



HRVATSKA UDRUGA ZA

ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr

huzp@zg.t-com.hr

Ozaljska 93 10000 ZAGREB

telefon/telefaks: 01- 46 333 66

KAKO POSTUPITI AKO NISMO ZADOVOLJNI KUPLJENOM ROBOM (POVRAT ILI ZAMJENA)

PROJEKT: KUPUJMO SLOBODNO – financira Ministarstvo gospodarstva

PROVODI: Udruga za zaštitu potrošača Samobora

Predavačica: ANA KNEŽEVIĆ-Predsjednica HRVATSKE UDRUGE ZA ZAŠTITU

POTROŠAČA

SAMOBOR – 24. 09. 2019.

TKO SU POTROŠAČI?



- ***Potrošači smo svi mi koji kupujemo i koristimo neki proizvod ili neku uslugu.***
- Potrošače kao kategoriju prvi puta je spomenuo 1962. g. američki predsjednik J.F. ***Kennedy*** u svom govoru američkom Kongresu navodeći ” ***Potrošači smo svi mi skupa, uključujući i mene kao predsjednika SAD-a. Potrošači su najveća ekonomska skupina koju pogađa svaka javna ili privatna ekonomska odluka.***
- ***Ali, iako su potrošači najveća i najvažnija skupina njihov glas se često i ne čuje.”***
- Bilo je to prvi puta u povijesti da jedan političar javno govori o potrošačima i tada su postavljeni osnovni principi, koji su kasnije pretočeni u Deklaraciju o pravima potrošača, pa danas govorimo o 8 temeljnih prava potrošača

8 TEMELJNIH PRAVA POTROŠAČA



- 1. ***Pravo na zadovoljenje osnovnih životnih potreba***- potrošači trebaju imati pravo pristupa osnovnim i važnim dobrima i uslugama kao što su hrana, voda, odjeća, krov nad glavom, obrazovanje i zdravstvena zaštita, javne usluge i sl.
- 2. ***Pravo na sigurnost*** – potrošači trebaju biti zaštićeni od proizvoda, proizvodnih procesa i usluga koji mogu naštetiti njihovom zdravlju i životu
- 3. ***Pravo na informaciju*** – potrošači trebaju raspolagati svim činjenicama koje će im omogućiti pravilan izbor, te trebaju biti zaštićeni od nečasnih i nedostatnih oglašavanja i označavanja
- 4. ***Pravo izbora*** – potrošač treba imati mogućnost izbora između više proizvoda i usluga koje se trebaju nuditi po konkurentnim cijenama uz osiguravanje odgovarajuće kvalitete

8 TEMELJNIH PRAVA POTROŠAČA



- **5. *Pravo da se glas potrošača čuje*** – interesi potrošača moraju biti zastupljeni u donošenju i provođenju vladajuće politike, kao i u razvijanju proizvoda i usluga
- **6. *Pravo na žalbu*** – potrošači trebaju uvijek imati pravo na žalbu i pravo na odgovor, uključujući i pravo na naknadu za lošu robu ili nezadovoljavajuću uslugu
- **7. *Pravo na potrošačko obrazovanje*** – to je potrebno kako bi potrošači stekli znanja i vještine koja su im potrebna za informiran i zadovoljavajući izbor roba i usluga, te da budu svjesni svojih osnovnih prava i odgovornosti i kako postupati po njima
- **8. *Pravo na zdravi okoliš*** – kako bi svi živjeli i radili u okolišu koji nije prijeteci, već je na dobrobit sadašnjih i budućih generacija

15.OŽUJKA-SVJETSKI DAN PRAVA POTROŠAČA

Od 1983.g. se **15. ožujka obilježava kao Svjetski dan prava potrošača** i svake godine se provodi tematska kampanja koju organizira Consumers International (CI) – to je međunarodna udruga potrošača, koja je osnovana 1960.g. i u čijem je članstvu 240 udruga potrošača iz 120 zemalja

- Ove godine Svjetski dan potrošača obilježen je ***pravima potrošača u digitalnom dobu***
- HUZZP – Hrvatska udruga za zaštitu potrošača je članica CI-a i aktivno sudjeluje u svim kampanjama



PRAVA POTROŠAČA U HRVATSKOJ



- ***Prvi Zakon o zaštiti potrošača u RH je donesen 2003.***, a posljednji 2014., koji je izmijenjen i dopunjen 2018.g., a znakovito je da sa svakom promjenom zakona ili donošenjem novog zakona dolazi do ***smanjenja prava potrošača i udruga potrošača***
- U RH danas djeluje oko 140 udruga za zaštitu potrošača , koje su učlanjene u 3 saveza
- Neke od ovih udruga su specijalizirane za pojedina pitanja – Franak, Blokirani, Razdjelnici, Pacijenti itd.
- Besplatne savjete potrošači mogu dobiti ina tel. 0800 414 414 pri Ministarstvu gospodarstva, a sve o pravima potrošača može se vidjeti na portalu istog Ministarstva www.szp.hr –sve za potrošače

PRAVA POTROŠAČA U RH

- Unatoč brojnosti potrošačkih udruga sam ***potrošački pokret u RH nije jak*** i ne utječe značajno na promjenu ili donošenje propisa u korist potrošača
- Osnovni je problem **premali broj članova u udrugama** i nedostatak financijskih sredstava za administrativno kapacitiranje udruga, jer se uglavnom svi poslovi obavljaju volonterski, a za kvalitetno pariranje zakonodavnim tijelima udruge bi trebale biti ekipirane stručnjacima za sva područja
- Unutar Ministarstva gospodarstva djeluje posebni **Sektor za zaštitu potrošača**, koji je na žalost samo pasivni promatrač stanja na području zaštite prava potrošača
- Od ulaska RH u EU kod nas djeluje ***i Europski potrošački centar*** za rješavanje problema potrošača koji nastaju kupnjom roba ili usluga unutar EU

OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA PRILIKOM KUPNJE

- Za svaki kupljeni proizvod ili uslugu potrošač ***treba tražiti i uzeti račun*** i čuvati ga najmanje onoliko koliko traje jamstveni rok .
- Ako se kupljeni proizvod pokvari govorimo o **materijalnom nedostatku na proizvodu** i potrošač ima pravo žaliti se trgovcu na način da uputi pisani prigovor u kojem treba navesti o kakvom se nedostatku radi i što potrošač želi od trgovca
- Prigovor se upućuje u roku od 15 dana od saznanja za materijalni nedostatak i možemo se žaliti 2 godine od kupnje proizvoda – prigovor se može uručiti trgovcu u prodavaonici, poslati e-mailom, telefaksom ili poštom preporučeno (sa povratnicom)
- Trgovac je dužan prigovor riješiti u ***roku 15 dana***, a ako ne odgovori u tom roku ili nije zadovoljan odgovorom potrošač se ima pravo obratiti tržišnoj inspekciji
- Potrošač ima pravo tražiti i ***vještačenje koje u prvih 6 mjeseci*** obavezno plaća trgovac, a ostalih 18 mjeseci vještačenje plaća onaj tko je bio u krivu

KAKO SE ŽALITI

Prigovor se uvijek upućuje trgovcu kod kojega smo proizvod i kupili – treba navesti u čemu se sastoji materijalni nedostatak tj. kvar –npr. nova perilica rublja nakon 2 mjeseca ne uzima prašak

Trgovci odmah upućuju potrošača na ovlašteni servis, ali to nije ispravno – popravak tj. servis treba organizirati trgovac – prijevoz proizvoda do servisa i natrag također organizira trgovac, odnosno servis, a ne potrošač

Nakon opisa materijalnog nedostatka potrošač treba navesti što želi od trgovca – **popravak, zamjenu proizvoda, snižavanje cijene ili povrat novca(raskid ugovora) – ako trgovac ne može osigurati popravak ili novi zamjenski proizvod potrošač ima pravo na povrat novca**



KAKO SE ŽALITI

- Zakon o zaštiti potrošača upućuje na **Zakon o obveznim odnosima koji sadrži odredbe o materijalnom nedostatku i taj Zakon kaže da potrošač ima pravo odabrati koju varijantu nadoknade želi** – to trgovci najčešće ignoriraju i upućuju potrošače da odmah idu na servis, a najmanje su skloni **dati novi proizvod u zamjenu ili vratiti novac**
- **Jamstvo** – sukladno zakonu svaki tehnički proizvod mora imati jamstvo i uvijek ga daje proizvođač – najčešće traje 2 godine od kupnje, a u posljednje vrijeme neki proizvođači daju jamstvo i na 5 godina – jamstvo i materijalni nedostatak treba razlikovati, za svaki proizvod imamo pravo pozivati se na materijalni nedostatak, a jamstvo imamo samo kod tehničkih proizvoda

ŠTO AKO TRGOVAC NE ODGOVORI NA PRIGOVOR ILI NISMO ZADOVOLJNI ODGOVOROM

Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku od 15 dana ili potrošač nije zadovoljan dobivenim odgovorom ima pravo u narednih 30 dana obratiti se na:

Državni inspektorat

- **Šubićeva 29, 10 000 Zagreb**

tel: 01/ 23 75 100

- e-mail za podnošenje prijava: **prijave@dirh.hr**

Radno vrijeme:
ponedjeljak-petak 8:00-16:00

koji će poduzeti mjere iz svoje nadležnosti putem svojih teritorijalnih ureda

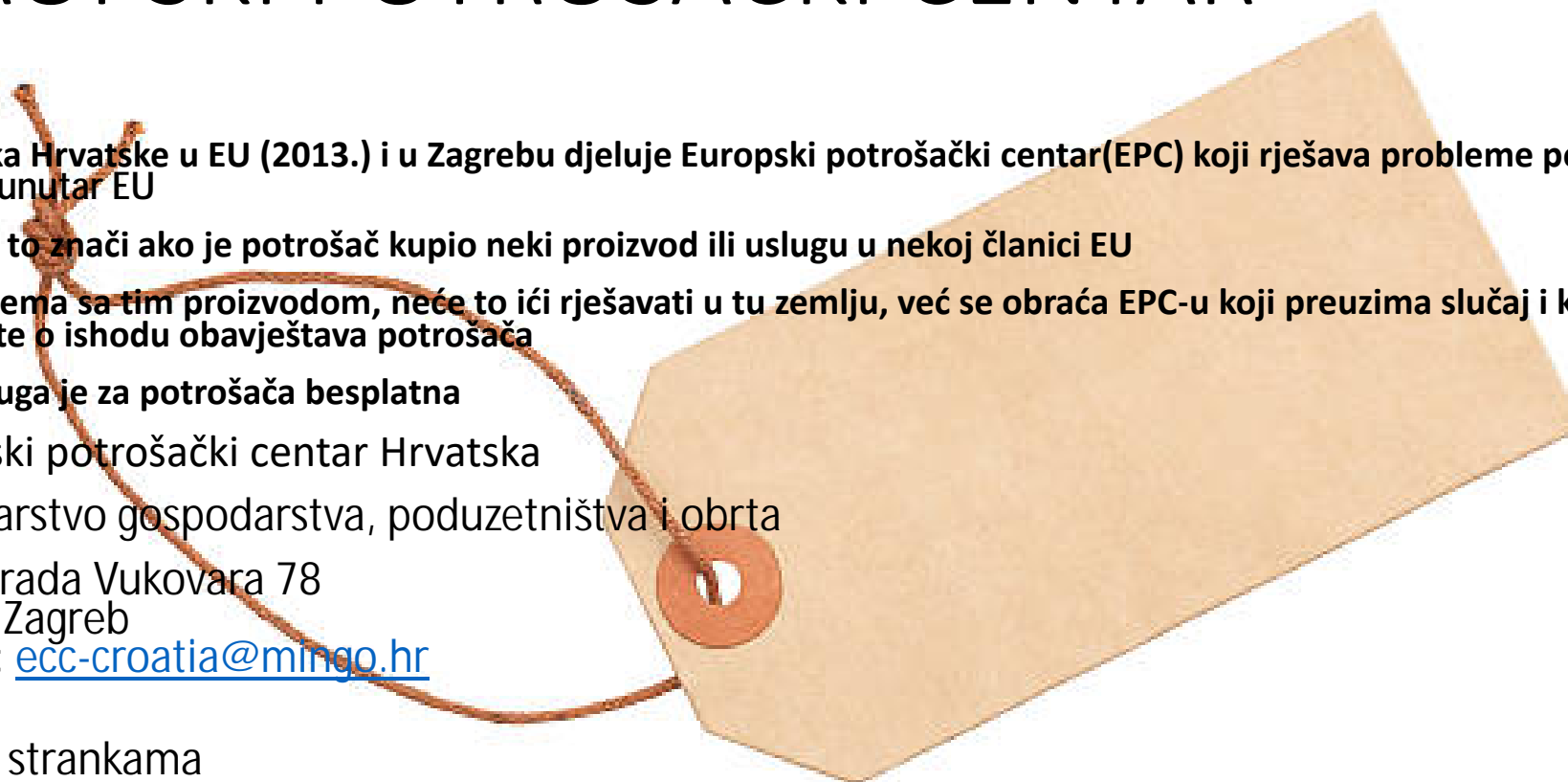
EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR

* Od ulaska Hrvatske u EU (2013.) i u Zagrebu djeluje Europski potrošački centar(EPC) koji rješava probleme potrošača sa trgovcima unutar EU

* u praksi to znači ako je potrošač kupio neki proizvod ili uslugu u nekoj članici EU i ima problema sa tim proizvodom, neće to ići rješavati u tu zemlju, već se obraća EPC-u koji preuzima slučaj i kontaktira trgovca u toj zemlji, te o ishodu obavještava potrošača

* ova usluga je za potrošača besplatna

- Europski potrošački centar Hrvatska
- Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta
- Ulica grada Vukovara 78
10000 Zagreb
e-mail: ecc-croatia@mingo.hr
- Rad sa strankama
- 9:00- 15:00 h
- Platforma za online rješavanje rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS)
- Imate li pitanje vezano uz rad platforme, pošaljite upit: odr@mingo.hr



KUPNJA NA DALJINU

- Kupnja na daljinu je svaka kupnja obavljena izvan prodajnih prostorija trgovca (putem telefona, interneta, u vašem domu, na štandu)
- Tako kupljenu robu potrošač može u roku od 14 dana, o svom trošku vratiti trgovcu bez obrazloženja
- Kod kupnje putem interneta izvan RH uvijek se treba raspitati o uvjetima povrata ili zamjene robe
- Kupnja krivotvorene robe putem interneta je kažnjivo djelo – potrošaču se oduzima roba i još mora platiti kaznu

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA



Alternativno rješavanje sporova je postupak rješavanja potrošačkih sporova koji se ne provodi pred redovnim sudovima, već pred posebno odabranim tijelima za alternativno rješavanje sporova(ima ih 8 u RH), a najpoznatiji su centri za mirenje i sudovi časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili Hrvatskoj obrtničkoj komori

U postupku mirenja jedan ili više neovisnih i nepristranih izmiritelja pomažu strankama kako bi postigli zajedničko rješenje spora.

Ako se postigne zajedničko rješenje, potpisuje se nagodba koja ima snagu ovršne isprave.

KAKVI SU HRVATSKI POTROŠAČI?

- *Hrvatska je na pretposljednem mjestu u EU po educiranosti i informiranosti potrošača*
- Europska komisija je u proljeće 2015. 3 mjeseca provodila kampanju pod nazivom "Potrošači upoznajte svoja prava!", a nakon toga je provedeno istraživanje koje je pokazalo da 65% ispitanika nije primijetilo kampanju, iako je ona bila dosta medijski agresivna
- Naši potrošači u pravilu ne čitaju deklaracije na proizvodima, već očekuju od nadležnih vlasti da vode računa o sigurnosti provoda, a time i o njihovoj sigurnosti



KAKVI SU HRVATSKI POTROŠAČI?

- Istraživanja su također pokazala da se naši potrošači jako teško odlučuju na reakcije – ***od 100 potrošača samo se 4 njih žale*** ukoliko imaju nekih problema- uglavnom zbog inercije, neda im se pisati prigovore i prolaziti dosta kompliciranu proceduru
- **Nedostatan je sustav edukacije potrošača** – nedavno istraživanje je pokazalo da mladi ljudi gotovo ništa ne znaju o financijskoj pismenosti, uskoro će završiti školovanje i ući u svijet rada, a nisu im poznate elementarne stvari
- ***Od 10 potrošača koji su čuli za udruge potrošača samo se jedan obraća istima kad ima problema***

KAKO SE POTROŠAČI MOGU ZAŠTITITI?

- Potrošači se moraju više informirati i educirati kako bi bili u stanju donositi odluke sebi u korist, informaciju treba potražiti prije donošenja odluke o kupnji
- Potrošači se trebaju jače organizirati – učlanjivati se u udruge i tako jačati potrošački pokret – *jake udruge na zapadu testiraju proizvode i savjetuju potrošačima što kupiti –od takvih testova trgovci i proizvođači strepe i paze na kvalitetu proizvoda*
- Zakon daje mogućnost kolektivne tužbe, ali se ona kod nas malo koristi (*slučaj kredita u švicarskim francima*)
- Potrošači se moraju žaliti ako imaju problema, jer to *stvara lančanu reakciju* koja ide u korist potrošačima; *potrošač - trgovac- proizvođač*

OBRAZAC PRIGOVORA TRGOVCU

Ime i prezime potrošača _____
Adresa (Ulica i kućni broj) _____
Poštanski broj i mjesto _____
Tel./mob. _____
U _____, dana _____

Trgovac/pružatelj usluge _____
Adresa (Ulica i kućni broj) _____
Poštanski broj i mjesto _____

Pisani prigovor trgovcu/pružatelju usluge

Sukladno članku 10., stavku 1. Zakona o zaštiti potrošača upućujem Vam pisani prigovor koji se odnosi na proizvod (uslugu)

kupljen dana _____.

Na proizvod (uslugu) koji sam kupio/la imam sljedeću pritužbu:

Skrećem pozornost na to da ste na ovaj pisani prigovor dužni odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

S poštovanjem,

Potpis potrošača

KAKO MOŽEMO POPRAVITI STANJE?

- SAMO EDUCIRANI I INFORMIRANI POTROŠAČI MOGU OSTVARITI I ZAŠTITITI SVOJA PRAVA
- STOGA NAUČIMO SVOJA PRAVA I KORISTIMO IH!
- ZOVITE BESPLATNE TELEFONE I TRAŽITE SAVJETE !
HVALA VAM NA PAŽNJI!
- IMATE LI PITANJA?

