

Zaštita prava potrošača (15.ožujak)

Srednja škola Donji Miholjac
Antonio Čmelak, dipl.oec.

12453 80670



Sadržaj

- 1) **15.ožujak – Dan prava potrošača**
- 2) **Potrošačka prava**
- 3) **Zakon o zaštiti prava potrošača**
- 4) **Korisne informacije**



15.ožujak – Dan prava potrošača

- 15.3.1962. američki predsjednik John F.Kennedy donio „Deklaraciju o osnovnim pravima potrošača”
- Od 1983. se taj datum obilježava kao Svjetski dan prava potrošača



**„Potrošači, po definiciji, uključuju sve nas.
I mene kao predsjednika SAD-a.**

**Potrošači su najveća gospodarska skupina
na koju utječe skoro svaka javna ili privatna
gospodarska odluka.**

**Oni su najvažnija skupina čiji se stavovi vrlo
često ne čuju. Glas potrošača mora se čuti.”**



JOHN F. KENNEDY

XXXV President of the United States: 1961-1963

**93 - Special Message to the Congress on Protecting the
Consumer Interest.**

March 15, 1962



15.ožujak je prigoda za:

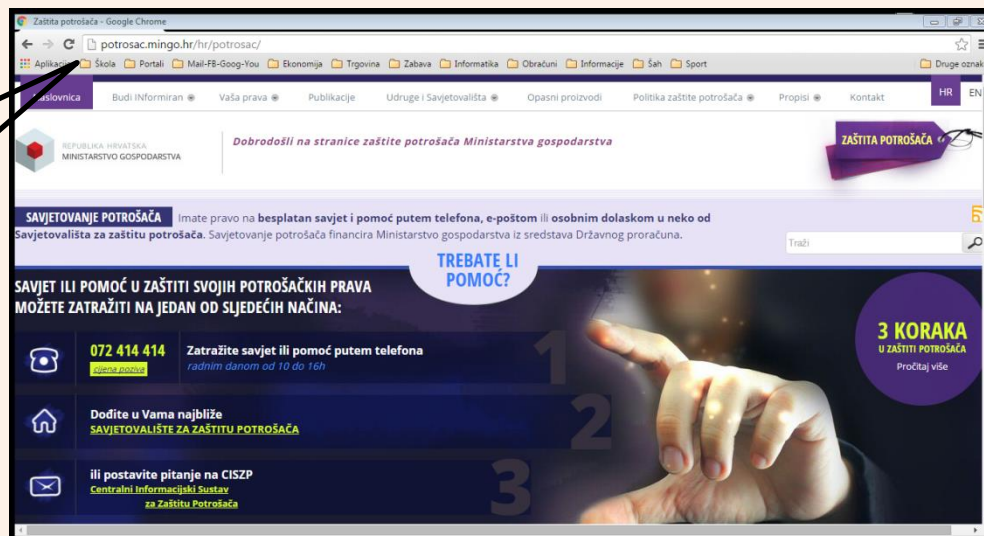
- promicanje temeljnih prava svih potrošača
- postavljanje zahtjeva da se ta prava poštuju
- pokretanje potrošačkih inicijativa
- polaganje računa nositelja politike potrošačima



Potrošačka prava

- Udruge za zaštitu prava potrošača
- Prva u Nizozemskoj 1912.godine
- U Hrvatskoj od 1998., danas ih ima 15-tak
- Ministarstvo gospodarstva

potrosac.mingo.hr

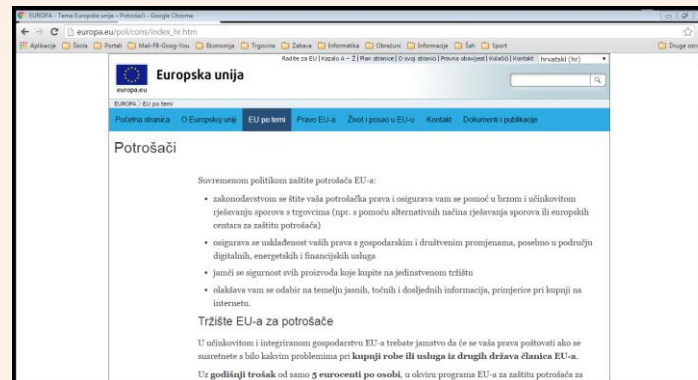


8 temeljnih prava potrošača:

- Pravo na sigurnost roba i usluga.
- Pravo na punu, pravodobnu i istinitu informaciju.
- Pravo na izbor roba i usluga.
- Pravo da se čuje glas potrošača.
- Pravo na zadovoljenje temeljnih životnih potreba.
- Pravo na naknadu štete.
- Pravo na zdrav okoliš.
- Pravo na obrazovanje.



- **Europska povelja o informiranju i zaštiti prava potrošača iz 1973.godine**
- **Značaj ulaska Hrvatske u Europsku uniju**
- **Izmjene Zakona o Zaštiti prava potrošača usklađen s pravilima EU**
- **Neven Mimica je bio europski povjerenik za zaštitu potrošača od 2013. do 2014.**



Savjeti za kupovinu na internetu:

- **14 dana unutar EU na vraćanje robe bez obrazloženja**
- **ne vrijedi za prehranu, ulaznice i digitalne sadržaje**
- **sami snosimo trošak povrata**
- **provjerite trgovca od kojeg kupujete u FINA-i ili pročitajte iskustva drugih potrošača**
- **poznate marke kupujte na službenim stranicama, inače možete odgovarati carini za kupovinu krivotvorina**
- **čuvajte pisanu i elektroničku dokumentaciju**

Zakon o zaštiti prava potrošača

- Prvi put donesen 2003.godine
- Zadnja verzija iz 2014. s dodacima u 2015.
- Poglavlja ovog zakona:
 - 1) Temeljne odredbe
 - 2) Poslovanje trgovaca s potrošačima
 - 3) Potrošački ugovorni odnosi
 - 4) Procesno pravna zaštita prava potrošača
 - 5) Institucionalni okvir zaštite potrošača
 - 6) Inspekcijski nadzor
 - 7) Prekršajne odredbe
 - 8) Prijelazne i završne odredbe



- **Temeljne odredbe nabrajaju prava i definiraju pojmove**
- **Teško je poznavati cijeli zakon – u nastavku su neke značajnije odredbe**



- Propisan je sadržaj deklaracije – koja mora biti na latinici i hrvatskom jeziku
- Cijena s PDV-om (porezom na dodanu vrijednost) za jedinicu mjere i količinu
- Jasno istaknuti uvjeti prodaje



- **Provjera obračuna na računu i zabrana naplate izdavanja računa**



- **Mogućnost davanja pisanog prigovora i odgovor u roku od 15 dana**
- **Trgovac ne smije drugima davati podatke o kupcu koje ima**
- **Mogućnost zabrane primanja neželje poziva i poruka**



- **Obavezna ponuda za usluge vrednije od 500,00 kn**
- **Obaveza ponude ako tijekom popravka, majstor naiđe na iznenadni kvar**



- **Pravo na kamate ako je rok isporuke dužio od 30 dana nakon plaćanja**



- **Ne smije se naplatiti slanje opomene**
- **Ambalaža ne smije zavarati kupca**
- **Trgovac mora zbrinuti ambalažu, ako je kupac ne želi**
- **Ako se pakiranje robe naplaćuje, mora biti istaknuta cijena te usluge i materijala**



- **Zabrana ostavljanja promotivnih letaka, ako kupac to naznači na sandučiću**
- **Kod sniženja mora biti i stara i nova cijena**

**NE ŽELIMO
oglasne poruke i materijale**

• MOLIMO NE ZVONITI, HVALA! •

Odredbom članka 16. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine br. 79/07, 125/07, 79/09, 89/09) propisano je:

Zabranjeno je ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata potrošača ako je takva zabrana na njima jasno napisana.

Za ostavljanje oglasnih poruka i materijala odgovoran je trgovac čija se roba i usluge oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima. Ukoliko raznosič, unatoč jasno napisanoj zabrani, ostavlja oglasne materijale, potrošači se mogu obratiti najbližoj ispostavi Državnog inspektorata, a u skladu s naprijed citiranim odredbom prijavljuju trgovca čija se roba i usluge oglašavaju na oglasnim porukama i materijalima.

**KONZUM
vikend**

AIRWAVE ORIGINAL 140G

28¹⁹ kn ko	ATLANTIC TRADE 04200078 3851004704812 Broj Ev.27591/23.01.03.	25 ¹⁹ kn ko
--	--	------------------------------

akcija

- **Zabrana zavaravajućih radnji i agresivne poslovne prakse**



- **Jasno informiranje o svim elementima prije sklapanja ugovora**
- **Minimalna garancija iznosi 6 mjeseci**
- **U slučaju kvara (tijekom tog roka) traži se uklanjanje kvara, nova roba ili sniženje**



- **Zabranjene nepoštene ugovorne odredbe**
- **Kupac može pozvati tržnog inspektora kada da pisani prigovor i primi odgovor**
- **Tržni inspektor može tražiti zabranu prodaje, uklanjanje nedostatka te naplatiti kazne od 10.000,00 do 100.000,00 kn**



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO
GOSPODARSTVA

Naslovnica | Područje rada | Inspekcijski poslovi | **Zaštita potrošača**

Zaštita potrošača

Služba zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda

Služba zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda obavlja inspekcijске i druge poslove koji se odnose na zaštitu potrošača u području prodaje proizvoda i pružanja usluga, cijena proizvoda, javnih usluga, označavanje, pakiranje, obilježavanje i prezentiranje proizvoda, protok informacija o povredi propisa u području zaštite potrošača, tehničko zakonodavstvo i sigurnosne zahtjeve za proizvode, tehničku dokumentaciju, pravodobno obavješćivanje o opasnostima koje proizvodi mogu predstavljati, surađuje s drugim unutarnjim ustrojstvenim jedinicama, javnopravnim tijelima, ostalim zainteresiranim stranama, međunarodnim organizacijama i institucijama Europske unije u području zaštite potrošača te obavlja druge poslove u okviru djelokruga Službe.

U Službi zaštite ekonomskih interesa potrošača i sigurnosti proizvoda ustrojjeni su:

- 1. Odjel zaštite ekonomskih interesa potrošača**
 - Pravni izvori iz područja zaštite ekonomskih interesa potrošača
- 2. Odjel sigurnosti proizvoda**
 - Pravni izvori iz područja sigurnosti proizvoda

Odjel zaštite ekonomskih interesa potrošača	▶
Pravni izvori iz područja zaštite ekonomskih interesa potrošača	▶
Odjel sigurnosti proizvoda	▶
Pravni izvori iz područja sigurnosti proizvoda	▶

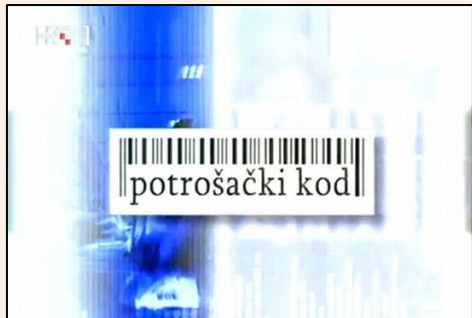


Korisne informacije

„Potrošački kod”, HTV 1 petkom od 18.30 i
repriza subotom na HTV 4 od 10.30

Udruga „Potrošački forum” u Osijeku

RAPEX je Europski sustav za brzo uzbunjivanje
za opasnu neprehrembenu Upoznajte se sa
značenjem E-brojeva



Za kraj

Upoznajte i tražite svoja potrošačka prava.

Pogledajte izložbu u hodniku škole.

Ispunite anketu.

Hvala

