

# „ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

## „ROZP“ što je to ?

Regionalna organizacija zaštite potrošača je zajednica (savez) udruga za zaštitu potrošača Hrvatske koji nastupa u ime svojih članica, a na dobrobit svih potrošača, u javnosti i pred tijelima državne uprave, radi zaštite zajedničkih interesa potrošača, daje mišljenja na prijedloge propisa koji mogu imati utjecaja na potrošače, s ciljem zaštite zajedničkih interesa potrošača.

Organizacija je neprofitna, nestranačka i nevladina organizacija više razine utemeljena od strane zainteresiranih regionalnih udruga za zaštitu potrošača, kao i udruga koje se u svojim programima bave problemima zaštite potrošača. Organizacija je zajednica udruga za zaštitu potrošača koja djeluje na području Republike Hrvatske, a koja ima za cilj pomoći udrugama članicama Organizacije u zaštiti njihovih prava, kao i poticati prilagodbu hrvatskoga zakonodavstva najvišim standardima zaštite potrošača u razvijenim demokracijama te izgraditi djelatni sustav za zaštitu potrošača u Republici Hrvatskoj prema standardima zemalja Europske unije.

**Pri ostvarenju ciljeva svog javnog djelovanja Organizacija prihvaća politiku zaštite potrošača Republike Hrvatske, Europske unije, BEUC-a i Consumers International-a definiranu pravima potrošača:**

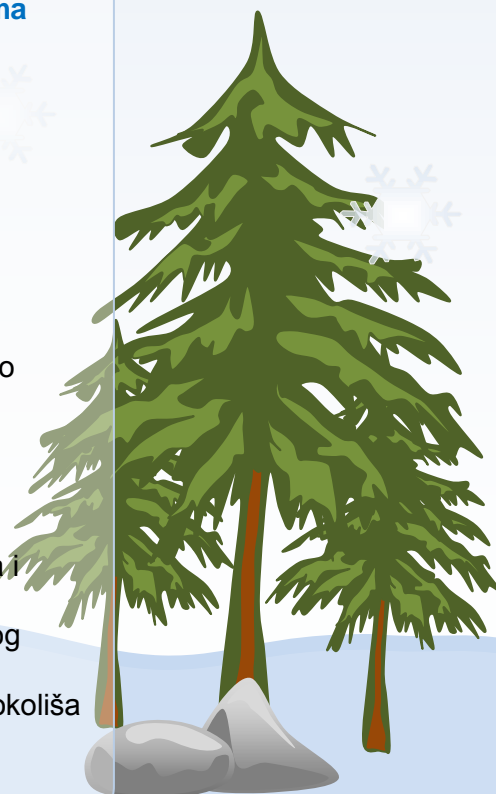
- na sigurnost roba i usluga,
- na punu, pravodobnu i istinitu informaciju,
- na izbor proizvoda i usluga,
- na zadovoljenje temeljnih životnih potreba,
- na naknadu štete,
- na zdrav okoliš,
- na obrazovanje građana kao potrošača,
- na predstavljanje potrošača u tijelima vlasti koja odlučuju o pitanjima bitnim za potrošače

**Provođenje politike zaštite potrošača ima za cilj:**

- iskorjenjivanje siromaštva,
- racionalno i učinkovito upravljanje javnim uslugama,
- dostizanje socijalne pravednosti, poštivanje ljudskih prava i dostojanstva ljudske osobe i obitelji,
- izgradnju uređenoga socijalno-tržišnoga i ekološki održivog gospodarstva,
- dostizanje zakonski uređene i djelatne zaštite čovjekova okoliša te funkcioniranje države kao pravne države.



*Acti labores iucundi.*  
Dovršeni su poslovi ugodni.



## 8 TEMELJNIH PRAVA POTROŠAČA

1

### Pravo na sigurnost roba i usluga

Svaki potrošač ima pravo na korištenje sigurnih i provjerenih roba i usluga.

2

### Pravo na punu, pravodobnu i istinitu informaciju

Potrošač ima pravo na uvid i korištenje dobrih činjenica kako bi ostvario pravo na izbor i bio zaštićen od nepoštenih i zavaravajućih deklaracija ili etiketa.

3

### Pravo na izbor roba i usluga

Potrošač ima pravo na izbor roba i usluga po konkurentnim cijenama, s osiguranjem da je isto zadovoljavajuće kvalitete.

4

### Pravo da se čuje glas potrošača

Potrošač ima pravo prezentirati svoje interese u skladu s nacionalnom politikom zaštite potrošača. U sklopu toga potrošači u RH, temeljem odredaba Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o hrani i Zakona o telekomunikacijama imaju pravo i mogućnosti:

- udruživanja u udruge za zaštitu potrošača
- predstavljanja u Povjerenstvima za zaštitu potrošača
- predstavljanja u Vijećima za zaštitu potrošača
- predstavljanja u Vijeću korisnika telekomunikacijskih tvrtki
- predstavljanje u Savjetodavnom vijeću Hrvatske agencije za hranu
- predstavljanja u Savjetima Vijeća za regulaciju energetske djelatnosti

5

### Pravo na zadovoljenje temeljnih životnih potreba

Svaki potrošač ima pravo na pristup esencijalnim dobrima i uslugama, odgovarajuća hrana, odjeća, krov nad glavom, zdravstvena zaštita, javna dobra i vodu.

6

### Pravo na naknadu štete

Potrošač ima pravo primiti fer rješenje spornih pitanja, uključujući kompenzacije za pogrešno ili lažno predstavljanje, šund proizvode ili nezadovoljavajuće usluge.

7

### Pravo na zdrav okoliš

Potrošač ima pravo živjeti i raditi u okolišu koji ne prijeti dobrobiti sadašnjim i budućim generacijama.

8

### Pravo na obrazovanje

Potrošač ima pravo na postizanje znanja i vještina potrebnih za informiranost, pravi izbor dobara i usluga, te istovremeno biti svjestan svojih osnovnih prava i odgovornosti potrošača, uključujući kako ih koristiti.



*Abusus abusum invocat.*  
Jedna greška vuče drugu za sobom.



## Svrha članstva u Udrugama za zaštitu potrošača

### Želite li postati članom Udruge za zaštitu potrošača?

To možete tako da ispunite pristupnicu za članstvo i pošaljete je na e-mail udruge ili ispunjavanjem online pristupnice ponuđene u izborniku web stranice.

### Što znači biti član Udruge ?

Članstvo u našim udrugama može biti dvojako:

#### 1. Aktivno:

Sudjelujete u radu udruge na ostvarenju njezinih ciljeva i zakonskih zadaća sukladno svom znanju i interesu za neko od mnogobrojnih područja zaštite potrošača, imate pravo odlučivanja i utjecaja na rad udruge sukladno svom doprinosu ili možete biti:

#### 2. Podupirući član udruge:

Što znači da svojim pristupanjem udruzi odajete priznanje njezinom aktivnom članstvu na njihovom radu i zalaganju u cilju zaštite vaših ljudskih i zakonom utvrđenih prava, vašeg dostojanstva i vaših gospodarskih interesa, borbi udruge na uspostavljanju hrvatske države kao vladavine prava i funkcionirajućeg socijalno-tržišnog gospodarstva, te njenom velikom doprinosu u pristupanju Hrvatske Europskoj uniji.

### Što dobivate članstvom u udruzi?

Osim pomoći koju dobivate kada ju zatražite od nas, a koju pružamo na temelju nedostatnih financijskih sredstava kojima se financira rad savjetovaništa u 4 grada (nama najbliže u Zagrebu). Kao aktivni ili podupirući član dobivate sve priručnike iz biblioteke "Potrošač" koji su katalogizirani u nacionalnoj i sveučilišnoj biblioteci, a koji će vam biti pomoć i vodič kroz pitanja i nedoumice u svakodnevnom životu. Imate pravo besplatno nazočiti svim seminarima i javnim tribinama koje organizira udruga glede informiranja i edukacije članstva.

Kao član dobivate šifru na web stranici, čime su vam dostupne šire informacije i mogućnost online komunikacije s članovima Upravnog odbora Udruge.

Zadovoljstvo da ste na svoj način pridonijeli pokretu za zaštitu potrošača koji je u Hrvatskoj počeo 2004. godine!



*Beneficia non obtruduntur.  
Dobra djela ne štete.*



POTROŠAČKI VJESNIK BR 1 GODINA 2013

## Organizacija „ROZP“

## Pravo na reklamacije

**Članak 8. Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09 i 78/12)**

(1) Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

(2) Svaki trgovac, dužan je voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. ovoga članka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošača.

Reklamaciju izjavite u prodajnom prostoru, uljudno objasnite prodavatelju na što imate prigovor i zatražite da se to otkloni na licu mjesta.

Ako niste uspjeli dobiti zadovoljavajuće rješenje na vašu reklamaciju, uputite pismeno [upisom u knjigu žalbe ako je ima, putem pošte, faksa ili elektroničke pošte (e-mail)].

Dobro je ako uspijete nagovoriti prodavatelja da ovjeri vaš primjerak prigovora, što je malo vjerojatno, zato preporučamo da "ozbiljnije" reklamacije šaljete poštom s povratnicom.

Ako u roku od 15 dana ne dobijete odgovor ili smatrate da on nije zadovoljavajući, obratite se nama, Centru za mirenje HGK sa Sudom časti ili najbližoj ispostavi Državnog inspektorata.

Ne zanemarite: Nemojte ultimativno zahtijevati "knjigu žalbe" jer je prodavatelj nije dužan po zakonu imati. Iz gornjeg članka je razvidno da prodavatelj mora istaknuti na koji način prima reklamacije i postupite po tome.

Kod reklamacije nema potrebe za svađom, budite uljudni, principijelni i postupajte po Zakonu .

## Može Vam se dogoditi

**Prodavatelj tvrdi da imate pravo na zamjenu u slučaju neispravnosti u roku od 3 dana, poslije tog roka ne priznaje reklamaciju.**

To je pokušaj manipulacije od strane prodavatelja. Zakonski rok za materijalnu odgovornost je 3 godine. Pa je tako i garancija koja se dobije uz proizvod, ako nije proširena uvjetima širim od materijalne odgovornosti, nevažeća, tj. imate pravo na postupke iz gornjeg Članka 410. Zakona o obveznim odnosima.

**Ne zanemarite: Nemate pravo na reklamaciju ako je neispravnost nastala vašom greškom.**

**Proizvod ste reklamirali u trgovini u kojoj ste ga kupili, a odgovor prodavatelja je: „Vi ste proizvod kupili i mi nemamo više ništa s tim. Obratite se ovlaštenom servisu i proizvođaču.“**

To je pokušaj manipulacije od strane prodavatelja. Odgovornost za nedostatak je na prodavatelju i reklamacija se podnosi njemu, a ne servisu ili proizvođaču. Prodavatelj (trgovac) je dužan po Članku 8. Zakona o zaštiti potrošača omogućiti reklamaciju i riješiti je u roku od 15 dana.

**Ne zanemarite: Nemate pravo na reklamaciju ako nemate valjani račun**

**Proizvod vam se pokvario pri kraju zakonskog roka. Što ako se nakon isteka tog roka ponovo pokvari?**

Odgovornost za nedostatak se produžuje onoliko vremena koliko je proizvod bio na popravku. Ako se zbog neispravnosti vrši zamjena ili bitni popravak predmeta (zamjena sklopa npr.) zakonski rok počinje teći od trenutka zamjene. U slučaju kada je zamijenjen sklop (dio proizvoda), zakonski rok počinje teći od dana zamjene sklopa, ali samo za sklop.

**Ne zanemarite: Provjerite što je upisano u jamstveni list prilikom popravka.**

**Unaprijed ste platili proizvod, vrijeme isporuke je prošlo, a proizvod niste dobili.**

Imate zakonsko pravo na raskid ugovora u slučaju neopravdane isporuke, no prije toga morate dati naknadni rok za ispunjenje preuzete obveze. Za sva plaćanja unaprijed koja uvjetuje prodavatelj, imate pravo na kamate na uplaćena sredstva u vremenu od uplate do isporuke, bez obzira je li došlo do kašnjenja u isporuci ili ne.

**Ne zanemarite: Ne plaćajte proizvod unaprijed bez valjanog ugovora.**

## Sustav za brzo obavješivanje o opasnim proizvodima RAPEX

**RAPEX** je sustav za brzu razmjenu informacija između država članica Europske unije i Europske komisije o mjerama i poduzetim radnjama u pogledu proizvoda koji predstavljaju ozbiljan rizik za zdravlje i sigurnost potrošača, ukoliko u zakonodavstvu Zajednice ne postoje konkretne odredbe s istim ciljem.

Na temelju Zakona o općoj sigurnosti proizvoda (NN br. 30/09) Vlada Republike Hrvatske donijela je Uredbu o sustavu razmjene obavijesti u pogledu proizvoda koji predstavljaju rizik za zdravlje i sigurnost potrošača (NN br. 39/09) kojom se propisuje postupak i sadržaj sustava za brzu razmjenu obavijesti o opasnim proizvodima (RAPEX).

Navedena Uredba stupa na snagu danom pristupa Republike Hrvatske u Europsku uniju te će tada biti uspostavljena razmjena informacija nadležnih tijela o sigurnosti proizvoda na tržištu.

U skladu s odredbom članka 3. stavka 1. navedene Uredbe, propisano je da se sustav razmjene obavijesti odvija kroz kontaktnu točku smještenu pri Državnom inspektoratu Republike Hrvatske, te je u okviru postojećeg Odjela zaštite potrošača u sjedištu Državnog inspektorata ustrojen Odsjek za razmjenu obavijesti i podataka o proizvodu (RAPEX) i centralni informacijski sustav (CISZP).

Državni inspektorat je na taj način povezan s Europskom komisijom i kontaktnim točkama u ostalim državama članicama, te sve informacije o opasnim proizvodima proslijeđuje drugim nadležnim tijelima u Hrvatskoj, od ministarstava do udruga za zaštitu potrošača.



*Bene docet, qui bene distinguit.*  
Dobro uči, tko dobro razlikuje.

Prema Zakonu o općoj sigurnosti proizvoda (NN br. 30/09, 139/10), proizvođač je obavezan stavljati na tržište samo sigurne proizvode.

Inspeksijski nadzor nad provođenjem ovog Zakona obavlja Državni inspektorat u skladu s ovlastima određenim ovim Zakonom i posebnim propisima. Također, sukladno ovom zakonu Državni inspektorat će učiniti dostupnim javnosti informacije kojima raspolaže, a odnose se na proizvode opasne za sigurnost i zdravlje potrošača, poglavito informacije o identifikaciji proizvoda, prirodni opasnosti i poduzetim mjerama.

Sigurnost tehničkih proizvoda i njihova sukladnost s propisima Europske unije (direktivama Novog pristupa) je osnova slobodnog kretanja robe unutar jedinstvenog tržišta EU-a.



## Sud časti Hrvatske gospodarske komore

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori utemeljen je 1989. godine pri tadašnjoj Privrednoj komori Hrvatske.

Sud je osnovan s ciljem:

- promicanja i jačanja savjesnosti i poštenja te pravila morala,
- edukacije i etičkog razvitka članica – ukazivanjem na ponašanja koja su protivna dobrim poslovnim običajima i temeljnim načelima obveznog prava te pravilima koja vrijede u njihovu poslovanju
- zaštite članica i potrošača
- unapređivanja gospodarstva i komorskog sustava u cjelini.

Postupak pri Sudu časti pokreće se pismenom prijavom. Prijava se podnosi na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu.

Za pokretanje postupka ne plaća se pristojba. No to ne znači da stranke ne mogu imati troškove u postupku. Tu se prvenstveno misli na slučajeve kada Sud utvrdi potrebu izvođenja dokaza vještačenjem, odnosno saslušanjem svjedoka, u kojem slučaju troškove snose stranke.

Za podnošenje prijave propisan je subjektivni i objektivni rok, pa tako stranka može podnijeti prijavu u roku 6 mjeseca od dana saznanja za učinjenu povredu i učinitelja, odnosno u roku od godinu dana od kada je povreda učinjena.

Najčešće povrede pravila morala (dobrih poslovnih običaja) zbog kojih se podnose prijave ovome Sudu su:

- svjesno neispunjavanje ugovornih obveza,
- pružanje usluga loše kakvoće pod vidom dobre kakvoće,
- nepoštivanje zakonskih normi koje propisuju ponašanje pravnih osoba u prometu robe i usluga,
- postupanje usmjereno na rušenje ugleda drugih gospodarstvenika,
- nepriznavanje reklamacija kupaca te nepostupanje sukladno pozitivnim zakonskim propisima,
- kršenje odredaba općih akata Hrvatske gospodarske komore i etičkih kodeksa donesenih od strane strukovnih udruženja koja djeluju unutar Hrvatske gospodarske komore.



*Clara pacta, boni amici.  
Čist račun, duga ljubav*



## Zajedno smo jači !

Sigurno se često pitate je li dostava robe na adresu dostava pred zgradu?  
Imate li pravo na kamate na predujam? Ima li trgovina veze sa žalbom ili morate neispravan proizvod reklamirati na servisu?  
Provjerite koja su Vaša potrošačka prava!

Zatražite naše e-novine preko mrežne stranice [www.rozp.hr](http://www.rozp.hr) !

Mi štedimo jer znamo više!

Regionalna organizacija zaštite potrošača.



*Fiat iustitia et pereat mundus.*  
Neka bude pravda, makar propao svijet

## Riječ urednika

Mi smo organizacija civilnog društva ustrojena po Zakonu o udrugama. Svi u Organizaciji „ROZP“ smo volonteri, ali to ne znači da svoj novac moramo trošiti za rad udruge. Mi dajemo znanje i vrijeme, a po Zakonu o volonterizmu imamo pravo na naknadu stvarnih troškova. Sredstva koja nam dajete pretplatom na „Potrošački vjesnik“ trošimo isključivo za provođenje tog projekta.

Zato Vas molim da isprintate ovaj „Potrošački vjesnik“, pokažite ga rođacima, prijateljima, poznanicima, jer što bude više pretplatnika, sadržaji će biti sve kvalitetniji i obuhvatniji.

Željko Tomašić, mag.ing.aedif

## E-novine izdanje 1/2013

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

OIB: 31280086950

Maksimilijana Vrhovca 13, 47 000 Karlovac,

žiro račun: **IBAN:** HR26 2390001 1100466440

web: [rozp.hr](http://rozp.hr),

e-mail: [potrosac@rozp.hr](mailto:potrosac@rozp.hr),

mob: 091/304 00 88

