu nadoknaditi potrošaču.

3. Organiziranje prijevoza

69. Ako je ponuđena i prihvaćena obveza da se kupljena roba preda na otpremu željeznicom ili drugim prijevoznim sredstvom, trgovac je dužan osigurati da se roba preda prijevozniku u dogovorenom roku i u ispravnom stanju, te da se dokumentacija o izvršenom utovaru. Ako je roba iz stavka 1. ove uzance, pogrešno dostavljena ili otpremljena trgovac je dužan u primjerenom roku ispraviti grešku i robu pravilno dostaviti i otpremiti. Ako je pogrešno izvršenom dostavom ili otpremom robe iz stavka 1. ove uzance potrošaču nanесena šteta, trgovac je dužan nastalu štetu nadoknaditi.

4. Isporuka robe naručene telefonom

70. Ako je prihvatio narudžbu robe telefonom, trgovac je dužan (uz prethodnu provjeru broja telefona) telefonsku narudžbu kupca izvršiti u cijelosti, i naručenu robu dostaviti na dogovorenu adresu i u dogovoreno vrijeme.

5. Isporuka robe prodane kataloški

71. Trgovac koji obavlja katalošku prodaju dužan je potrošaču isporučiti robu pismeno naručenu na osnovi kataloškog broja i oznake na označenu adresu, u vrsti količini, kakvoći, broju, cijeni i roku naznačenom u katalogu u ispravnom stanju.

72. Pri prodaji po katalogu, ako roba koju je trgovac predao potrošaču nije jednaka uzorku iz kataloga, trgovac odgovara po propisima o odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

6. Roba na probi

73. Kad je ugovoreno da potrošač uzima robu pod uvjetom da bi je isprobao da bi utvrdio odgovara li njegovim željama, dužan je o tome ostaje li pri ugovoru obavijestiti trgovca u roku određenom ugovorom ili primjerenom roku koji mu bude odredio trgovac, inače se smatra je kupio robu. Ako je roba predana potrošaču da bi je isprobao do određenog roka, a on je ne vrati bez odgađanja nakon isteka roka, ili ne izjavi trgovcu da odustaje od ugovora smatra se da je ostao pri ugovoru.

7. Prodaja robe s obročnim otplatama cijene

74. Ugovorom o prodaji robe s obročnim otplatama cijene trgovac se obvezuje da preda potrošaču određenu robu prije nego što mu cijena bude potpuno isplaćena, a potrošač se obvezuje da isplati njezinu cijenu u obrocima, u određenim vremenskim razmacima. Ugovor o obročnim otplatama cijene mora biti sastavljen u pisanom obliku.

75. Potrošač može uvijek isplatiti odjednom ostatak dužne cijene. Iznos ostatka dužne cijene iz stavka 1. ove uzance isplaćuje se s ugovornim kamatama dospjelim do trenutka plaćanja.

8. Zamjena robe

76. Ugovorom o zamjeni trgovac i potrošač se obvezuju da međusobno razmijene robu tako da svaki od njih stekne pravo vlasništva na razmijenjenoj robi (zamjena pšenice za brašno, koštica od bundeve za ulje i dr.)

9. Staro za novo

77. Trgovac može u skladu s objavljenim uvjetima poslovanja priznati procijenjeni iznos cijene za robu koju potrošač kupuje po načelu: "staro za novo" uz doplatu cijene za novu kupljenu robu.

IX. POSEBNE USLUGE POTROŠAČIMA

78. Trgovac koji objavi u svojim uvjetima poslovanja da sklapa, montira ili priključuje robu u stanu potrošača, dužan je svoju obvezu izvršiti potpuno, savjesno i u ugovorenom roku, pod ugovorenim uvjetima. Ako se u tijeku izvršenja obveze iz stavka 1. ove uzance ošteti roba, stan potrošača ili neka druga stvar u potrošačevu stanu, potrošač ima pravo na naknadu štete.

79. Trgovac se obvezuje kvalitetno, savjesno i u primjernom roku izvršiti poslije prodajne usluge koje je objavio u svojim uvjetima poslovanja, a potrošač prihvatio. Utanačenje prihvaćene usluge mora se evidentirati u odgovarajućem dokumentu kupoprodaje. Ako se neke usluge naplaćuju, trgovac je dužan na vidnom mjestu u prodavaonici istaknuti cjenik.

80. Sitne usluge (mljevenje kave, maka, sitno pakiranje, poklon robe, upotreba telefona i sl.) kada roba nije kupljena u toj prodavaonici, mogu se obavljati i mogu se naplatiti do visine stvarnih troškova.

81. Potrošaču nije dopušteno u prodavaonicu uvoditi životinje. U prodavaonicu potrošaču nije dopušteno unošenje eksplozivnih i lakozapaljivih materijala kao i materija jaka i neugodna mirisa, i ostalih predmeta koji mogu otežati poslovanje u prodavaonici.

82. Trgovac je dužan obavijestiti potrošača o stvarima zaboravljenim u prodavaonici. U pogledu stvari nepoznatih vlasnika, trgovac je dužan postupiti prema propisima koji ureduju nalaz stvari čiji vlasnik nije poznat.

83. Rezervacija robe u prodavaonici može se izvršiti samo ako je naplaćena akontacija u visini posljednje cijene iste robe na tom prodajnom mjestu.

84. Trgovac može u uvjetima poslovanja objaviti posebne povlastice za određenu kategoriju potrošača (invalidi, umirovljenici) koji na kupljenu robu dobivaju određeni popust.

X. ZAMJENA KUPLJENE ROBE

85. Kada potrošač želi ispravnu i neupotrebljavanu robu već kupljenu u toj prodavaonici zamijeniti drugom, smatra se dobrim poslovnim običajem da trgovac udovolji želji potrošača.

XI. SKRIVENI NEDOSTACI ROBE I PRAVA POTROŠAČA

1. Ispunjenje ugovora, sniženje cijene, raskid ugovora, nadoknada štete

86. Potrošač koji je pravodobno i uredno obavijestio trgovca o nedostatku na robi može: 1. zahtijevati od trgovca da nedostatak ukloni ili da mu preda drugu robu bez nedostataka (ispunjenje ugovora); 2. zahtijevati sniženje cijene; 3. izjaviti da raskida ugovor. U svakom od tih slučajeva potrošač ima pravo i na naknadu štete. Osim toga, i neovisno o tome, trgovac odgovara kupcu i za štetu koju je ovaj zbog nedostatka robe pretrpio na drugim svojim dobrima, i to prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

XII. ODNOS PREMA DJECI, INVALIDIMA I STARIJIM OSOBAMA

87. Trgovac je dužan uslužiti dijete - potrošača s posebnom pažnjom. Trgovac je obavezan robu pakirati tako da je dijete sigurno nosi. Roba u prodavaonici mora biti tako izložena da je sigurnost djece maksimalna.

88. Trgovac je dužan posebnom pažnjom uslužiti potrošača - invalida.

89. Starijim potrošačima trgovac će posvetiti posebnu pažnju strpljenje, te udovoljiti njihovim željama za specifičnostima u količini, kakvoći i dr. ako to ne šteti drugom potrošaču ili trgovcu.

XIII. SVJETSKI DAN POTROŠAČA

90. Trgovac i potrošač će svake godine Svjetski dan potrošača na dan 15. ožujka prigodno obilježiti. Svjetski dan potrošača služi kao poticaj za unaprjeđenje poslovnih odnosa između trgovca i potrošača u skladu s ovim uzancama, propisima i uzajamnim povjerenjem.

XIV. ODGOVORNOST U POŠTIVANJU UZANCI

91. Trgovac i potrošač dužni su pridržavati se ovih uzanci u slučajevima kada se one primjenjuju.

92. Povredom uzanci smatra se kad trgovac: . ne poštuje uvjete poslovanja koje je objavio, . odbije prodati izloženu robu, ne zamijeni robu s nedostatkom ili uskrati ostvarenje drugih prava potrošača po osnovi nedostataka robe, . ne istakne cijenu robi, - ne daje obavijesti o promjenama cijena, kakvoći, supstitutima i novim proizvodima, - zakida potrošača u količini ili cijeni, . netočno mjeri, upotrebljava neprimjerenu podlogu za vaganje (omotni papir), - ne izdaje račun (blok) o naplati, , - neopravdano ne isporučuje robu na vrijeme, - nekorektno se ponaša prema potrošačima, - dovodi u zabludu potrošača u pogledu kakvoće, cijene, rasprodaje ili sniženja cijene robe, . prodaje staru robu kao novu, - ne surađuje s organiziranim potrošačima i njihovim asocijacijama.

93. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori mjerodavan je u postupku utvrditi nepoštivanje uzanci i izreći mjeru za prekršitelja.

XV. PRIMJENA UZANCI

94. Ove uzance primjenjuju se po isteku 30 dana od dana objavljivanja u "Narodnim novinama".

Broj: I-55-37/4-1995.
Zagreb, 16. veljače 1995.

Predsjednik
Mladen Vedriš, mr. oec., v. r.

*uzanca - skupljeni i sistematizirani trgovački, poslovni običaji objavljeni od nadležnih organa