

# Tomislav Lončar, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača upozorava:

**Razgovor**


## Nakon uvođenja eura treba paziti vraćaju li Vam blagajnici svaki cent, jer se više ne radi o jednoj, već o sedam nevraćenih lipa

PIŠE Jelena MILOVIĆ

Budući da je krenula izazovna jesen, a po svemu sudeći slijedi nam vrlo neizvjesna, neki kažu i teška zima, u svjetlu velikih poskupljenja, ali i (ne) opravdanih strahova zbog uvođenja eura, zamolili smo Tomislava Lončara, tajnika Hrvatske udruge za zaštitu potrošača (HUZP), da pojasni neke od dilema s kojima se svakim danom susreću potrošači u Hrvatskoj, ali i na što posebno trebaju pripaziti te jesu li

**Potrošači od 1. siječnja 2023. trebaju paziti i jesu li cijene za neke proizvode osjetno povišene, kao i jesu li pakiranja proizvoda ostala u istim kutijama, ali sa smanjenom gramazom...**

uvodenjem eura dodatno izloženi mogućnostima da budu prevareni.

- Na što se najviše žale hrvatski potrošači?

- Najčešće nam se žale pisanim putem, a još se uvijek najviše žale na električne i elektroničke aparate

te i servise za te aparate (17%), a potom na javne telekomunikacijske usluge (11%), financije, banke, štedionice, osiguranje, nagradne igre (7%). Telefonom smo najviše pitanja dobili u vezi električnih i elektroničkih aparata i servisa za te aparate (20%), javne telekomu-

nikacijske usluge (6%), nakon toga slijede automobili, motori, bicikli, servisi (5%). Osim toga, imamo dosta upita o pravima potrošača prilikom kupovine namještaja i financijskih usluga.

**Najviše pritužbi na aparate i servise**

- Koja se trgovinska praksa s kojom ste se susretali pokazala najštetnijom za potrošače, a da joj se teško može stati na kraj?

- Često puta prilikom kupovine trgovac nešto obeća, što poslije

ne želi napraviti. Dosta takvih lažnih obećanja ima kod telekomunikacija, a pogotovo kad potrošači žele raskinuti ugovor jer su prevareni, budući da su diskriminirani. Za telekomunikacije imamo regulatornu agenciju HAKOM, koja malo radi na tome da se ne diskriminiraju potrošači i da kapitalisti nemaju jednaka prava kao potrošači. Čvrsto se drže stava da potrošači moraju plaćati penale kada žele raskinuti ugovor, a kada davatelj usluge ne može ispoštovati ugovor, mi potrošači smo "sretni"

UZP Grada Šibenika



Tomislav Lončar

“Prisutna je i diskriminacija kod plaćanja brzine interneta; na primjer, plaćamo za 100 Mb/s, a dobivamo zakonski minimum 70 Mb/s i nikom ništa. Što bismo napravili da dodemo u pekaru i pekar kaže da zbog tehničkih poteškoća, “jer čistačica nije oprala kalupe”, nema kruh od 1.000 grama, već samo od 700 grama, ali će nam on rado prodati taj kruh po cijeni onog od 1.000 grama?!”

“Dosta lažnih obećanja ima kod telekomunikacija, a pogotovo kad potrošači žele raskinuti ugovor jer su prevareni, budući da su diskriminirani. Za telekomunikacije imamo regulatornu agenciju HAKOM, koja malo radi na tome da se ne diskriminiraju potrošači i da kapitalisti nemaju jednaka prava kao potrošači. Čvrsto se drže stava da potrošači moraju plaćati penale kada žele raskinuti ugovor, a kada davatelj usluge ne može ispoštovati ugovor, mi potrošači smo “sretni” jer možemo naći drugog davatelja usluge i, radi nerada i neodgovornosti prvog, ne moramo platiti penale

cementirane” i to za 12 proizvoda, koje se ne mogu niti podignuti niti smanjiti, a pitanje je jesu li uopće trebale biti povećane. Vlada je, po našem mišljenju, trebala cijene vratiti na razinu od prije tri mjeseca, a ovako samo pogoduje trgovcima. To je gotovo pravilo i mislimo da je vrlo mali postotak proizvoda kojima za sada cijena nije povećana za 30-tak posto.

- Na što potrošači posebno trebaju pripaziti kroz naredno vrijeme, a u svjetlu nove valute?

- Potrošači trebaju paziti jesu li cijene za neke proizvode osjetno povišene, jesu li pakiranja proizvoda ostala u istim kutijama, ali sa smanjenom gramazom, jer će tako trošiti i više eura kada slijedeće godine to bude moguće. Kad se uvede euro svakako će trebati paziti vraćaju li blagajnici svaki cent koji trebaju vratiti, jer to više nije jedna ili dvije lipice, već jedan ili dva centa, što je sedam ili petnaest lipica kojih uskoro neće biti.

- Koliko pritužbi potrošača zaprimate mjesečno?

- Mjesečno imamo od 30 do 450 pritužbi telefonom, a pisanih pritužbi ima oko 300 mjesečno.

- Jesu li potrošači dovoljno upoznati sa svojim pravima i, ako

nisu, što se po tom pitanju treba raditi drugačije?

- Potrošači nisu dovoljno upoznati sa svojim pravima, a mi iz udruge pokušavamo im dati informacije putem medija, tiskanjem letaka i predavanjima.

- Koriste li potrošači mogućnost reklamacije u dovoljnoj mjeri?

- Možda bi potrošači mogli koristiti i više svoje pravo na prigovor i reklamacije, ali jako puno ovisi o njima samima, o tome koliko će biti ustrajni i koliko će koristiti naše savjete.

**Nepoštovanje potrošača starije dobi**

- Koja je uloga HANFE i obraća li joj se potrošači?

- Kada potrošači imaju probleme s davateljima financijskih usluga, usmjeravamo ih i na HANFU, ali nemamo saznanja i povratne informacije koliko ih se obratilo HANFI.

“Kada vam se javljaju za nekakav pravni posao telefonom, nemojte ni na što pristati već tražite da vam pošalju ugovore koje ćete pročitati sa svojim članovima obitelji

## Udruga osnovana davne 1997. godine

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača, skraćeno HUZP, članstvom je najbrojnija i najstarija udruga za zaštitu potrošača u RH, osnovana je krajem 1997. godine u Zagrebu, a registrirana je 14. siječnja 1998. godine. Utemeljena je na dragovoljnom udruživanju građana, radi zaštite interesa potrošača-fizičkih osoba, kao korisnika proizvoda i usluga. Udruga pomaže potrošačima u ostvarivanju njihovih prava koja im pripadaju po zakonu i ostalim propisima; daje savjete i informacije potrošačima te provodi edukaciju potrošača, ali isto tako aktivno sudjeluje u procesu donošenja zakona i podzakonskih akata, davanjem prijedloga za poboljšanje prava i položaja potrošača.

koji robu plaćaju karticama najčešće se nudi da kupe neki drugi proizvod iste vrijednosti. Što o tome kaže zakon i može li trgovina imati svoju “politiku”?

- Nažalost, prema Zakonu o zaštiti potrošača (ZZP), trgovac nije dužan vratiti novac za ispravan proizvod. On može pogodovati potrošaču ako želi, ali ne mora. Prema dobrim poslovnim običajima trebao bi zamijeniti proizvod za nešto drugo. Jednim prigovorom treba od trgovca zatražiti objašnjenje i predložiti zamjenu za nešto drugo, prema dobrim trgovačkim običajima. Trgovac je dužan odgovoriti na prigovor u roku 15 dana. Ne dobijete li odgovor ili ne budete zadovoljni s njim, napravite prijavu državnim inspektorima.

Kada su se radile izmjene ZZP-a i kada smo zatražili od potrošača da podrže naš prijedlog da se omogući vraćanje i ispravnog proizvoda, sami potrošači nisu podržali naš prijedlog.

**Rizici online kupnje**

- A prijevare putem online trgovine? Koje su mogućnosti dobiti zadovoljstina ukoliko je riječ o stranoj trgovini? Na što treba pripaziti?

- Mi smo već davno, prije desetak godina, upozorili potrošače da kod kupovine putem web-a koriste provjerene stranice, one koje imaju telefon, poštansku adresu, upute za povrat, ali s upisanom adresom za povrat, a ne da kasnije, kad postoji reklamacija, saznamo da proizvod treba poslati na “Mjesec”, a ne u Hrvatsku iz koje je paket stigao.

- Pojasnite nam pojam “produljenog jamstva”; što to točno znači i na što potrošač treba pripaziti?

- Kod produljenog jamstva trebali bi doći novi jamstveni uvjeti, ako ih ima, a ako nisu dobiveni, onda vrijedi sve kao kod normalnog jamstva. Ako nisu dati novi uvjeti, ne smije se dogoditi da u produljenom jamstvu trgovac ili serviser navodi da potrošač nema neka prava koja je imao u normalnom jamstvu.

- Kod kakvih kartičnih plaćanja potrošači moraju posebno pripaziti?

- Ako se plaća u inozemstvo na strane račune, najprije treba provjeriti recenzije trgovine, pokušati plaćati s računa na kojem je malo novca, odnosno samo za tu transakciju te, naravno, kupovati od provjerenih trgovaca.



PIKABAY

jer možemo naći drugog davatelja usluge i, radi nerada i neodgovornosti prvog, ne moramo platiti penale.

Prisutna je i diskriminacija kod plaćanja brzine interneta. Na primjer plaćamo cijenu za 100 Mb/s, a dobivamo zakonski minimum 70 Mb/s. I nikom ništa. Što bismo napravili da dodemo u pekaru i pekar kaže da zbog tehničkih poteškoća, “jer čistačica nije oprala kalupe”, nema kruh od 1.000 grama, već samo od 700 grama, ali će nam on rado prodati taj kruh po cijeni onog od 1.000 grama?!”

**Ustrajnost na prigovoru i reklamaciji**

- Uskoro uvodimo euro kao valutu. Čega se najviše plašite, što s tim u vezi možemo očekivati i jesmo li u ovoj novoj situaciji dodatno izloženi mogućnostima “prijevara” potrošača?

- Ne znamo što možemo očekivati, jer su već prije uvođenja eura povećane cijene i sada čak “za-