

POTROŠAČKI SAVJETNIK



NAJČEŠĆI UPITI POTROŠAČA S UPUTAMA ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA



U ovom savjetniku obrađena su 4 područja koja obuhvaćaju najčešća pitanja potrošača s kojima se svaki dan susrećemo:

1. REKLAMACIJA KUPLJENIH PROIZVODA U SLUČAJU MATERIJALNOG NEDOSTATKA

2. PRAVA POTROŠAČA I RIZICI PRI SKLAPANJU UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA (npr. PREZENTACIJE!) TE UGOVORA NA DALJINU (npr. PUTEV TELEFONA!)

3. REKLAMACIJA SPORNIH IZNOSA NA RAČUNU (na primjeru telekomunikacija)

4. ZASTARA

Molimo da prije postavljanja upita pročitate spomenute upute te ih svakako sačuvajte za ubuduće!



1.

REKLAMACIJA KUPLJENIH PROIZVODA U SLUČAJU MATERIJALNOG NEDOSTATKA

U slučaju da kupljeni proizvod **ima** materijalni nedostatak ili se on **pojavi unutar**

roka od 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!**

Ukoliko su ti nedostaci **vidljivi**, kupac mora u roku od **8 dana** obavijestiti prodavatelja o uočenom nedostatku, osim ako se radi o potrošačkim ugovorima (primjerice, kupopordaje ili ugovora o organiziranju putovanja) gdje je rok za obavijest prodavatelju **2 mjeseca** od kada ne nedostatak uočen, do najviše **2 godine** od prijelaza rizika na kupca! U slučaju da se radi o **skrivenom** nedostatku, rok za priopćenje nedostatka trgovcu je **2 mjeseca** od otkrivanja, odnosno najviše **2 godine** od prijelaza rizika na kupca.

Prodavatelj 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 **neppravilno montirana** pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- 7) ako je nepravilna montaža posljedica **nedostataka u uputama za montažu**

Prema čl. 410. Zakona o obveznim odnosima, kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru:

- 1) zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni,**
- 2) zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka,**

- 3) zahtijevati sniženje cijene,
- 4) izjaviti da raskida ugovor.

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

Samo u slučaju kupnje robe s greškom potrošač nema pravo reklamacije zbog materijalnog nedostatka.

REKLAMACIJSKI POSTUPAK

Savjetujemo da uvijek u slučaju materijalnog nedostatka napravite pisanu reklamaciju (mailom, poštom preporučeno na trgovca ili urudžbiranjem kod trgovca – pritom zatražite potvrdu primitka na kopiji prigovora) i pozovite se na navedene članke Zakona o obveznim odnosima i Zakona o zaštiti potrošača. Reklamaciji priložite kopiju računa i objasnite kronologiju događaja.

Trgovac je dužan odgovoriti u roku 15 dana, prema čl. 8. Zakona o zaštiti potrošača.

U slučaju negativnog odgovora, ili izostanka istog, trgovca prijavite inspekcijskoj službi putem nadležnog Ministarstva.



2. PRAVA POTROŠAČA I RIZICI PRI SKLAPANJU UGOVORA IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

(npr. PREZENTACIJE!) TE UGOVORA NA DALJINU (npr. PUTEM
TELEFONA, INTERNETA ILI STANDARNIH PISAMA!)

Potrošači su svakodnevno bombardirani kućnim posjetima ili telefonskim pozivima raznih akvizitera koji nude svoje skupocjene proizvode upitne kvalitete.

a)

UGOVORI SKLOPLJENI IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

Pod ovim pojmom podrazumijevamo ugovore sklopljene u vrijeme **izleta** koji je organizirao trgovac izvan njegovih poslovnih prostorija, u vrijeme **posjeta trgovca DOMU POTROŠAČA, domu drugog potrošača ili radnome mjestu potrošača.**

Trgovci se nerijetko koriste vrlo agresivnim nastupom, ponekad i prijevarama, a sve kako bi potrošače nagovorili da **plate precijenjene proizvode i usluge** koji im zapravo uopće ne trebaju.

Razne "zdravstvene ustanove" javljaju im se s obećanjem kako će u trenu riješiti sve njihove zdravstvene probleme. Brojne putničke agencije organiziraju večere, u sklopu kojih nude potpisivanje ugovora o organiziranju putovanja na egzotične destinacije, od kojih se većina nikada ne realizira. Akviziteri raznih agencija koje sklapaju ugovore za teleoperatore nude sklapanje ugovora po "povoljnijim uvjetima", međutim potrošačima rijetko kad daju potpune informacije o uslugama koje nude, često se ne predstave, a potrošačima također daju i krive informacije o tome koga zastupaju.

Najosjetljivija skupina potrošača su osobe starije životne dobi i osobe lošeg zdravstvenog stanja, pa ukoliko saznate da se u vašoj blizini održavaju slične prezentacije, upozorite svoje susjede da ne pristaju na prezentacije u svojim domovima, niti da potpisuju takve ugovore!

Nakon što je ugovor sklopljen **neposrednom komunikacijom s trgovcem**, a potrošač se PREDOMISLI, on ima pravo prema **čl. 33. Zakona o zaštiti potrošača** takav ugovor **RASKINUTI PISANIM PUTEM u roku od 14 RADNIH DANA OD PRIMITKA OBAVIJESTI O PRAVU NA RASKID UGOVORA**, što se uglavnom poklapa s danom potpisivanja ugovora jer je takva mogućnost navedena u općim uvjetima.

POTROŠAČ PRITOM NIJE DUŽAN NAVODITI RAZLOGE RASKIDA, A TRGOVAC MU JE DUŽAN VRATITI CJELOKUPAN UPLAĆENI IZNOS, SA ZATEZNI KAMATAMA!

Nakon proteka roka od 14 radnih dana, potrošač će u slučaju raskida ugovora biti dužan trgovcu platiti **PENALE u iznosu određenom u sklopljenom ugovoru!**

Ukoliko obavijest o pravu na raskid ugovora NIJE IZDANA potrošaču, PRAVO NA RASKID UGOVORA prema čl. 34. Zakona o zaštiti potrošača NIJE VREMENSKI OGRANIČENO!



b)

UGOVORI SKLOPLJENI PUTEM SREDSTAVA DALJINSKE KOMUNIKACIJE.

Kupnja putem interneta (primjerice kupnja mobilnih uređaja putem web shopova domaćih teleoperatora) spada u ovu kategoriju ugovora. Nadalje, potrošači nerijetko pristaju na ponude putem telefona, u kojima im trgovci nude razne "poklone i pogodnosti", čime sklapaju ugovor a da toga nisu ni svjesni!

Sredstva daljinske komunikacije obuhvaćaju adresirane i neadresirane tiskane materijale, standardna pisma i dopisnice, tiskane promidžbene poruka s narudžbenicom, kataloge, TELEFON s ljudskim posredovanjem i bez njega, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televiziju, INTERNET i ELEKTRONIČKU POŠTU.

Kod ovakvih ugovora trgovac je potrošaču dužan dostaviti **POTVRDU**

PRETHODNE OBAVIJESTI prema čl. 43. i 44. Zakona o zaštiti potrošača.

U slučaju da se potrošač PREDOMISLI, ovakvi se ugovori mogu BEZ PENALA RASKINUTI PISANIM PUTEM u roku od 7 RADNIH DANA OD DANA PRIMITKA PROIZVODA/ OD DANA SKLAPANJA UGOVORA (kad je u pitanju pružanje usluge!)/ OD DANA PRIMITKA PRETHODNE OBAVIJESTI!

U slučajevima kada potvrda prethodne obavijesti nije dostavljena, POTROŠAČ IMA PRAVO NA RASKID UGOVORA U ROKU OD 3 MJESECA!

Budući da trgovci nerijetko u slučajevima raskida ovakvih ugovora traže originalnu ambalažu kupljenog proizvoda, **ponovno skrećemo pažnju na odredbu čl. 14.**

Zakona o zaštiti potrošača prema kojoj je trgovac AMBALAŽU zadržati na zahtjev potrošača te ona ne može biti uvjet povrata kupljenog proizvoda!

Na sve ovakve slučajeve se također primjenjuje čl.8. Zakona o zaštiti potrošača, prema kojem je trgovac dužan odgovoriti potrošaču u roku od 15 dana od primitka prigovora, zbog čega je prigovore najbolje slati **PREPORUČENO S POVRATNICOM!** Po isteku navedenog roka, a ukoliko se vaš problem ne riješi, trgovca prijavite inspekcijskoj službi nadležnog Ministarstva.



3.

REKLAMACIJA SPORNIH IZNOSA NA RAČUNU (na primjeru telekomunikacija)

U svim slučajevima kada sumnjate na **ispravnost i/ili opravdanost računa** kojeg vam je ispostavio teleoperator, slijedite ovaj postupak podnošenja reklamacije:



1) platite nesporni dio telefonskog računa kako biste spriječili mogućnost isključenja usluge dok traje reklamacijski postupak; ukoliko je upitan cijeli račun (primjerice u slučajevima kada je došlo do zloupotrebe vaših osobnih podataka, a radi sklapanja ugovora s teleoperatorom) ne morate ništa platiti

2) uputite pisani prigovor teleoperatoru - Službi za korisnike/Odjelu za reklamacije (prema adresi na računu) u roku od 30 dana od datuma kada ste dobili račun; na ovom stupnju vam je teleoperator **dužan odgovoriti u roku od 15 dana!**

3) u slučaju negativnog odgovora, ili ukoliko on izostane, uputite **pisani prigovor Povjerenstvu za reklamacije pri teleoperatoru**, u roku od **30 dana** od datuma primitka prvostupanjskog odgovora (uputa o tome treba biti sastavni dio odgovora teleoperatora na vašu pritužbu). **Rok za odgovor Povjerenstva je 30 dana!**

4) u slučaju negativnog odgovora od strane Povjerenstva, ili ukoliko on izostane, pisani prigovor uputite **Hrvatskoj Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije (HAKOM, na adresu Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb)**; HAKOM vam je dužan odgovoriti unutar roka od **4 mjeseca**.

Na kraju podsjećamo na **čl. 26. Zakona o zaštiti potrošača**:

Obustavljanje pružanja javne usluge

Članak 26.

(1) Ako se račun pružatelja javne usluge osporava bilo u kojem sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune, trgovac – pružatelj javne usluge **ne smije potrošaču obustaviti pružanje usluge do okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka.**

(2) Ako je pružatelj javne usluge obustavio pružanje usluge prije nego što je od nadležnog tijela ili osobe obaviješten o pokrenutom postupku iz stavka 1. ovoga članka, dužan je ponovo započeti i nastaviti pružati uslugu potrošaču do okončanja sudskog ili izvansudskog postupka.

(3) Obveza iz stavka 1. i 2. ovoga članka odnosi se i na slučaj kada pružatelj javne usluge pokrene postupak prisilne naplate protiv potrošača.

(4) Sudskim ili izvansudskim postupkom u smislu stavka 1. i 2. ovoga članka smatra se svaki postupak predviđen važećim propisima, kao i svaki postupak predviđen općim uvjetima ili drugim pravilima pružatelja javne usluge.

U slučaju da dobijete rješenje o ovrsi dok traje reklamacijski postupak, u prigovoru ćete se pozvati na čl. 26. Zakona o zaštiti potrošača!

4. ZASTARA



S obzirom na učestalost pitanja u vezi zastare, sastavili smo pregled najvažnijih zastarnih rokova. **Važno je imati na umu kako se na zastaru ne pazi po službenoj dužnosti!**

Uvijek kada ulažete prigovor zastare, bitno je da navedete i rečenicu: **"POZIVAM SE NA ZASTARU PREMA čl...npr. ZAKONA O OBVEZNIM ODNOSIMA."** Važno je da decidirano izjavite taj prigovor!

Napominjemo kako prema čl.244. Zakona o obveznim odnosima OPOMENA NE PREKIDA ZASTARU, međutim opomene službenih tijela (npr. Porezne uprave), PREKIDAJU ZASTARNI ROK, budući da se smatraju službenim radnjama, a u skladu s čl. 95. Općeg poreznog zakona!

(Ukoliko u daljnjem tekstu nije drugačije naglašeno, primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima, tj. ZOO-a.)

10 GODINA:

Sve tražbine koje su utvrđene pravomoćnom sudskom odlukom ili odlukom drugoga nadležnog tijela javne vlasti, ili nagodbom pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, odnosno javnobilježničkim aktom! (ČL. 233. ZOO)--> ODNOSI SE I NA RJEŠENJA O OVRSI KOJA SU UTUŽENA NA VRIJEME!

5 GODINA:

1. OPĆI ZASTARNI ROK (ČL. 225.)
2. ŽIVOTNO OSIGURANJE (ČL. 234., odnosno 10 godina)
3. DOPRINOSI- zdravstveno/mirovinsko (ČL. 229. zakona o doprinosima + čl. 230-APSOLUTNA ZA 10 G.)
4. ODVJETNIČKI TROŠKOVI (ČL.225).

4 GODINE:

PREKRŠAJNI PROGON (PRIJE IZRICANJA SANKCIJE)- čl. 13- Prekršajnog zakona

3 GODINE:

1. Međusobne tražbine iz trgovačkih ugovora o prometu robe i usluga (čl. 228.)
2. NAJAMNINA I ZAKUPNINA (ČL. 229.)
3. NAKNADA ŠTETE (ČL. 230.; otkad je oštećenik doznao za štetu i za osobu koja je štetu učinila ili 5 godina od kad je šteta nastala)
4. DOPUNSKO ZDRAVSTVENO OSIGURANJE (čl. 226.)
5. KAMATE (ČL. 226.)
6. UZDRŽAVANJE (ČL. 226.)
7. KOMUNALNA NAKNADA (ČL. 226.)
8. PRIČUVA (ČL. 226.)
9. OSIGURANJE (ČL. 234., odnosno 5 godina)
10. POREZ (ČL. 94. Općeg poreznog zakona; ČL. 96.-APSOLUTNA ZA 6 GODINA)
11. SLIVNE VODE, NAKNADA ZA UREĐENJE VODA (čl.94 OPZ i čl. 96. OPZ)
12. PARKIRANJE
13. PREKRŠAJI ZA KOJE JE OVLAŠTENI TUŽITELJ OBVEZAN IZDATI PREKRŠAJNI NALOG (ČL.13. Prekršajnog zakona)

1 GODINA

(čl. 232. Zakona o obveznim odnosima i čl. 24.st.9. Zakona o zaštiti potrošača)

1. tražbina naknade za isporučenu električnu i toplinsku energiju, plin, vodu, za dimnjačarske usluge i za održavanje čistoće, kad je isporuka, odnosno usluga obavljena za potrebe kućanstva,
2. tražbina radiopostaje i radiotelevizijske postaje za uporabu radioprijamnika i televizijskog prijamnika,
3. tražbina pošte, telegrafa i telefona za uporabu telefona i poštanskih pretinaca te druge njihove tražbine koje se naplaćuju u tromjesečnim ili kraćim rokovima,

4. tražbina PRETPLATE na povremene tiskovine, računajući od isteka vremena za koje je tiskovina naručena

