

**"Protegni se koliko ti je poplun dug"**

## **VODIČ KROZ OVOGODIŠNJU PREDBOŽIĆNU KUPNJU**

I ovogodišnja predblagdanska potrošačka groznica se zahuktava. Neki od dobrih poznavatelja kupovnih navika potrošača u Republici Hrvatskoj govore o tome kako je iz godine u godinu rasla potrošnja od početka studenoga do stare godine. Prognozira se kako će građani Republike Hrvatske tijekom ovogodišnje predblagdanske kupnje, sukladno već uhodanoj praksi potrošiti nevjerojatnih 11 milijardi kuna. Od toga, 2 milijarde kuna će potrošiti djeca!

Na tržištu roba i usluga se, posebice u predblagdansko vrijeme, u svojoj punoći susreću Psihologija kupca i Psihologija trgovca. Stoga, ovogodišnja predblagdanska kupnja je prigoda pročitati knjigu „Znanost kupnje“, Paco Underhill i „Ponašanje potrošača“, dr.sc. Tanja Kesić:



Dakle, analitičari smatraju kako će pokazatelji potrošnje građana ove godine biti isti kao i prošle godine. O razlozima stalnog rasta predblagdanske potrošnje, koja je u državama članicama Europske unije počela bilježiti trend stagnacije, pa čak i smanjenja, logičnim se postavlja nekoliko pitanja:

- Kupujemo li samo ono što nam treba ili smo postali zatočeni konzumerizma i reklamokracije?
- Planiramo li mjesečne obiteljske proračune?



- Prošlo je vrijeme „peglanje kartica“ ili i danas razmišljajte o magičnoj privlačnosti kreditnih kartica?
- Kupujemo li planski?
- Planirate li kupnju kao nastavak sniženja, akcija i rasprodaja tijekom siječnja 2015. godine?
- Razmišljamo li o siječanjskim troškovima, ratama kreditima, ulaske u "crveno" tekućih ili žiro-računa?
- Ostavljamo li rezervu za pokrivanje siječanjskih planiranih i neplaniranih financijskih obveza?
- Jeste li razmišljali o vođenju kućnog (obiteljskog) knjigovodstva?



## Plan kupnje

Na ova i slična pitanja, odgovore će zasigurno dati sociolozi, psiholozi i gospodarski analitičari. Međutim, za sve nas potrošače koji ćemo za božićne i novogodišnje blagdane krenuti u kupnju potrepština nužnih za dostojno obilježavanje predstojećih blagdana nudimo nekoliko korisnih savjeta:

- sukladno nekim stranim iskustvima, posebice iskustvima američkih potrošača, preporučljivo je prirediti detaljan plan kupnje usklađen s obiteljskim financijskim mogućnostima
- kupnju bi trebalo obaviti nakon što smo detektirali gdje po najpovoljnijim cijenama možemo kupiti najkvalitetnije proizvode iz Plana kupnje jer time uz uštede ostvarujemo i pravo potrošača na izbor
- prije odabira bilo koga proizvoda iz Plana kupnje nužno je (1) detaljno proučiti obavijest o proizvodu (deklaraciju) kako bismo iz ponude proizvoda iste vrste odabrali proizvod koji nam najbolje odgovara. Zakon o zaštiti potrošača nizom svojih članaka naglašava kako obavijest o proizvodu mora biti napisana jasno, vidljivo i čitljivo, na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.
- za dopunske informacije o proizvodu ili preporuku o tome koji proizvod iz bogatije ponude kupiti, obratite se trgovcu
- pri kupnji prehrambenih proizvoda s posebnom pozornošću pogledajte rok valjanosti koji mora jasno, vidljivo i čitljivo biti istaknut na proizvodu (ambalaži u kojoj se nalazi prehrambeni proizvod), najčešće u formi poruke, primjerice „Uporabljivo do 3. siječnja 2015. godine“.

- ne dopustite da vam trgovac kruh, rezane suhomesnate proizvode ili svježe meso reže, slaže ili pakira, a da pri tome na rukama nema rukavice (u protivnom, imate pravo kao aktivan i educiran potrošač, upozoriti ga na takav propust)

- prigodom plaćanja ne zaboravite prava koja vam glede računa daje novi Zakon o zaštiti potrošača (NN 41/2014 [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014\\_03\\_41\\_723.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2014_03_41_723.html)) i odredbi članka 9:

(1) Trgovac je dužan potrošaču omogućiti provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kupljene proizvode, odnosno pružene usluge.

(2) Ispostavljanje računa nije dopušteno naplaćivati.

(3) Na ispostavljanje i sadržaj računa na odgovarajući se način primjenjuju odredbe posebnih propisa kojima se uređuje obveza ispostavljanja računa.

Kako biste nakon kupnje mogli reklamirati neki od kupljenih proizvoda i pokrenuti reklamacijski postupak sačuvajte:

– račun,

– jamstveni list i

– sve prateće isprave dobivenih kupljenih proizvoda.

Ako ste pak tijekom kupnje bili nezadovoljni ili smatrate kako su bila prekršena ili vaša na zakonu utemeljena prava potrošača ili dostojanstvo vas kao kupca, ne zaboravite kako temeljem članka 10. Zakona o zaštiti potrošača imate sljedeća prava a trgovac obvezu:

(1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak.

(2) Osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.

(3) Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(4) Osim obveze iz stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.

(5) Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

(6) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

## **Sklapanje ugovora on-line i izvan poslovnih prostorija trgovca**

Ima pravo na raskid Ugovora sklopljen on-line i izvan poslovnih prostorija trgovca. Pri tome se pozovite na članak 72. Zakona o zaštiti potrošača:

(1) Potrošač ima pravo, ne navodeći razloge za to, jednostrano raskinuti ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija ili sklopljen na daljinu u roku od 14 dana.

(2) U slučaju sklapanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stavka 1. ovoga članka započinje teći od dana kada je potrošaču ili trećoj osobi određenoj od strane potrošača, a koja nije prijevoznik, roba koja čini predmet ugovora predana u posjed...

**Preporuka:**

Ako imate probleme u svezi rješavanja Vaše reklamacije prema trgovca (*kvalitete proizvoda, neispravnost, probleme s deklariranim svojstvima, problemi nakon sklapanja Zaključnice ili Ugovora on-line ili izvan poslovnih prostorija trgovca, nazovite jedinstveni potrošački telefon 072 414 414*)

**Oznaka CE na proizvodima**

Kupujete li tehničke proizvode, ne zaboravite uz račun uzeti potpisan i pečatom trgovine ovjeren jamstveni list te prekontrolirati ima li prateće isprave na hrvatskom jeziku kako biste, u slučaju potrebe, imali mogućnost i pravo na reklamaciju ako se kupljeni proizvod pokvari ili ne odgovara deklariranim uporabnim svojstvima.

Kako biste bili sigurni kako kupujete originalni tehnički proizvod na ambalaži i/ili na proizvodu mora se nalaziti i prepoznatljivi simbol. CE znak je obvezna vidljiva oznaka na proizvodu. Ovom oznakom se kupcu jamči kako takav proizvod zadovoljava sve temeljne zahtjeve europske norme kvalitete i sigurnosti. Proizvod s CE znakom i "Izjava dobavljača" je putovnica temeljem koje se takav proizvod može plasirati na tržište svake države članice EU-a. Kako će mnogi potrošači tijekom ovogodišnje predblagdanske kupnje svojoj djeci, unucima ili djeci prijatelja za poklon kupiti neku od igračkaka, nakon niza ovogodišnjih afera s uvoznim igračkama, kupite samo igračke koje na sebi ili na ambalaži imaju CE oznaku.

**Podsjetite se na račune koji će Vam sačekati u siječnju 2015.**

Ako Vam je teško odoljeti zov svakodnevne bujice reklama i šarenila ponuda, podsjetite se na račune koji će Vam čekati u siječnju 2015. godine. Stoga, planirajte i ovogodišnju blagdansku kupnju, napravite financijski plan u kojem ostavite rezervu kao financijsku premosnicu za pokrivanje siječanjskih planiranih i neplaniranih obveza. Svaka naša opuštenost tijekom izvan planske kupnje čeka nas „Damoklov mač ovrhe“ !!!

Zagreb, 20. studenog 2014.

Mr.sc. Ilija Rkman  
Predsjednik Saveza „Potrošač“ i  
Voditelj Savjetovališta za potrošača Zagreb