



sozial
MINISTERIUM

Zaštita potrošača

Srpski

VIŠE ZNANJA O ZAŠTITI POTROŠAČA

*Obrazovanje potrošača, usm(j)ereno
na migrante*

Stanje: maj 2015.

Više znanja o zaštiti potrošača

Dužnost isticanja cene

Trgovac je dužan da na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne cenu (uključujući i porez na promet).

Predračun troškova

Pre većih nabavki ili ugovora sa majstorima, pribavite više predračuna troškova. Predračuni su besplatni i obavezujući, osim ako je eksplicitno istaknuto nešto drugo.

Finansiranje

Razmislite o finansiranju uvek PRE nego što sklopite ugovor.

Kupovina na rate

Pazite na kamatu, koja je često veoma visoka, i ostale troškove na koje pri kupovini na rate dodatno marate da računate.

Kredit

Uporedite više ponuda kredita i obratite pažnju na efektivnu stopu ("effektiver Jahreszinssatz") koja sadrži sve takse. Kreditni posrednici su najčešće mnogo skuplji.

Prekoračenje dozvoljenog minusa

To je veoma skup način uzimanja kredita, koji trebate izbegavati uvek kada je to moguće.

Više znanja o zaštiti potrošača

Jemstvo

Jemstvo nije formalitet ili prijateljska usluga. Pre nego što jamčite za nekoga, razmislite dobro da li stvarno možete da platite sumu za koju jamčite.

Nenaručene pošiljke

Njih ne morate da platite niti ste dužni da ih vratite.

Ugovor o prodaji

Ugovor se uvek sklapa između kupca i prodavca. U svakodnevnom životu se to najčešće događa u okviru razmene robe za novac. I usmeni ugovori su pritom važeći. Kod većih nabavki, trebalo bi sklapati isključivo pismene ugovore, koji u slučaju spora služe kao dokaz.

Poslovna sposobnost

Osobe steču poslovnu sposobnost sa punih 18 godina. Od tada su u mogućnosti da sklapaju ugovore. Deca i mladi imaju ograničenu poslovnu sposobnost.

Opšti uslovi ugovora (AGB)

Oni su u ugovorima skoro svih preduzeća unapred formulisani i skoro uvek napisani veoma sitnim slovima. Vašim potpisom ih Vi

Više znanja o zaštiti potrošača

odobravate. Pre kupovine vrednije imovine ili robe uvek treba da uzmete kopiju ugovora sa sobom i da dobro razmislite PRE nego što ga potpišete. Ako dođe do nesigurnosti ili pitanja, tražite savet kod jednog od udruženja potrošača.

Automatsko regulisanje produžetka i prekida ugovora

Pazite kod dužih ugovora na klauzule koje regulišu produžetak i raskid ugovora (neki ugovori se automatski produžavaju), i prekinite ugovor u prvom mogućem roku putem preporučenog pisma.

Usmeni sporedni dogovori

Usmene dogovore i obećanja unesite uvek u ugovor kao dokazni materijal.

Ugovori su obavezujući

Zaključeni ugovori se po pravilu ne mogu, bez troškova, raskinuti.

Naknada za storniranje

Ona je u najvećem broju slučajeva utvrđena opštim uslovima ugovora. Zahteva se u slučaju neopravdanog storniranja ugovora.

Više znanja o zaštiti potrošača

Pravo na storniranje

Postoji mali broj izuzetaka gde u roku od 14 dana nakon potpisivanja ugovora, u najvećem broju slučajeva, možete da odustanete od ugovora, bez obaveze plaćanja naknade za storniranje. To su prodaje od vrata do vrata ili prodaje na daljinu (na primer kod kupovine preko interneta).

Kašnjenje isporuke

Ako preduzeće do dogovorenog termina ne dostavi uslugu, možete nakon davanja roka (oko 14 dana) da odustanete od ugovora, putem preporučenog pisma.

Zakonska zaštita

U slučaju mana na robu imate pravo na reparaturu, izmenu, popust na cenu ili povrat novca.

Kod pokretnih stvari (na primer televizor) važi rok od 2 godine, kod nepokretnih stvari (na primer kuća) je rok za reklamaciju tri godine.

Dobrovoljna garancija

Neka preduzeća nude pored toga garanciju da će u slučaju kvara reparirati ili izmeniti produkt.

Više znanja o zaštiti potrošača

Zaštita prava potrošača obuhvata sve pravne mere i pravila koja štite potrošača od štete pri kupovini robe ili usluga. U okviru toga se podrazumeva zaštita od prevare pri kupovini kao i zaštita potrošača od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu.

Potrošač je osoba koja na tržištu pribavlja robu ili usluge.

Nažalost, uvek postoje preduzeća koja iskorištavaju neupućenost potrošača u korist profita.

Da bi se to izbeglo, postoje potrošački zakoni koji uređuju osnovna prava potrošača, uslove i sredstva zaštite od pogrešnog informisanja i agresivnih metoda prodaje.

Zaštita potrošača obuhvata mnogobrojne oblasti kao što su stanovanje, ishrana, putovanje, zdravlje, telefonija ili štednja. Gotovo da ne postoji oblast koja nije pod uticajem potrošačko-pravnih pitanja. Zato uvek treba dobro razmisliti pre sklapanja kreditnih ugovora ili ugovora o osiguranju, jemstva kao i izbora internet priključaka u cilju sprečavanja neugodnosti i mogućih problema.

Više znanja o zaštiti potrošača

Projekat „Više znanja o zaštiti potrošača“ (Mehr Wissen über Konsumentenschutz) ima za cilj da omogući bolje informisanje migranata o pravima i mogućnostima koje imaju kao potrošači.

VIŠE INFORMACIJA O POTROŠAČKIM PITANJIMA:

**Savezno ministarstvo za rad, socijalnu
skrb i zaštitu prava potrošača (BMAŠK)**

[*www.konsumentenfragen.at*](http://www.konsumentenfragen.at)

[*www.sozialministerium.at*](http://www.sozialministerium.at)

Udruženje za potrošačke informacije (VKI)

[*www.konsument.at*](http://www.konsument.at)

[*www.verbraucherrecht.at*](http://www.verbraucherrecht.at)

**Radnički sindikati (Arbeiterkammer) –
u svim saveznim pokrajinama**

[*www.arbeiterkammer.at*](http://www.arbeiterkammer.at)

Više znanja o zaštiti potrošača

Informacije u vezi sa novcem i tarifama

www.bankenrechner.at

www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at

www.schuldnerberatung.at

www.e-control.at/tk (Cene struje und gasa)

www.spritpreisrechner.at (Cene benzina)

Informacije o mobilnom telefonu i internetu

www.internetombudsmann.at

www.saferinternet.at

www.internetprovider.arbeiterkammer.at

www.handy.arbeiterkammer.at

Informacije o organima uprave

www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

sozialministerium.at