

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

KUPNJA NA INTERNETU

Informacije dobivene prije kupnje

Imate pravo od prodavača dobiti jasne, točne i razumljive **ključne informacije** o proizvodu ili uslugama **prije kupnje**.

Informacije obuhvaćaju:

- glavne **značajke proizvoda**
- **cijenu u koju su uključeni porezi** - i razdoblje tijekom kojeg je važeća
- **troškove isporuke**
- detalje oko **plaćanja, isporuke ili učinkovitosti**
- **podatke o prodavaču** i njegovu poštansku adresu te adresu elektroničke pošte
- podatak imate li pravo **odustati** od kupnje
- **najkraće vrijeme trajanja ugovora** za ugovore.

To se odnosi na kupnju od prodavača na internetu koji su registrirani u EU-u, ali NE i na kupnju putem web-stranica za aukcije.

Savjetujemo da uvijek provjerite gdje je prodavač registriran. Internetska adresa koja završava na „.eu“, „.ie“, ili „.co.uk“ itd. NE jamči da je prodavač registriran ili ima sjedište u EU-u.

Informacije koje se moraju navesti u ugovoru

Pri sklapanju ugovora s pružateljem usluge, morate od njega dobiti sljedeće podatke (ili vam mora zajamčiti da brzo i jednostavno dođete do njih u bilo kojem trenutku):

- ime i poštansku adresu
- adresu elektroničke pošte ili web-mjesto
- matični broj u trgovačkom registru
- profesionalni naziv i PDV broj (po potrebi)
- strukovnu udruhu čiji član je pružatelj usluge (po potrebi)
- sve druge informacije koje omogućavaju brzu i učinkovitu komunikaciju s pružateljem usluge.

Ugovori moraju biti napisani na **jednostavnom i lako razumljivom jeziku** i **ne smiju sadržavati** nepoštene ugovorne odredbe.



Acti labores iucundi.
Dovršeni su poslovi ugodni.



NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Kada kupujete robu i usluge bilo gdje u EU-u, zakonodavstvo EU-a štiti vas od nepoštene poslovne prakse pri kupnji na web-stranicama, u lokalnoj trgovini ili kod trgovca izvan vaše zemlje.

Kada poduzeća oglašavaju, prodaju ili isporučuju proizvode, moraju vam pružiti **dovoljno točnih informacija** kako bi vam omogućila da donesete informiranu odluku o kupnji. U protivnom se njihovi postupci mogu smatrati nepoštenima. Pogledajte „Pravnu zaštitu“ za mjere koje se mogu poduzeti kao odgovor na takve postupke.

Zavaravajuća i agresivna praksa

Zaštićeni ste od dvije glavne kategorije nepoštene poslovne prakse:

- **zavaravajuća praksa** postupcima (davanje lažnih informacija) ili izostavljanjem (neiznošenje važnih informacija)
- **agresivna praksa** kojom vas se želi prisiliti na kupnju.

Crna lista – nepoštena praksa koja je uvijek zabranjena

Uz pomoć [Crne liste](#) lako se mogu prepoznati oblici poslovne prakse koji su zabranjeni u svim slučajevima. Ako je određena praksa uvrštena na listu, automatski se smatra nepoštenom.

Zaštita ranjivih potrošača

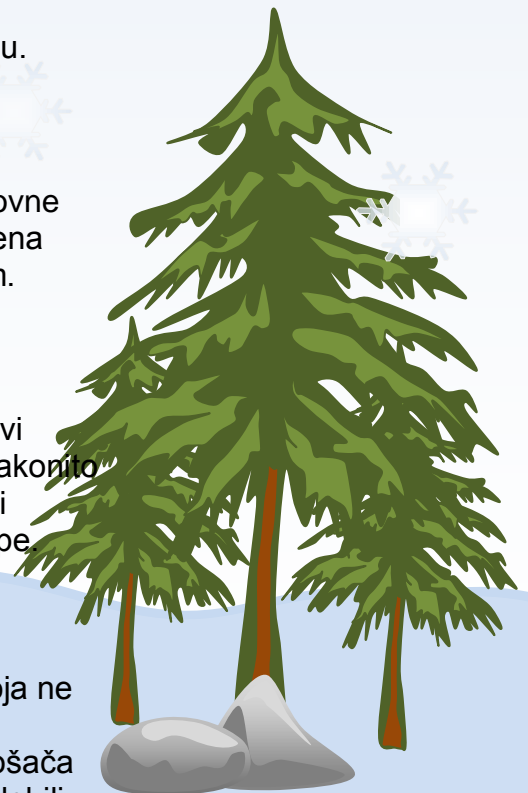
Trgovci ne smiju koristiti praksu kojom se iskorištavaju ranjivi potrošači poput djece, bolesnika i ovisnika. Na primjer, nezakonito je vršiti pritisak nad djecom kako bi kupili proizvod ili koristiti taktiku „moći dosađivanja“ kako bi uvjerili roditelje da ga kupe.

Savjet

Možete naići na praksu koja nije uvrštena na crnu listu ili koja ne pripada prethodno navedenim kategorijama, ali je smatrate nepoštenom. Obratite se nacionalnoj udruzi za zaštitu potrošača ili mreži europskih centara za zaštitu potrošača kako biste dobili savjet.



Abusus abusum invocat.
Jedna greška vuče drugu za sobom.



NEPOŠTENO ODREĐIVANJE CIJENA

Trgovci moraju istaknuti cijene proizvoda dovoljno jasno kako biste lako mogli usporediti slične proizvode i donijeti informirani odabir, bez obzira na to kako su zapakirani ili koliko se jedinica prodaje zajedno.

Poduzeća imaju zakonsku obvezu da, kada nešto oglašavaju ili prodaju, budu potpuno jasna o cijeni koju ćete morati platiti.

Potpune informacije o cijenama

Cijena navedena u određenoj ponudi **mora uključivati sve poreze i dostavljačke naknade**. Ako postoji mogućnost dodatnih troškova koji se ne mogu unaprijed izračunati, o tome morate biti unaprijed obaviješteni.

Kada se nešto oglašava kao „besplatno“, ne smijete biti primorani platiti ništa osim sljedećeg:

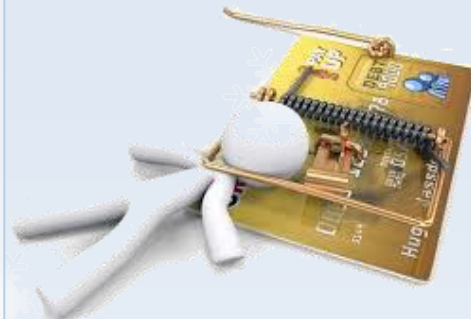
- troškova javljanja na oglas
- troškova preuzimanja proizvoda ili njegove dostave.

Cijene po jedinici – jednostavno uspoređivanje

Trebate moći usporediti cijene proizvoda različitih trgovačkih marki i različitih veličina pakiranja kako biste, na primjer, saznali koliko ćete uštedjeti ako kupite veliko, obiteljsko pakiranje žitarica umjesto male kutije.

Radi olakšavanja tog postupka, na svakom proizvodu mora biti istaknuta ne samo prodajna cijena, već i **cijena po jedinici**, na primjer cijena po kilogramu ili litri. Te informacije moraju biti nedvosmislene, lako čitljive i prepoznatljive.

To pravilo odnosi se i na **oglase** u kojima se spominju prodajne cijene.



*Beneficia non obtruduntur.
Dobra djela ne štete.*



POTROŠAČKI VJESNIK BR 5 GODINA 2014

Organizacija „ROZP“

RASPRAVA O BUDUĆNOSTI EUROPE

Ova je rasprava o vama potrošačima, o vašim pravima i vašoj budućnosti. Europska komisija dolazi vam sada u susjedstvo. Visoki europski predstavnici poslušat će vaša mišljenja. To je prilika da im iznesete svoj stav o tome u kakvoj Europi želite živjeti i što očekujete od Europske unije u budućnosti.

Europska građanska inicijativa

Europska građanska inicijativa milijunu građana EU-a omogućuje izravno sudjelovanje u razvoju politika EU-a, potičući tako Europsku komisiju na donošenje zakonodavnih prijedloga.

Vaš glas u Europi

Web-stranica Europske komisije „Vaš glas u Europi“ (<http://europa.eu/citizens-2013/hr/home>) daje vam pristup širokom nizu savjetovanja, rasprava i ostalih alata kojima vam se omogućuje preuzimanje aktivne uloge u postupku stvaranja europske politike.



SOLVIT se bavi prekograničnim problemima koji nastaju kada tijela javne vlasti u državama članicama nepravilno primjenjuju zakonodavstvo EU-a.



Jednostavan način pronalaska informacija o mogućnostima zaposlenja i obrazovanja diljem Europe.



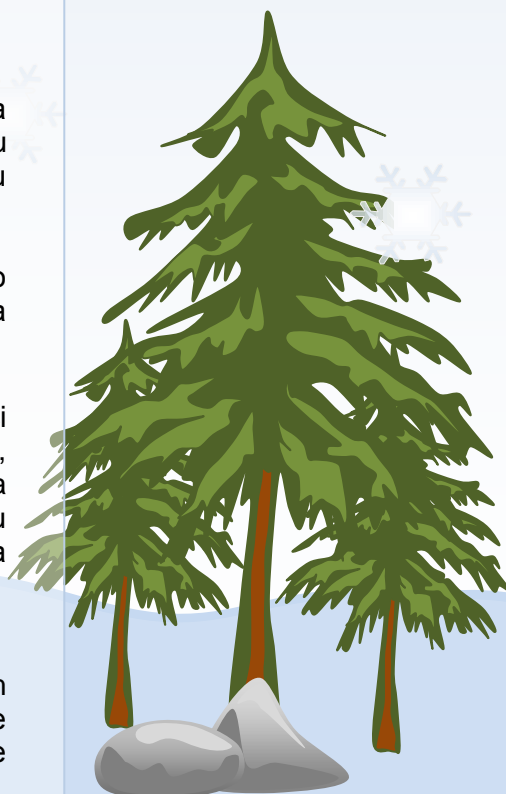
Cilj je programa PLOTTEUS pomoći studentima, osobama koje traže zaposlenje, radnicima, roditeljima, savjetnicima za profesionalno usmjeravanje i nastavnicima u pronalaženju informacija o mogućnostima obrazovanja u Europi.



Ovaj je portal namijenjen vama, europskim građanima i vašim obiteljima, da biste saznali svoja prava i pronašli praktične savjete o tome kako se kretati po EU-u.



Faber est suae quisque fortunae.
Svako je kovač svoje sreće.



Organizacija „ROZP“

UDRUGE ZA ZP SAVJETUJU

Internetom se koristite putem ADSL usluge. Jeste li postavili odgovarajuću zaštitu kako ne biste plaćali za druge??

Idete u trgovinu u veliku kupovinu ? Svakako ponesite popis što sve trebate kupiti.

Kupujete li nekretnine ništa ne potpisujte prije nego dobro pročitate.

Trebate kakvog majstora nikako nemojte pristati uzeti majstora na "crno" , pa mada Vam ga preporučuje i najbolji prijatelj. Nerijetko ćete se pokajati jer ćete biti prevareni.

Izbjegavajte kupovinu skupih mobitela jer prema našim potrošačima i iskustvima servisera smeta im vlaga iz zraka i "padaju u vodu" kao i jeftiniji mobiteli. U takvim slučajevima serviseri Vam ne priznaju jamstvo.

Kada vas trgovac uvjerava da za zamjenu neispravnog proizvoda imate samo 3 dana, želi vas prevariti, Odmah ga prijavite gospodarskim inspektorima.

Ljudi ne kupuju stvarnost već slike kaže stručnjak marketinga.

Pazite ako Vam se javljaju agenti telekomunikacijskih kuća u Vašem domu ili u pojedinim trgovinama nemojte ništa potpisivati dok Vam ne daju ugovor da ga odnesete kući i u miru proučite. ČUVAJTE SE OBMANE često puta Vam ne žele reći sve što Vas očekuje.

U slučaju pojave materijalnog nedostatka u roku 6 mjeseci od kupnje proizvoda potrošač ima pravo na reklamaciju, prema čl.5 Zakona o zaštiti potrošača te čl.400. Zakona o obveznim odnosima, uz predočenje računa.

Trgovac zamjenu robe ne smije uvjetovati povratom ambalaže, budući da je prema čl. 14. Zakona o zaštiti potrošača istu dužan zadržati, ukoliko to potrošač zatraži.

Prema čl. 401. Zakona o obveznim odnosima, materijalni nedostatak postoji:

- 1) ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
- 2) ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
- 3) ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
- 4) kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
- 5) ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.),
- 6) ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- 7) ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu

Na reklamaciju imate pravo bez obzira na to jeste li proizvod platili karticom ili gotovinom te da li je proizvod na sniženju ili akciji.

Jedino u slučaju kupnje robe s greškom potrošač nema pravo pozvati se na materijalni nedostatak !!!

Trgovac je dužan odgovoriti u roku **15 dana**. U slučaju negativnog odgovora, trgovca prijavite Gospodarskom inspektoratu.

OPĆI UVJETI O ISPORUCI TOPLINSKE ENERGIJE (primjedbe)

Opći uvjeti isporuke toplinske energije kao i Zakon o tržištu toplinske energije ne uređuju sektor toplinarstva u RH na realno primjenljiv način. Umjesto da se u skladu s ostalim zakonskim propisima RH (prvenstveno Zakon o vlasništvu i drugim stvarnim pravima, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obveznim odnosima) definiraju prava i obaveze proizvođača i distributera toplinske energije s jedne strane, te krajnjih kupaca toplinske energije s druge strane, nepotrebno se uvode novi pojmovi tipa opskrbljivač i kupac. Takav pristup je očito preuzet iz Zakona o tržištu električne energije i Zakona o tržištu plina, no u toplinskim sustavima nisu, niti će u budućnosti biti, zadovoljene osnovne pretpostavke razvoja tržišta, a to je prije svega dovoljan broj različitih proizvođača toplinske energije koji suzbijaju monopolističku poziciju jedne toplinarske tvrtke i stvaraju međusobnu konkurenciju. Za razliku od električne energije i plina, koji se mogu proizvesti na geografsko širokom području, od Rusije, Njemačke, Francuske i drugdje, te prenijeti do potrošača (kupaca) u RH, u centralnim toplinskim sustavima ne može se očekivati veći broj (teško i dva) proizvođača toplinske energije koji bi se nadmetali na tržišnim principima. Centralni toplinski sustavi kao najveći toplinski sustavi geografski su smješteni na relativno malom području pa se stoga ne može očekivati kako će na tako malom području biti izgrađena nova postrojenja za proizvodnju toplinske energije u većem broju koji bi jamčio konkurenciju i njihovo međusobno nadmetanje na tržišnim principima. S druge strane, u sustavu gdje je samo jedan proizvođač toplinske energije tržišne se aktivnosti ne mogu razviti niti sa strane opskrbljivača, odnosno kupca.

Iz tog će razloga sektor toplinarstva i dalje biti jedna vrsta prirodnog monopola. Stoga je zakonske propise iz tog sektora trebalo usmjeriti ka rješavanju realnih problema (visoki troškovi proizvođača radi neracionalnog poslovanja, odgovornost vlasnika toplana u upravljanju istima, loša stanja distribucijskih mreža, pravno nedefinirani odnosi s krajnjim kupcima, način obračuna potrošnje toplinske energije i drugo), a ne prema teoretskim i na žalost pogrešnim pretpostavkama tržišnih principa iz ostalih energetske sektora.

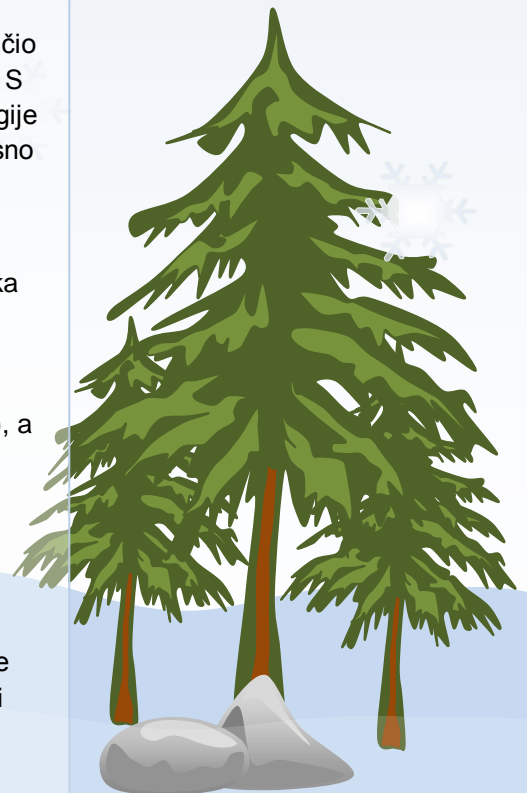
U stvarnom životu ista pravna osoba biti će i proizvođač i distributer i opskrbljivač i kupac toplinske energije. To znači da će se nepotrebno uvesti minimalno dva nova pojma (opskrbljivač i kupac) te dodatno zakomplicirati međusobni odnosi u sektoru toplinarstva, te stvoriti nove pravne nesigurnosti koje će otežavati poslovanje toplinarskih tvrtki ali i krajnjih kupaca koji koriste njihovu uslugu.

Iz tog razloga treba hitno mijenjati kompletnu zakonsku legislativu iz sektora toplinarstva, a podzakonske propise uskladiti s tim.

Hrvatska energetska
regulatorna agencija



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



KORISNI SAVJETI PRIJE PUTOVANJA PO EU

Zdravstveno osiguranje za privremeni boravak

Kao državljanin EU-a, ako se neočekivano razbolite za vrijeme privremenog boravka u inozemstvu - bilo da ste na odmoru, poslovnom putovanju ili na studiju - imate pravo na bilo koju medicinsku pomoć koja ne može pričekati do vašeg povratka u domovinu. Imate ista prava na zdravstvenu skrb kao i ljudi koji su osigurani u državi u kojoj se nalazite.

Na sva putovanja u inozemstvo sa sobom uvijek ponesite svoju europsku karticu zdravstvenog osiguranja (EKZO). Ova kartica je fizički dokaz da ste osigurani u jednoj od država EU-a i olakšat će postupke plaćanja i nadoknade troškova.

Ako nemate europsku karticu zdravstvenog osiguranja (EKZO), ili je ne možete koristiti (na primjer, za privatnu zdravstvenu skrb), liječenje vam se ne može uskratiti, ali možda ćete ga morati platiti unaprijed i nadoknadu zatražiti tek po povratku u domovinu.

Postoji velika razlika između **neplanirane zdravstvene skrbi** (kada se iznenada razbolite) i [planirane medicinske pomoći](#) (ako putuje u inozemstvo izričito radi liječenja).

Podnošenje zahtjeva za [europsku karticu zdravstvenog osiguranja](#) (EKZO)

U nekim se državama europska kartica zdravstvenog osiguranja izdaje zajedno s nacionalnom karticom zdravstvenog osiguranja. U drugim ćete državama za nju morati podnijeti zahtjev. Za nju ne biste trebali ništa platiti. Trebali biste je dobiti besplatno od svojeg [zdravstvenog osiguravatelja](#) prije odlaska u inozemstvo.

Oprez: Postoji nekoliko obmanjujućih web-mjesta na kojima je navedeno da europsku karticu zdravstvenog osiguranja možete naručiti uz naknadu.



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



Zajedno smo jači !

Regionalna organizacija je autor i nositelj provedbe projekta „Pročitao sam i slažem se!“. Projekt traje od siječnja do lipnja 2014., Sve aktivnosti možete pratiti na mrežnim stranicama www.elektronika.rozp.hr

Regionalna organizacija zaštite potrošača.

Riječ urednika

Poštovani!

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

Pokažite „Potrošački vjesnik“ rođacima, prijateljima, poznicima, 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 5/2014

„ROZP“ – regionalna organizacija zaštite potrošača

OIB: 31280086950

Maksimilijana Vrhovca 13, 47 000 Karlovac,

žiro račun: **IBAN:** HR26 2390 0011 1004 6644 0

web: www.rozp.hr,

e-mail: potrosac@rozp.hr,

mob: 091/304 00 88



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

