



NEPOŠTENE UGOVORNE ODREDBE

Imate pravo na
poštene i jasne
ugovorne odredbe!

**POTROŠAČI,
UPOZNAJTE
SVOJA PRAVA**

“Imam jednogodišnji ugovor za mobilni telefon s mogućnošću produljenja. Odlučio sam prijeći k drugom operateru čim mi ugovor istekne. Međutim, kada sam mjesec dana prije isteka ugovora kontaktirao svojeg postojećeg operatera, on mi je odbio zahtjev. Spomenuo mi je ugovornu odredbu u kojoj se navodi da ugovor mogu raskinuti samo ako ih o tome obavijestim šest mjeseci prije. To znači da će moj ugovor biti produljen za još godinu dana. Što mogu učiniti?”

Ugovorne odredbe koje koriste trgovci u EU moraju biti poštene i napisane na jednostavnom i jasnom jeziku. Odredbe i uvjeti ugovora mogu se smatrati nepoštenima ako odredbe o pravima i obavezama nesrazmjerno idu u korist trgovca.

Koje su posljedice ako je ugovorna odredba nepoštena?

Ako Vaš ugovor sadrži nepoštenu odredbu, nije obvezujuća za Vas. Ako se ugovor ne može provesti bez te nepoštene odredbe, onda je za Vas čitav ugovor neobvezujući. Inače je samo

nepoštena odredba neobvezujuća, ali je ostatak ugovora važeći. To znači, primjerice, da nećete morati odustati od članstva u teretani samo zato što je jedna odredba u ugovoru nepoštena.

BUDITE AKTIVNI:

- Provjerite u Centru za savjetovanje potrošača ili u Europskom potrošačkom centru može li se ugovorna odredba s kojom se ne slažete smatrati nepoštenom.
- Ako Vas informiraju da je ugovorna odredba nepoštena, kontaktirajte trgovca i zahtijevajte od njega da isključi tu odredbu iz ugovora. U slučaju da trgovac to odbije, možete ići na sud.

Upozorenje: Bilo koje odredbe u ugovoru koje nisu jasne trebaju biti interpretirane u Vašu korist.

Koji su drugi primjeri ugovornih odredbi koje mogu biti procijenjene kao nepoštene?

Hrvatsko zakonodavstvo utemeljeno na pravilima EU-a navodi 19 takvih ugovornih odredbi. Trgovac, primjerice, ne smije:

- **Odbiti ili ograničiti Vaše pravo na naknadu ako ne ispuni svoje obveze:** odmor Vam je bio katastrofalan pa ste se žalili putničkoj agenciji i zatražili naknadu od 1000 eura. Trgovac je bio spreman platiti samo 250 eura, pozivajući se na ugovornu odredbu koja ograničava njegovu odgovornost na 25% od ukupnog troška odmora.

- **Jednostrano mijenjati proizvod ili uslugu bez opravdanog razloga:** naručili ste sjajne bijele pločice za svoju novu kupaoonicu. Pločice su stigle nakon četiri tjedna, no bile su obične mat bijele. Kada ste kontaktirali dobavljača, istaknuo je da prema odredbama i uvjetima narudžbe u slučaju isteka zaliha mogu zamijeniti pločice drugima, odgovarajućeg standarda i vrijednosti.
- **Povećati cijenu bez davanja mogućnosti da otkazete ugovor:** potpisali ste ugovor za servis centralnoga grijanja u kući. Nakon nekoliko mjeseci, mjesečna naknada se neočekivano povećala. Kada ste odlučili otkazati ugovor, trgovac je to odbio i pozvao se na klauzulu u ugovoru koja mu osigurava "pravo" da poveća cijene bez da imate pravo otkazivanja ugovora.
- **Tražiti da plaćate nerazumno visoke iznose naknada ako ne ispunite svoje obveze:** unajmili ste automobil i trebali ste ga vratiti s punim spremnikom. To ste zaboravili pa Vam je zaračunato 45 eura za gorivo plus 150 eura naknade za punjenje spremnika.

Jeste li znali?

Devet od deset hrvatskih potrošača koji znaju ili su čuli za barem jednu organizaciju za zaštitu potrošača nikada je nisu zatražili za informaciju ili pomoć.



Savjeti za pametnu kupovinu:



1. Uvijek pažljivo pročitajte sve ugovorne odredbe o svojim pravima i obvezama

Ugovor mora biti napisan jednostavnim i razumljivim jezikom.

2. Komunicirajte u pisanom obliku

Pisanim putem zatražite od trgovca dodatno objašnjenje za bilo kakve nejasnoće u ugovoru.

3. Obavijestite tržišni inspektorat Ministarstva gospodarstva

Ako imate osjećaj da određeni trgovac krši pravila nepoštenim ugovornim odredbama, trebali biste im prijaviti svoj slučaj.

Posjetite
www.prava-potrosaca.hr
ili zovite potrošački info telefon
072 414 414

Za više informacija i savjeta
možete također kontaktirati:

CENTRE ZA SAVJETOVANJE POTROŠAČA – UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Tel: 072 414 414

<https://prijava.mingo.hr>

<http://potrosac.mingorp.hr>

EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA

Tel: 01 610 9744

savjeti-ecc@mingo.hr

<http://ecc-croatia.hr>

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA – TRŽIŠNA INSPEKCIJA

Tel: 01 610 9771

prijave@mingo.hr

<http://www.mingo.hr>

