

## Više znanja o zaštiti potrošača

Zaštita prava potrošača obuhvata 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 preduzeća 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 informisanja i agresivnih metoda prodaje.

Zaštita potrošača obuhvata 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 informisanje migranta o pravima i mogućnostima koje imaju kao potrošači.

### VIŠE INFORMACIJA O POTROŠAČKIM PITANJIMA:

**Savezno ministarstvo za rad, socijalnu skrb i zaštitu prava potrošača (BMASK)**  
[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](http://www.bankenrechner.at)  
[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)  
[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)  
[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) (Cene struje und plina)  
[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (Cene benzina)

**Informacije o mobilnom telefonu i internetu**  
[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)  
[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)  
[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)  
[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

**Informacije o organima uprave**  
[www.help.gv.at](http://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](http://sozialministerium.at)



Bosanski

## 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.

### Finansiranje

Razmislite o finansiranju 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

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 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.

### Opšti uslovi ugovora (AGB)

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

## Više znanja o zaštiti potrošača

odobravate. 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 udruženja za potrošače.

### 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 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 opštim uslovima ugovora. Zahtijeva 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 možete, u najvećem broju slučajeva, odustati od ugovora bez obaveze plaćanja naknade za storniranje. To su prodaje od vrata do vrata ili prodaje na daljinu (na primjer kod kupovanja preko interneta).

### Kašnjenje isporuke

Ako preduzeće 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 robi imate pravo na reparaturu, izmjenu, popust na cijenu ili povrat novca.

Kod pokretnih stvari (na primjer televizora) važi rok od dvije godine, a kod nepokretnih stvari (na primjer kuće) je rok za reklamaciju tri godine.

### Dobrovoljna garancija

Neka preduzeća nude pored toga garanciju da će u slučaju kvara popraviti ili izmijeniti produkt.