

Potrošački savjetnik

- vaš brzi vodič -

Treće izmjenjeno i dopunjeno izdanje



Rujan 2008.godine

Izdavač:
«Dalmatinski potrošač» Split,
članica Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske

Urednik:
Ante Tičić

Uredništvo:
Jelena Jurić i Tea Gabelica

Brošura je izrađena sredstvima potpore Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva

Savjetovalište za zaštitu potrošača

Tel: 021 503 364, Fax: 021 503 365

e-pošta: info@potrosac-split.org

www.potrosac-split.org

Ovaj letak daje opće upute

Ako mislite da imate zakonsko pravo, a ne možete dobiti zadovoljavajući odgovor od trgovca, zatražite savjet od lokalne vlasti – ureda za gospodarstvo općine ili grada, od ureda udruge za zaštitu potrošača ili od jednog od savjetovališta za zaštitu potrošača sa sjedištem: Zagreb, Osijek, Pula ili Split.

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, „Međimurski potrošač“ Čakovec, «Potrošački centar» Rijeka, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar

Kupovanje robe

Kupnjom (plaćanjem) robe na tržnici ili prodavaonici zaključujete ugovor o kupnji.

Reklamaciju je dužan riješiti prodavatelj, a ne proizvođač.

Zakonom je utvrđeno da roba koju kupujete:

- mora biti sigurna i zadovoljavajuće kvalitete
- ne smije biti oštećena, niti sa greškom, osim ako vam prodavatelj ukaže na grešku
- mora odgovarati deklaraciji koja prati proizvod i namjeni za koju je kupujete.

Imate pravo zabraniti ostavljanje oglasnih poruka i materijala u ili na poštanskim sandučićima, te na ili ispred kućnih vrata. Ne zaboravite zabranu istaknuti na vidnom mjestu.

Deklaracija na proizvodu, među ostalim mora biti čitljiva. Ukoliko je tekst napisan tako malim slovima da vam treba povećalo dostavite prigovor trgovcu.

Savjet

Nađite vremena za kupovinu.
Usporedite cijene iz više dućana, iznenaditi će te se u razlici cijena.
Provjerite da li su troškovi dostave uključeni u cijenu.

Dobro je znati:

- troškove prodaje, a i one koji joj prethode (npr. troškove obračunavanja i slanja računa) snosi prodavatelj, a troškove odnošenja i sve ostale troškove poslije prodaje snosi kupac, ako nije drugačije dogovoreno
- prodavatelj nije dužan predati stvar ako mu kupac ne isplati cijenu ili nije spreman to učiniti, ali kupac nije dužan isplatiti cijenu prije nego što je imao mogućnost pregledati stvar
- prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke stvari - koje je ona imala u trenutku prijelaza rizika na kupca, bez obzira je li mu to bilo poznato,
- ako je posljedica uzroka materijalnog nedostatka nastala prije prodaje - za nedostatke odgovara prodavatelj

Sezonska sniženja cijene ili rasprodaja

- dobro je ustanoviti cijene prije sniženja cijena budući neki „trgovci“ znaju najprije povećati pa sniziti cijene,
- ne kupujte proizvode na sniženju ako ista nisu fizički odvojena od ostalih proizvoda i ukoliko nije jasno, vidljivo i čitljivo istaknut najmanji ili krajnji rok uporabe,
- proizvodi sa greškom moraju pratiti podatak – informaciju o grešci na proizvodu.

Provjeri ispravnost robe

U roku 6 mjeseci od dana kupnje stvari imate pravo prijaviti materijalni nedostatak. Ako prodavatelj ne priznaje nedostatak imate pravo tražiti od prodavatelja da to i dokaže.

U roku od dva mjeseca, računajući od dana kada je otkriven nedostatak, kupac je dužan o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja. Prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu nakon dvije godine od prodaje stvari.

Kad kupujete nešto na sniženju imate ista prava. Međutim, snižena roba može biti i sa greškom. Ako vam je ukazano na pogrešku ne možete tražiti povrat novca.

To je činjenica
Ako je proizvod dobre kvalitete, a vi kući utvrdite da vam se ne sviđa boja ili vam veličina ne odgovara, trgovac nema zakonsku obvezu zamijeniti proizvod ili vratiti novac – iako mnogi to rade u interesu dobrih odnosa sa kupcima.

Obavijest o nedostatku kupac može pravovaljano dostaviti prodavatelju preporučenom poštom, brzojavom, faksom ili na drugi pouzdani način.

Prodavatelj odgovara za nedostatak na proizvodu: ako kupac i nije dostavio obavijest o nedostatku ili je prošao rok od dvije godine, ako je taj nedostatak bio poznat prodavatelju ili mu nije mogao ostati nepoznat.

Kupac za materijalne nedostatke ima pravo:

- 1) zahtijevati da se nedostatak ukloni,*
- 2) zamjenu proizvoda,*
- 3) zahtijevati sniženje cijene,*
- 4) zahtijevati raskid ugovora i*
- 5) naknadu štete.*

Koristan savjet
Ne kupujte stvari koje vam ne trebaju, time potkradate samog sebe.

Kupovina prehrambenih proizvoda

Prije kupnje sačinite popis robe koju mislite kupiti.
Dajte prednost kupnji svježih proizvoda.

Kad kupujete konzerviranih proizvoda svakako pogledajte rok valjanosti i deklaraciju.

Dobro je znati:
Zbog prevelike upotrebe pesticida godišnje se u svijetu otruje milijun ljudi. Čuvate se <u>bijele kuge</u> , a to je: bijeli šećer, bijelo brašno, bijela riža i sol.

Pa i ovo:

*Trgovac **nema pravo naplatiti** vrećice i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda, ako iste na sebi imaju utisnuti logotip, prepoznatljiv znak ili slogan, odnosno naziv proizvođača ili trgovca.*

Kupac: Prezime i ime

Adresa stanovanja:

Telefon: _____ Gsm: _____

Trgovačko društvo – trgovac:

Naziv trgovačkog društva – trgovca:

Adresa: Mjesto, ulica i kućni broj:

Predmet: Reklamacija za kupljeni proizvod/uslugu

Pozivajući se na članak 8. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine 79/07.) upućujem reklamaciju, na koju ste mi dužni, u zakonskom roku (15 dana) pisano odgovoriti.

Prodajno mjesto: _____

Naziv kupljenog proizvoda: _____

Kupljen dana: _____

Broj računa: _____

Opis reklamacije:

Pozivajući se na članak 5. stavak 2. spomenutog Zakona **tražim jedno od navedenih prava:**

1.	Zamjenu za novi proizvod,
2.	Sníženje cijene proizvoda ili
3.	Popravak proizvoda o trošku trgovca.

Prilog: - preslika računa

- _____

Podnositelj reklamacije:

Dostavljeno na znanje:

- Državni inspektorat PJ _____,
- Savez udruga za zaštitu potrošača Hrvatske

Trgovci nemaju pravo od vas tražiti čuvanje ambalaže za eventualni povrat proizvoda radi popravka jer, vi imate pravo zatražiti od trgovca da zadrži ambalažu prodanog proizvoda prilikom kupnje.

Kupovina proizvoda trajnije uporabe

Ne donosite brze, nepromišljene odluke,
jer engleska poslovice kaže:
«Nisam toliko bogat da kupujem jeftine proizvode».

Prije posjeta prodajnom mjestu sačinite spisak pitanja, ne zaboravite tražiti od prodavatelja odgovor na sva vaša pitanja.

Raspitajte se u Savjetovalištu za zaštitu potrošača (Zagreb, Osijek, Pula ili Split) da li postoje kakvi prigovori o trgovcu u svezi odnosa sa kupcima, kvaliteti, jamstvima, servisiranju i sl.

Potencijalnom kupcu otvoreno priopćite vaše iskustvo, time dajete individualni doprinos razvoju kvalitetnih odnosa na tržištu.

Nepoštene odredbe ugovora

Ugovor uvijek čitajte pažljivo, posebno mala slova, prije nego ga potpišete. (T-com, HEP i drugi će vam ponuditi potpis ugovora gdje potvrđujete da ste upoznati sa općim uvjetima, iako vam ih neće ni pokazati).

Trgovac ne može iskoristiti ugovor da:

- izbjegne odgovornost - ako nešto krene kako ne treba,
- nametne nepoštene financijske kazne.

Nepoštene odredbe ugovora su - nejasno utvrđene obveze potrošača za plaćanje troška slanja opomena i kazne za potrošača bez sudskog postupka.

Nepošteno je i utvrđivanje obveza potrošača (struje, vode,) - gotovo uz nemoguće ostvarivanja prava za naknadu štete.

Ugovor vas ne može zaustaviti od pokretanja sudskog postupka, ako smatrate da su vam prava uskraćena.

Nepošteno je i suprotno ugovoru o pružanju usluga (telekomunikacije, komunalne usluge i sl.), uključujući i usluge državnih organa, te općina i gradova da vam putem koje-kakvih agencija (utjerivača dugova) naplaćuju troškove «usluge» agencija.

Ne plaćajte ništa što, sa davateljem usluga, niste ugovorili.

Svaki pokušaj naplate putem agencije osporite (pisanim prigovorom) uz napomenu da vi sa agencijom niste zaključili ugovor. Trošak agencije je trošak one firme koja ju je angažirala.

Ako ocijenite da vam je trgovac ponudio ugovor sa nepoštenim odredbama zatražite mišljenje pravne struke i/ili mišljenje jedne od udruga za zaštitu potrošača.

Plaćanje predujmom

Imate pravo od trgovca tražiti plaćanje kamata za (vaša) sredstva predujma - prijevremeno plaćanje proizvoda ili usluga za isporuke duže od 30 dana, računajući cijelo razdoblje od dana primljenog predujma do dana isporuke proizvoda.

Ukoliko ste ugovorili kupnju proizvoda plaćanjem unaprijed, a trgovac ne može ili neće, iz bilo kojeg razloga, isporučiti ugovoreni proizvod ili obaviti uslugu, pokrenite sudski postupak za povrat uplaćenog predujma u cijelosti, uključujući kamate i naknadu štete.

Kupovanje izvan poslovnih prostorija trgovca

Ukoliko ste kupili proizvod izvan poslovnog prostora trgovca (na prezentaciji ili putem e-ponude) imate pravo odustati od ugovora, ne navodeći razloge raskida ugovora, u roku od 14 dana od dana zaključivanja ugovora i(ili) zaključnice. Pisani zahtjev za raskid ugovora trgovcu dostavite poštom uz potvrdu pošiljke. Naravno, raskidom ugovora dužni ste vratiti kupljeni proizvod trgovcu o svom trošku.

Trgovac je dužan, najkasnije u roku od 30 dana od primitka pisane obavijesti o raskidu, vratiti cjelokupni uplaćeni iznos, uvećan za kamate od dana uplate do dana isplate.

Kupovanje iz kuće

Ako se odlučite kupiti proizvod ili uslugu putem sredstava daljinske komunikacije (telefon, fax, e-pošta) trgovac je dužan ponuditi vam obavijest o firmi, uvjetima ugovora, jamstvo, karakteristike proizvoda ili usluga.

Imate pravo na raskid ugovora o kupnji proizvoda ili usluge putem daljinske komunikacije, bez obveza navođenja razloga za raskid ugovora, u roku:

- 7 dana ako ste dobili potvrdu prethodne obavijesti, ili
- 90 dana ako vam trgovac nije dostavio potvrdu prethodne obavijesti.

Vaša prava za povrat uplaćenog iznosa i kamata kao i vaša obveza vraćanja proizvoda, na vaš trošak, vrijede kao i kod kupnje izvan poslovnih prostorija trgovca.

Ako vam je trgovac posredstvom daljinske komunikacije isporučio proizvod ili pružio uslugu, a da vi niste istu naručili smatrajte to promidžbenim darom trgovca.



Pažnja

Ne zaključujte posao, ako vam nisu poznate kondicije – uvjeti kupoprodaje na daljinu.

Upamtite: bez vašeg izričitog i pisanog odobrenja nitko nema pravo davanje vaših osobnih podataka.

Provjeri pod kojim uvjetima možete otkazati ugovor o kupnji.

Kupovanje putem Interneta

- nekoliko kratkih savjeta

- čuvajte se trgovca koji za adresu imaju samo poštanski pretinac – tražite kompletnu adresu,
- zatražite adresu elektronske pošte i potvrdu prodaje.

Ako netko upotrebi vašu kreditnu karticu na webu:

- otkazite plaćanje najbrže što možete,
- obavijestite izdavača vaše kreditne kartice.



Jamstvo (garancija)

Proizvođač jamči ispravnost u tijeku određenog vremena.

Kupac ima pravo tražiti od prodavatelja kao i od proizvođača - da mu stvar u razumnom roku popravi ili ako to ne učini, da mu umjesto nje preda stvar koja je ispravna.

Pored toga kupac ima **pravo na naknadu štete** koju je pretrpio zbog nemogućnosti uporabe stvari od trenutka traženja popravka ili zamjene, do njihova izvršenja.

Jamstveni rok produljuje se, za vrijeme, koliko je kupac bio lišen uporabe stvari.

Ako prodavatelj ne izvrši popravak ili zamjenu stvari u razumnom roku, kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene.

Prodavatelj, odnosno proizvođač, dužan je **o svom trošku** prenijeti stvar do mjesta gdje se treba popraviti, odnosno zamijeniti, te popravljenu ili zamijenjenu stvar - vratiti kupcu.



Savjet

Za slučaj da prodavatelj ne želi preuzeti pokvarenu stvar u jamstvenom roku, a posebno ako ovlašteni serviser nije u mjestu stanovanja, slučaj odmah prijavite Državnom inspektoratu. Troškove prijenosa stvari od servisa do vaše adrese treba snositi prodavatelj, odnosno proizvođač.



Kupovanje usluga

Vi kupujete uslugu kada idete serviseru, frizeru i sl., ali i onda kada koristite javnu - komunalnu i sličnu uslugu.

Imate pravo na određene standarde:

- **Razumnu uslugu** – posao mora biti obavljen prema pravim standardima izvedbe. Ako nekom platite da vam popravi krov koji prokišnjava, isti ne smije prokišnavati nakon popravka (min. 2 god – jamstveni rok);
- **Razuman rok za obavljanje usluge** – čak ako i nije ugovoren krajnji rok.
- **Razumna cijena** – ako cijena nije ugovorena unaprijed. Važno je uvijek prije pitati koliko će usluga koštati.



Valja znati:

Usluge popravaka i održavanja proizvoda, čija je vrijednost veća od 500,00 kuna, trgovac mora ispostaviti potrošaču ponudu - predračun i radni nalog s opisom radova, te upotrijebljenog materijala i dijelova za popravak. Radni nalog potpisuju trgovac i potrošač, a jedan primjerak radnog naloga mora se uručiti potrošaču.

Ako se tijekom popravka pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih dijelova (proširenje radnog naloga), trgovac mora za to dobiti prethodni pisani pristanak potrošača, ako se proširenjem istog - cijena povisuje za više od pet posto.

Tako rade pametni

Informirajte se, tako da prije narudžbe radova ili usluga zatražite najmanje tri ponude;

Zaključite ugovor o (zanatskim) uslugama od osoba koji svoje usluge nude kao obrtnici ili poduzeća;

Najmanje ste pravno zaštićeni, ako dogovarate radove sa osobama koje rade «na crno».

U koliko niste zadovoljni sa uslugom trgovca u maloprodaji ili davatelja usluga imate pravo podnošenja prigovora u prodajnom prostoru ili putem pošte, fax-a ili e-pošte.

Ako u roku od 15 dana niste dobili očitovanje trgovca na vaše primjedbe podnesite prijavu Državnom inspektoratu i udruzi za zaštitu potrošača.

Ne zaboravite

Davatelj javne usluge, posebice isporučitelj elektro energije, usluge telekomunikacija ili vodoopskrbe nema pravo obustaviti pružanje usluga ukoliko ste osporili račun putem suda, izvansudskim putem ili ste uputili prigovor povjerenstvu za reklamacije davatelju usluga i ako ste uredno platili ili nastavili plaćanje nespornog dijela usluga.

Ako davatelj javne usluge obustavi pružanje usluga, iako ste uputili pisani prigovor povjerenstvu za reklamacije ili ste pokrenuli sudski ili izvansudski postupak i ako ste nastavili plaćanje nespornog dijela računa, od suda zatražite privremenu mjeru žurnog uključenje na javnu infrastrukturu uz zahtjev za naknadu štete za vrijeme neosnovane obustave isporuke javne usluga.

Imate pravo pozvati se na zastaru za troškove javnih usluga (struja, plin, voda, čistoća, usluge prometa, poštanske usluge, javne telekomunikacije i sl.), ako dobijete opomenu za račun koji je stariji od 12 mjeseci.

Javne usluge

Kupovanje elektroenergije

U roku 15 dana, od dana dobivanja obračunskih rata za pretpostavljeni utrošak el. energije, imate pravo pisanim putem osporiti iznos rate. U suprotnom biti ćete obvezni plaćati pretpostavljenu ratu ma koliko potrošili.

U koliko želite plaćati po očitanoj potrošnji imate pravo ugovoriti uslugu samoočitavanja, koja se plaća 10,00 kn/mj.

Pažnja

Operater vas ima pravo isključiti iz mreže ako na vrijeme ne platite dospjelu ratu. Nepošteno, ali operater el. distribucije vas ima pravo isključiti iz mreže (i na drugoj adresi) na bilo kojem obračunskom mjerilu.

U koliko je zbog smanjenja/povećanja napona iznad standardnih veličina, došlo do kvara na vašim uređajima ili možete dokazati da ste zbog nižeg napona imali veće utroške energije, **imate pravo podnijet zahtjev za naknadu štete.**

Imate pravo:

- biti prisutni i ovjeriti sve radove na vašem mjernom mjestu,
- odbiti plaćanje utroška el. energije zajedničkih prostora stambene zgrade, ako vam se za taj trošak ne dostavi račun,
- tražiti ugradnju limitatora snage utvrđene elektro energetsom suglasnošću, bez plaćanja usluge postavljanja limitatora, za mjerilo:
 - o jednofazno **min 4,4kw – max 7,7 kw,**
 - o trofazno **min 9,9kw – max 16,5 kw.**

Niža cijena uređaja - skuplja eksploatacija

Kada kupujete uređaje svakako zatražite od prodavatelja da vam pokaže naljepnicu kojom proizvođač daje informaciju o energetskeg učinkovitosti uređaja.

Upamtite: Oznake idu od **A** do **G**, proizvod koji ima oznaku **A** označava dobru kvalitetu uz najmanji utrošak energije, dok su proizvodi sa oznakom **G** uređaji koji su u pravilu najjeftiniji, ali i najskuplji u eksploataciji.

Dobro je znati:

1. Koristite mogućnost informiranja na šaltera HEP-a ili ih možete kontaktirati telefonom ili e-poštom, **ali ako se odlučite na prigovor obvezno isti uputite u pisanom obliku.**
2. **Imate pravo podnošenja prigovora u roku od 30 dana od dana nastanka razloga za podnošenje prigovora.**
3. **Svaki trgovac, a to je i HEP, dužan je potrošaču odgovoriti na prigovor i to u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.**
U slučaju da ste nezadovoljni sa odgovorom HEP-a ili u slučaju da niste dobili odgovor u propisanom roku, možete uputiti novi prigovor HEP-u, ali ovaj put **naslovljeno na Povjerenstvo za reklamacije.**

U tom slučaju treba poduzeti slijedeće:

1. **Prigovoru priložiti svu potrebnu dokumentaciju (prvi prigovor, odgovor HEP-a, nove dokaze i sl.), te kopiju istog dostaviti udruzi za zaštitu potrošača koja ima predstavnika u Povjerenstvu za reklamacije distributera električne energije,**
2. **U roku od 30 dana Povjerenstvo treba razmotriti prigovor, te uputiti odgovor potrošaču.**
U slučaju da je odgovor nepovoljan za potrošača ili ga potrošač u propisanom roku ne dobije od Povjerenstva za reklamacije, **može uputi novi prigovor, ali ovaj put Hrvatskoj energetskeg regulatornoj agenciji u Zagrebu, Ulica grada Vukovara 14..**
Odluka Agencije je konačna, te u daljnjem postupku, svoja prava potrošač može ostvariti samo putem nadležnog suda.

U slučaju da se potrošač odluči na prigovor Agenciji, preporučili bi mu da se prije nego što uputi prigovor obrati u jedno od savjetovaništva za zaštitu potrošača (Osijek, Pula, Split, Zagreb), te se za isti postupak konzultira sa savjetnicima specijaliziranim za ovo područje.

Kupovina toplinske energije

Nekoliko korisnih napomena:

- *vlasnici pojedinih dijelova objekta koji predstavljaju samostalnu uporabnu cjelinu (stan, poslovni prostor, garaža) u objektu mogu na svoj trošak, radi racionalizacije korištenja energije, ugraditi uređaje za lokalnu razdiobu i mjerenje utrošene energije;*
- *režim rada i temperatura u režimu rada mogu mijenjati davatelj usluga i ovlašteni predstavnik kupaca, a u pravilu je dnevni režim od 06:00 h do 22:00 h, a noćni režim od 22:00 h do 6:00 h, s time da prosječna temperatura u prostoru kupca bude **15 °C ± 1 °C**,*
- *suvlasnik stambene zgrade – vlasnik stana ima se pravo isključiti iz sustava grijanja uz uvjet da stambena zgrada ima ugrađen mjerni uređaj za mjerenje potrošnje energije i uz suglasnost stanara – suvlasnika stambene zgrade. Isključeni suvlasnik ima obvezu plaćanja dijela troškova održavanja sustava.*

Kupovanje usluga u oblasti telekomunikacija

Imate pravo, bez naknade, zahtijevati podroban ispis troškova za pruženu telekomunikacijsku uslugu.

Operateri javnih komunikacijskih usluga moraju osigurati primjerenu zaštitu od zloupotreba i prijevara, te vas upoznati sa tom zaštitom prije početka pružanja usluga.

Upamtite: niste obvezni snositi troškove (npr. dialeri) koju je prouzročila treća osoba bez vaše volje.

Ne zaboravite:

imate pravo raskinuti ugovor, bez naknade, u slučaju izmjena općih uvjeta poslovanja i cijene usluge, ako su ti uvjeti i cijene za vas nepovoljniji od ranije zaključenog pretplatničkog ugovora.

Pripazite.

Ako vam se desi da, iz bilo kojeg razloga ne podmirite račun duže od 30 dana od dana dospelja plaćanja, a istog niste protestirali, operater vas ima pravo privremeno isključiti.

U narednih 30 dana operater će omogućiti primanje dolaznih poziva i biranje hitnih službi, te službi za korisnike. Ako i tada ne podmirite račun biti ćete trajno isključeni (te, morate ponovno platiti priključak kao da ga nikad niste ni imali).

Operateri usluga s dodanom vrijednosti (060...), prigodom oglašavanja svojih usluga, **obvezni su na prikladan i lako razumljiv način dati opis usluge i njezinu cijenu.**

Zakonom je zabranjeno obmanjivanje korisnika usluga pružanjem pogrešnih ili zavaravajućih obavijesti, ili prikrivanjem važnih obavijesti, kao što su cijene usluga ili dobna ograničenja korištenja usluga.

Imate pravo nazvati nekoliko desetaka puta 060 (Big Brother, Piramida, Studio 10,) i imate se pravo nadati dobitku. No, male, vrlo male, su vam šanse za dobitak. Čuvajte svoj novac.

Ne zovite 060 za informacije davatelja usluga cestovnog, zračnog ili pomorskog terminala. Njihova je dužnost da vam osiguraju telefonski broj fiksne telefonije, a sa 060 nepotrebno vam stvaraju troškove.

Postupak rješavanja prigovora:

Imate pravo, u roku od 30 dana od dana dospijeca računa, operateru uputiti pisani prigovor na sporni iznos računa ili na kakvoću usluge.

Operater vas je dužan najkasnije u roku od 15 dana obavijestiti o utemeljenosti podnesenog prigovora. Ako, pak, operater ospori vaš prigovor imate pravo zatražiti zaštitu od povjerenstva za reklamacije davatelja usluga.

U koliko ste sigurni da vam je naplaćena usluga koju niste koristili (zlouporaba bez vaše volje), podnesite prijavu MUP-u protiv nepoznatog počinitelja.

Operater vam, do okončanja sudskog postupka i (ili) postupka pred Agencijom za poštu i elektroničke komunikacije ili drugog izvansudskog postupka (npr. Sud časti Hrvatske gospodarske komore), ne smije obustaviti pružanje usluga niti vas isključiti, ako ste na vrijeme uputili prigovor i nastavili plaćati nesporni dio pružene usluge, do okončanja sudskog postupka.

Agencija mora donijeti konačnu odluku o rješenju spora najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva potrošača. Odluka Agencija je konačna, te ako s tom odlukom niste zadovoljni imate pravo pokrenuti spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske.

Zlonamjerni ili uznemiravajući pozivi:

Ako ste izvrgnuti zlonamjernim ili uznemiravajućim pozivima uputite pisani prigovor operateru telekomunikacijskih usluga, a o istom obavijestite nadležnu policijsku upravu.

Dobro je znati:

U svrhu izravne promidžbe ili ponude slanja elektronične pošte, SMS i multimedijske (MMS) poruke zakonom je zabranjeno.

Prijenos broja i predodabir operatora:

Prijenos broja je pravo neovisno o promjeni operatora ili davatelja usluga. Za prijenos, ne duže od 5 radnih dana, odgovoran je novi operater – primatelj broja.

Neka vas ne iznenadi:

U koliko ste se naknadno predomislili i ponovo želite biti pretplatnik prethodnog operatora – davatelja broja, taj zahtjev ne može se realizirati u roku manjem od 6 mjeseci od datuma kada je realiziran prijenos broja. Pri tom ponovno zasnivate pretplatnički odnos i plaćate pristojbu za instalaciju preplatničke linije kao da nikada niste bili pretplatnik tog operatora.

U koliko se usluga prijensa broja ne realizira u dužem vremenskom periodu, a u međuvremenu korisnik želi odustati od tog zahtjeva ili želi prijenos broja u telekomunikacijsku mrežu nekog drugog operatora, dobro je uputiti pismeni podnesak o odustajanju od svog ranijeg zahtjeva, kako pretplatnik ne bi bio prisiljen dokazivati da se ne radi o «**prijevremenom raskidu ugovora na zahtjev pretplatnika**», što znači plaćanje određene naknade, čiji je iznos je reguliran općim uvjetima pojedinog operatora.

Predodabir operatora je usluga, koja korisnicima omogućava da unaprijed programiranim odabirom operatora ostvaruju unaprijed odabrane vrste poziva u telekomunikacijskoj mreži, bez biranja predbroja ili primjene kojeg drugog postupka za takvo preusmjeravanje. Pretplatnik – korisnik ove usluge sklapa ugovor s predodabranim operatorom, koji posreduje u ostvarivanju tako ugovorenih telekomunikacijskih veza.

Uslugom «predodabir operatora» korisnik ne raskida svoj pretplatnički odnos sa pristupnim operatorom.

Aktiviranjem usluge «predodabir operatora» **korisnik dobiva dva računa** i dva detaljna ispisa poziva (jedan npr. od T-Com-a u kojem je mjesečna naknada i eventualni troškovi poziva preko njegove mreže), a drugi od predodabranog operatora s troškovima poziva preko mreže odabranog operatora. Korisnici internet usluga će dobiti i poseban račun od svog davatelja usluge pristupa internetu.

Usluge kabelaške televizije:

Operator sustava kabelaške distribucije **ne može isključiti postojeći zajednički antenski sustav u stambenoj ili poslovnoj zgradi, niti ga uključiti u vlastiti sustav kabelaške distribucije**, osim uz uvjete uređene propisima o vlasništvu i drugim stvarnim pravima.

U koliko jedan ili više suvlasnika zgrade, koji žele skopiti ugovor sa koncesionarom kabelaške distribucije, a ostali suvlasnici zgrade, predstavnik suvlasnika ili upravitelj zgrade se protive da u zajedničkim dijelovima zgrade budu položeni vodovi i druge instalacije kabelaške distributivne mreže, neophodne da fizički priključak bude u njegovom stanu ili drugoj samostalnoj prostoriji priključen na kabelašku distributivnu mrežu, spor treba prethodno razriješiti budući korisnik i/ili korisnici kabelaške televizije.

HRT pristojba:

Vlasnici radijskih i televizijskih prijamnika na području Republike Hrvatske dužni su HRT-u plaćati **pristojbu (primjedba: za posjedovanje aparata)**.

Domaćinstva koja u vlasništvu imaju dva ili više radijskih i televizijskih prijamnika plaćaju mjesečnu pristojbu **kao da imaju jedan radijski ili televizijski prijamnik**.

Za prijamnike u vikend objektu ne plaća se pristojba, u koliko se plaća pristojba za posjedovanje aparata na adresi mjesta stanovanja.

Dobro je znati:

- 1.) Uputite prigovor službi za korisnike i uplatite nesporni dio računa
- 2.) Ako niste zadovoljni odgovorom, uputite žalbu povjerenstvu za reklamacije davatelja telekomunikacijskih usluga,
- 3.) Ako niste zadovoljni odgovorom povjerenstva, uputite zahtjev Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije
- 4.) Ako ne budete zadovoljni sa poduzetim pokrenite zaštitu pred nadležnim sudom.

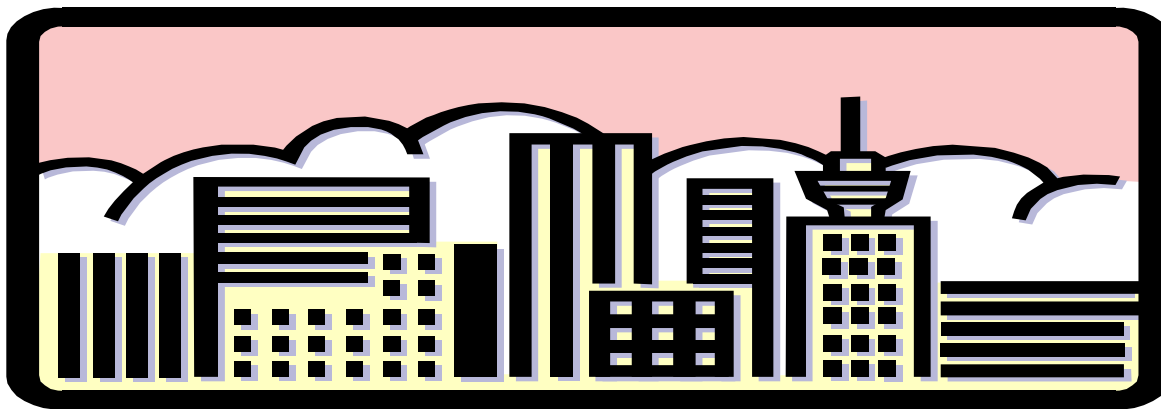
Kupovanje vode

Davatelj usluge vodoopskrbe, pored toga što je u obvezi osigurati dostatne i zdravstveno ispravne količine vode za piće, dužan je:

- utvrditi tehničko-tehnološke uvjete ugradnje mjernog i regulacijskog uređaja na dijelu stambene zgrade koja čini samostalnu uporabnu cjelinu (stan, poslovni prostor, garažu i sl.).
- na zahtjev potrošača – suvlasnika stambene zgrade sa zajedničkog uređaja za mjerenje potrošnje pojedinačnih potrošača, dužan je ugraditi mjerni uređaj.
- troškove ugradnje mjernog uređaja, sukladno tehničko-tehnološkim uvjetima davatelja usluga, snosi potrošač.

Imate pravo tražiti

- osiguranje optimalnog pritiska vode < 6 bara,
- naknadu štete na uređajima (stroj za pranje robe ili posuđa, bojler i sl.), a kvar nastao je zbog previsokog pritiska.
- račun za utrošak vode na vaše ime i temeljem izmjerene potrošnje.



Ako niste zadovoljni sa pruženom uslugom, imate primjedbe na račun i sl imate pravo:

1. Uputiti pismeni prigovor davatelju usluga vodoopskrbe,
2. Ako vas odgovor ne zadovoljava, uputite žalbu povjerenstvu za reklamacije,
3. Niste zadovoljni sa rješenjem povjerenstva, zatražite zaštitu putem Drž.inspektorata, pa i putem suda ako smatrate da su vam uskraćena prava.

Usluge u oblasti zdravstva

- Savjeti iz biltena Hrvatske udruge za promociju prava pacijenata Split **«Pacijent»**

1. *Birajte svog liječnika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti prema vašem povjerenju.*
2. *O svojoj sudbini odlučujete sami na temelju dobivenih obavijesti pa i onda kada ste prihvatili tuđi savjet,*
3. *Ne strahujte pitati kako bi mogli odlučiti,*
4. *Obratite pažnju na to da je bolest sastavni dio života,*
5. *Samo vi odlučujete tko ima pravo znati vaše zdravstveno stanje,*
6. *Kad tražite zaštitu svojih prava učinite to istovremeno kod više nadležnih tijela, pisanim putem uz poštansku povratnicu,*
7. *Tražite račun za svaku naplaćenu uslugu,*
8. *I kada vam se dobiveni savjet «svida» potražite drugo mišljenje na vrijeme,*
9. *Preispitajte svoj osobni stav prema pravima drugih pacijenata prije negoli zatražite svoja prava,*
10. *Ne zaboravite kada idete liječniku, idete po pomoć, a ne po zdravlje.*
11. *Imate pravo i pitati i dobiti odgovor,*
12. *Imate pravo odlučiti želite li i hoćete li sudjelovati u znanstvenom istraživanju,*
13. *Imate pravo zahtijevati da vam se dostavi željena informacija,*
14. *Povjerenje u svojeg terapeuta ne gradite na strahu, već na njegovoj spremnosti da pruži potpunu informaciju.*

Za zaštitu svojih prava podnesite zahtjev !

- Trgovcu ili davatelju usluga,
- Državnom inspektoratu u slučaju da trgovac ne udovolji vašem zahtjevu,
- Upravnom odjelu za gospodarstvo ili za zdravstvenu zaštitu općine, grada i/ili županije,
- Povjerenstvu za reklamacije javnih poduzeća za elektroopskrbu, telekomunikacije, zdravstvenu zaštitu, komunalna poduzeća: za vodoopskrbu i ostale.
- Povjerenstvu za reklamacije u oblasti zdravstva na području vaše županije,
- Udrugama za zaštitu potrošača, udrugama za zaštitu pacijenata, te Savezu udruga za zaštitu potrošača Hrvatske,
- Agenciji za poštu i elektroničke komunikacije,
- Hrvatskoj energetska regulatorna agenciji (za oblast elektroopskrbe, toplinske energije...),
- Agenciji za zaštitu tržišnog natjecanja,
- Vijeću za zaštitu potrošača Vlade Republike Hrvatske.



Ne zaboravite:

**Potrošači su najjača ekonomska snaga društva.
Glas potrošača mora se čuti!**