



sozial
MINISTERIUM

Zaštita potrošača

Hrvatski

VIŠE ZNANJA O ZAŠTITI POTROŠAČA

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

Stanje: maj 2015.

Više znanja o zaštiti potrošača

Dužnost isticanja cijene

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

Predračun troškova

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

Financiranje

Razmislite o financiranju uvijek PRIJE nego što sklopite ugovor.

Kupovina na rate

Pazite na kamatu, koja je često veoma visoka, i ostale troškove na koje kod kupovanja na rate dodatno morate računati.

Kredit

Usporedite 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 izbjegavati uvijek kada je to moguće.

Više znanja o zaštiti potrošača

Jemstvo

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

Nenaručene pošiljke

Njih ne morate platiti niti ste dužni da ih vratite.

Ugovor o prodaji

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

Poslovna sposobnost

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

Opći uslovi ugovora (AGB)

Oni su u ugovorima skoro svih poduzeća unaprijed formulirani i skoro uvijek napisani veoma sitnim slovima. Vašim potpisom ih Vi odo-

Više znanja o zaštiti potrošača

bravate. Prije kupovanja vrijednije imovine ili robe uvijek treba da uzmete kopiju ugovora sa sobom i da dobro razmislite PRIJE nego što ga potpišete. Ako dođe do nesigurnosti ili pitanja, tražite savjet kod jednog od udruga za potrošača.

Automatsko reguliranje 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 uvijek u ugovor kao dokazni materijal.

Ugovori su obavezujući

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

Naknada za storniranje

Ona je u najvećem broju slučajeva utvrđena općim uslovima ugovora. Zahtjeva se u slučaju neopravdanog storniranja ugovora.

Više znanja o zaštiti potrošača

Pravo na storniranje

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

Kašnjenje isporuke

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

Zakonska zaštita

U slučaju mana na robu imate pravo na reparaturu, izmjenu, popust na cijenu ili povrat novca.

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

Dobrovoljna garancija

Neka poduzeća nude pored toga garanciju da će u slučaju kvara reparirati ili izmijeniti produkt.

Više znanja o zaštiti potrošača

Zaštita prava potrošača obuhvaća sve pravne mjere i pravila koja štite potrošača od štete pri kupovanju robe ili usluga. U okviru toga se podrazumijeva zaštita od prevare pri kupovanju kao i zaštita potrošača od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, ili imovinu

Potrošač je osoba koja na tržištu pribavlja robu ili usluge.

Nažalost, uvijek postoje poduzeća koja iskorištavaju neupućenost potrošača u korist profita.

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

Zaštita potrošača obuhvaća mnogobrojna područja kao što su stanovanje, ishrana, putovanje, zdravlje, telefonija ili štednja. Gotovo da ne postoji područje koje nije pod utjecajem potrošačko-pravnih pitanja. Zato uvijek treba dobro razmisliti prije sklapanja kreditnih ugovora ili ugovora o osiguranju, jemstva kao i izbora internet priključaka u cilju sprječavanja 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 informiranje 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)

Udruga 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 plina)

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