

## „ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

## KAKO OSTVARITI POTROŠAČKA PRAVA

## 1. PISANI PRIGOVOR TRGOVCU

Odredbom članka 8. stavka 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine broj 79/07, 125/07, 79/09, 89/09, 133/09 i 78/12) propisana je obveza svakog trgovca da potrošačima omogući 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.

Sukladno navedenim odredbama trgovac mora omogućiti potrošaču da mu se podnošenjem pisanog prigovora obrati radi što jednostavnijeg i bržeg rješavanja problema.

## 2. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Odredbom članka 130. Zakona o zaštiti potrošača propisano je da ukoliko potrošač pisanim prigovorom ne uspije ostvariti svoja potrošačka prava, odnosno u slučaju spora između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje centru za mirenje pri narečenim komorama.

Za potrošače vođenje sporova na ovaj način besplatno, a troškovi postupaka mirenja u vođenja postupka pri sudu časti se sufinanciraju iz Državnog proračuna Republike Hrvatske.

## Kontakti:

## Sud časti HGK

Nova cesta 3-7,  
10 000 Zagreb  
Tel: +385(0)1/48-48-624,  
48-48-628  
Fax: +385(0)1/46-06-788  
e-mail: [zkezele@hgk.hr](mailto:zkezele@hgk.hr) ,  
[bmanevski@hgk.hr](mailto:bmanevski@hgk.hr)

## Centar za mirenje pri HGK

Rooseveltov trg 2, p.p. 630, 10000  
Zagreb  
Tel: +385(0)1/48-48-622,  
48-48-623  
Fax: +385(0)1/48-48-625  
e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)

## Sud časti HOK

Ilica 49/II, 10000 Zagreb  
Tel: +385(0)1/48-06-618,  
Fax: +385(0)1/48-06-629  
e-mail: [sud-casti@hok.hr](mailto:sud-casti@hok.hr)

## Centar za mirenje pri HOK

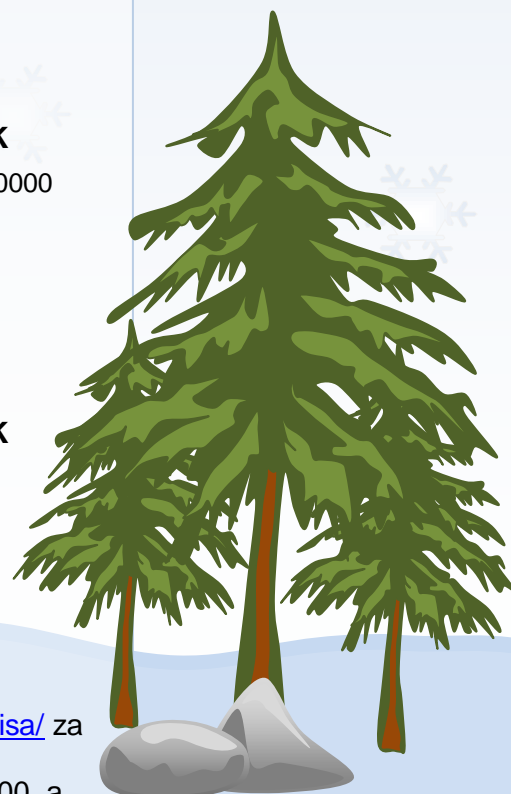
Ilica 49/II, 10 000 Zagreb  
Tel: +385(0)1/48-06-618  
Fax: +385(0)1/48-06-629  
e-mail: [mirenje@hok.hr](mailto:mirenje@hok.hr)

## 3. PRIJAVA DRŽAVNOM INSPEKTORATU

Državnom inspektoratu se možete obratiti putem web stranice Državnog inspektorata [www.inspektorat.hr/prijavi-povredu-propisa/](http://www.inspektorat.hr/prijavi-povredu-propisa/) za prijavu ili pritužbu, osobnim dolaskom ili pozivom na telefon broj +385(0)1/36-96-400, a putem pošte možete se obratiti na adresu: Državni inspektorat, Petračićeva 4, 10 000 Zagreb



*Acti labores iucundi.*  
Dovršeni su poslovi ugodni.



## PROIZVOD „ENERGY SAVER PRO“ OPSKRBLJIVAČA ELEKTRIČNOM ENERGIJOM NE SMANJUJE POTROŠNJU RADNE ENERGIJE

U posljednje vrijeme na internetskim stranicama <http://www.energysaver-pro.com/crt/> kao i na Facebook-u pojavio se veliki broj oglasa vezanih za proizvod „Energy Saver Pro“ s kojim se navodno postiže ušteda i do 75 % potrošnje električne energije u kućanstvima.

Navodi u oglasima nisu istiniti budući da s tim uređajem koji se stavlja u utičnicu (pri tome je važno naglasiti da uređaj nije moguće priključiti na uzemljenu utičnicu tj. „šuko“ utičnicu, uređaj je izrađen za jednostavne utičnice), nije moguće postići uštedu energije.

Naime, radi se o tzv. kompenzacijskom uređaju koji poboljšava faktor snage ( $\cos \phi$ ), ali ne smanjuje potrošnju radne (djelatne) energije. S obzirom da su sukladno točki 6.2.2. stavak 1. točka a. Mrežnih pravila elektroenergetskog sustava („Narodne novine“ br. 36/06.) na obračunskom mjestu u kućanstvima za mjerenje potrošnje električne energije ugrađena brojila radne (djelatne) električne energije, ali ne i brojila jalove energije, kućanstva, a temelju ispostavljenih računa opskrbljivača električnom energijom plaćaju potrošenu radnu (djelatnu) energiju.

Stoga savjetujemo potrošače da ne nasjedaju na oglase u kojima se reklamira navedeni uređaj, budući da priključivanjem toga proizvoda neće uštedjeti već samo dodatno potrošiti novac.

Odnosi s javnošću Državnog inspektorata



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



## ZLOUPORABA ZAKONA O OVRHAMA

Nakon više upita i žalbi potrošača o provođenju prisilne naplate od strane trgovačkog društva „Inkasator“ d.o.o. iz Karlovca dugova nastalih nepravovremenim plaćanjem računa vodne usluge i zbrinjavanja komunalnog otpada, Organizacija „ROZP“ je odlučila javnosti se obratiti ovim priopćenjem. Naime neosporno je da potrošači koji su u ugovornoj obvezi s trgovcem moraju ispunjavati ugovorne obveze tj. Plaćati račune za pruženu uslugu.

Ali se bez obzira na Odluku o objedinjenoj naplati, koju vrši u ime nekih trgovačkih društava koje pružaju javne usluge, ne može ni u kom slučaju vršiti i „objedinjena prisilna naplata“ .

Znači Inkasator d.o.o. nezakonito vrši uslugu prisilne naplate, a samom tim i stiče protupravnu imovinsku korist koja mu se isplaćuje kao naknada za provođenje postupka prisilne naplate. Prisilnu naplatu bi trebala vršiti trgovačka društva kojima je potrošač dužnik, a nikako posrednik u naplati. Inkasator može samo izvijestiti tko nije platio račune. Naime kada se potrošač žali na pokrenutu ovrhu i predmet rješava sud, kao opunomoćenik se na sudu pojavljuje pravnica iz Inkasatora.

Radi li se o neznanju ili namjernoj opstrukciji propisa ne želimo insinuirati, ali Zakon o parničnom postupku u Članak 89.a kaže: „Stranku kao punomoćnik može zastupati samo odvjetnik, ako zakonom nije drugačije određeno. Stranku može kao punomoćnik zastupati osoba koja je s njome u radnom odnosu, ako je potpuno poslovno sposobna. Stranku kao punomoćnik može zastupati srodnik po krvi u pravoj liniji, brat, sestra ili bračni drug – ako je potpuno poslovno sposoban i ako se ne bavi nadripisarstvom.“

Iz toga proizlazi da Inkasator može pokretati ovrhu samo za dugove koji su nastali obavljanjem djelatnosti upravljanja zgradama, a nikao za dugove drugih poslovnih subjekata, jer za to nije ni registriran.

Pitamo se do kud seže mašta trgovaca da opljačkaju potrošača



*Beneficia non obtruduntur.*  
Dobra djela ne štete.



POTROŠAČKI VJESNIK BR 3 GODINA 2013

## Organizacija „ROZP“

## UDRUGE ZA ZP SAVJETUJU

Čuvajte se onih koji vam nude kredite koje ćete lako otplatiti. Dobro se raspitajte o kamatama, opomenama, ako slučajno zakasnite s ratom, u kojem vremenu šalju opomene, šalju li u isto vrijeme opomene dužniku i jamcima na tome možete više izgubiti nego je mjesečna kamata.

Na ulazu u trgovinu je obavijest da u roku 8 dana možete reklamirati (neispravan proizvod) pazite žele Vas prevariti. Rok za reklamaciju neispravnog proizvoda je 3 mjeseca. Rađe izbjegnite kupovinu u takvoj trgovini gdje Vam žele oduzeti Vaša prava

Nazvali ste broj 060 pazite negdje plaćate i čekanje bez razgovora.

Želite promijeniti davatelja telekomunikacijskih usluga?. Raspitajte se koliko košta opomena ako zakasnite s plaćanjem. Koji puta je skupnija nego telefonski račun.

Vidjeli ste da možete povoljno kupiti neki uređaj. Dobro se raspitajte kolika je cijena njegove montaže.

Majstor Vam je obavio neku uslugu, platite tek kada vam ispiše račun.

Nude Vam ugovor na potpis. Obratite pozornost na ono što piše sitnim slovima. Najvjerojatnije Vam žele podvaliti - obvezati Vas nečim što niste pročitali ali je jako bitno. Odustanite od takvih ugovora.

HRT pristojbu plaćate samo za jedan prijamnik bez obzira koliko ih imate u stanu ili u vikendici.

Državnim tijelima i svim pravnim osobama zakonska je obveza prijaviti kaznena djela, a građanima je to moralna obveza.

Na vašu e-mail adresu stigla je poruka da ste sretni dobitnik neke lutrije iz inozemstva? Ugodno ste iznenađeni, ali ipak, sumnjivo vam je? RIJEČ JE O PRIJEVARI.

Vaši osobni podaci su samo vaši te ih nemojte olako slati nepoznatim osobama, pogotovo putem interneta

Davatelj javne telekomunikacijske usluge dužan je štiti korisnika od zlouporaba trećih osoba

Prodavač u prodajnom objektu dužan je prodati onu količinu robe koju potrošač traži.

Zahtijevajte produženje jamstvenog roka za onoliko dana koliko je uređaj bio na popravku.

Dogovarate posao s majstorom svakako uzmite majstora koji Vam može izdati račun, prilikom dogovora svakako tražite predračun, a platite samo ako dobijete račun. Račun će Vam poslužiti kod eventualne reklamacije.

Svakako provjerite informacije koje ste dobili u reklamnim ili oglasnim porukama prije nego se odlučite na kupovinu.

Odlučili ste se na kupovinu putem Interneta. Pazite hoćete li poslati svoje podatke i brojeve kreditnih kartica. Rađe zatražite da Vam se roba dostavi pouzecom.

Prije nego se odlučite na kupovinu svakako se raspitajte koliki su troškovi održavanja i korištenja. Kod nekih aparata baterija je skuplja od samog aparata

Odlučili ste se na kupovinu kućanskih aparata, raspitajte se o cijenama, možda ćete u različitim dućanima pronaći isti proizvod po povoljnijoj cijeni.

Uvjeravaju Vas u reklamnoj poruci da vaćanjem PET ambalaže dobivate 50 lipa. Nažalost nisu Vam rekli što Vi i dobro znate da su to Vaših 50 lipa koje ste im platili, ali zato tu ambalažu morate nositi do trgovine velike 200m/2.

Prodavač u prodajnom objektu dužan je točno mjeriti robu na ispravnim mjerilima – vagama koje su postavljene tako da je kupcima omogućen uvid u mjerenje robe.

Prodavač u prodajnom objektu dužan je paziti na rokove uporabe namirnica jer se zdravstveno neispravnim smatraju namirnica i predmeti opće uporabe kojima je istekao rok uporabe označen na deklaraciji ili ako uopće nemaju podatke o roku uporabe.

Trgovine moraju poslovati prema Zakonima važećim u Hrvatskoj, a svoja pravila mogu donositi samo ako su povoljnija za potrošača.

## POVJERENSTVO ZA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Javne usluge, pa tako i vodna usluga i zbrinjavanje komunalnog otpada za koje Inkasator vrši objedinjenu naplatu računa, započinju davanjem usluge, a završavanju naplatom računa. Zato smatramo da je i Inkasator dio trgovačkog društva koja pruža javnu uslugu. To posebno stoga što je na ispostavljenom računu ovjera Inkasatora, a ako se potrošač žali Vodovodu i kanalizaciji, Čistoći, HEP-u, Hrvatskim vodama, Obrtima za čišćenje i drugim obrtima s kojima

Inkasator ima ugovor da u njihovo ime naplaćuje račune, te time odgađa naplatu računa, Inkasator o tome nema podataka i pokreće postupak prisilne naplate. Koliko je nama poznato Inkasator nije ovlašteno niti registrirano trgovačko društvo za prisilnu naplatu dugova (tzv. „utjerivač dugova“), pa ga ni trgovačko društvo za čiji račun vrši usluge objedinjene naplate ne može ovlastiti da u njegovo ime vrši prisilnu naplatu.

Zato smatramo da Povjerenstvo za reklamacije potrošača (članak 24. stavak 7. ZoZP) koji se žale na **račun** (ne na uslugu) MORA biti u trgovačkom društvu koje ispostavlja račune i vodi evidencije o naplatama i dugovanjima, te koje je ovjerilo račun i njegovi podaci su na računu, a to je Inkasator.

Direktor Inkasatora je obećao prije godinu dana, kad je preuzeo dužnost, osnivanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kako bi ih Udruge za zaštitu potrošača „ostavile na miru“ da naprave reorganizaciju poslovanja. Mi smo poštovali dogovor a Inkasator je tu „pauzu“ iskoristio za poduzimanje mnogih radnji na izrazitu štetu potrošača, što ćemo nastojati ispraviti u narednom periodu.

Organizacija „ROZP“ je slala interna upozorenja i upite, te upozoravala na nezakonitosti, no reakcije nije bilo osim „mi radimo po Zakonu“, pa je očigledno da je Inkasator prekinuo sve putove demokratske rasprave, a sada su na redu državne institucije, da utvrde zakonitost njihovog rada.



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



**U zagrebačkom Holdingu je osnovano Povjerenstvo za reklamacije potrošača, koje rješava žalbe potrošača za sve javne usluge. Interesantno je u radu tog Povjerenstva u Holdingu da dozvoljava da stranka (potrošač koji se žali) može nazočiti sjednici Povjerenstva kada se rješava njegov slučaj.**

## KORISNI SAVJETI PRIJE IZNAJMLJIVANJA AUTOMOBILA U EU

- Prikupite sve potrebne informacije prije potpisivanja ugovora kako biste izbjegli bilo kakve nedoumice u svezi plaćanja te pažljivo i detaljno pročitajte ugovor.
- Ako ste automobil rezervirali putem interneta, ponesite sa sobom ispis rezervacije.
- Ako potpisujete ugovor o najmu na mjestu odredišta, provjerite da li su uvjeti isti kao i u rezervaciji; sačuvajte kopiju bilo kakvog dokumenta kojeg ste potpisali.
- Provjerite što je sve uključeno u cijenu i obratite pozornost na dodatne troškove.
- Cijena mora uključivati i sve nezaobilazne troškove, poput lokalnih naknada i poreza.
- Provjerite koliki su troškovi dodatka koje ćete trebati prilikom putovanja, primjerice korištenje dječje sjedalice ili navigacije.
- Savjetujemo vam da prije, ali i nakon korištenja automobila, zajedno s predstavnikom tvrtke, provjerite da li su na automobilu vidljiva bilo kakva oštećenja. Ako postoji šteta na automobilu prije potpisivanja ugovora, tražite da se to zabilježi, isto i u slučaju ako nema štete na automobilu po njegovom povratku. Za svaku štetu na automobilu, koja nije zabilježena kada ste preuzimali automobil, tvrtka će tražiti naknadu.
- Obratite pozornost na gorivo i pobrinite se da vam je sve jasno objašnjeno prije nego što potvrdite rezervaciju jer ako vratite automobil s količinom goriva koja nije u skladu s ugovorom, tvrtka će vam naplatiti dodatne troškove. Tvrtka može od vas tražiti da vratite automobil s gotovo praznim spremnikom. U tom slučaju neće vam vratiti novac za gorivo koje ostane u spremniku kada vratite automobil. Također, tvrtka može od vas tražiti da vratite automobil s punim spremnikom. Ako ne vratite automobil s punim spremnikom, morati ćete platiti troškove dopunjenja goriva. Ako vratite automobil s punim spremnikom, imajte sačuvni račun kako bi izbjegli sve nesporazume koji bi se mogli pojaviti oko količine goriva.
- Kada iznajmljujete automobil, uzmite u obzir broj putnika i mjesto za prtljagu jer što je veći automobil, veća je i cijena.
- Upoznajte se s uvjetima otkazivanja ugovora.
- Ako ste automobil rezervirali putem interneta, nemate pravo otkazati rezervaciju u roku od 7 radnih, iako vam to uvjeti tvrtke mogu dopustiti.



*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

Poštovani!

Sredstva koja nam dajete pretplatom na „Potrošački vjesnik“ trošimo isključivo za provođenje tog projekta.

Pokažite „Potrošački vjesnik“ rođacima, prijateljima, poznanicima, jer što bude više pretplatnika, sadržaji će biti sve kvalitetniji i obuhvatniji.

Samo informirani potrošač je zaštićen potrošač!

Predsjednik Organizacije „ROZP“  
Glavni tajnik Saveza „POTROŠAČ“  
Željko Tomašić, mag.ing.aedif

## E-novine izdanje 3/2013

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

OIB: 31280086950

Maksimilijana Vrhovca 13, 47 000 Karlovac,

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

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

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

mob: 091/304 00 88

