

GDJE POTRAŽITI POMOĆ?

- Državni inspektorat - nadzor nad trgovinom, uslugama, servisima i zaštitom potrošača
- Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja - provedba politike zaštite potrošača, zakonski okvir
 - MUP - prijava online prijava i drugih kaznenih djela
- HAKOM - telekomunikacijske i poštanske usluge, internet, željezničke usluge
- HERA - pitanja vezana uz energiju i opskrbljivače
- AEM - nadzor nad oglašavanjem i medijskim sadržajem
- HGK - Centar za mirno rješavanje potrošačkih sporova - sporovi s trgovačkim društvima (j.d.o.o., d.o.o., d.d. i sl.)
- HOK - Sud časti pri Hrvatskoj obrtničkoj komori - mirno rješavanje sporova kada je trgovac obrtnik
- ECC Hrvatska - pomoć pri prekograničnim kupnjama unutar EU



OSNAŽIVANJE



POTROŠAČA

DODATNI PODACI :

Besplatan info telefon za potrošače:
0800 414 414

Pon, Sri, Pet: 10–14 h

tajnistvorozp@rozp.hr

Više na:



Sadržaj ovoga letka u isključivoj je odgovornosti saveza ROZP i ni pod kojim se uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva.

KONTAKTIRAJTE NAS

095/398 23 55

rozp@rozp.hr

www.rozp.hr

Trg sv. Marka 2, Selnica

Partneri na projektu:



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
gospodarstva



„SVAKI DAN S
POTROŠAČKIM PRAVIMA –
TRI SITUACIJE KOJE SVI
SUSREĆEMO“

DAROVNE KARTICE I POKLON BONOV

- Ne postoji zakonska obaveza izdavanja darovnih kartica i poklon bonova
- trgovac sam određuje rok i uvjete valjanosti darovne kartice ili poklon bona
- Ako trgovac prestane s poslovanjem → kartica više nema vrijednost.
- Pitaj može li se potrošiti u više navrata.
- Nije obavezno isplatiti novac umjesto bona.
-  **Savjet:** čim dobiješ karticu, zapiši si rok trajanja ili fotografiraj, da ne propadne.



SERVISI I POPRAVCI



- Pisani dokaz – kad predaješ stvar u servis (mobitel, kućanski aparat, obuću...), traži potvrdu s opisom predmeta, kvarom i datumom.
- Ako popravak nije uspio – imaš pravo tražiti ponovni popravak, sniženje cijene ili povrat novca.
- Jamstvo na uslugu i dijelove – vrijedi i na uslugu popravka i na ugrađene dijelove.
- Rok popravka – dogovorite unaprijed ako je moguće. (u zakonu ne postoji određeni rok za popravak). Ako traje nerazumno dugo, imaš pravo odustati.
-  **Savjet:** čuvaj dokumentaciju i komunikaciju (račune, potvrde, e-maile) – to je tvoja zaštita ako se pojavi spor.

POVRAT I ZAMJENA

- Kupnja u trgovini – trgovac nije obavezan uzeti robu natrag ako je ispravna. Povrat je samo stvar dobre volje.
- Neispravan proizvod – uvijek imaš pravo na besplatni popravak, zamjenu, sniženje cijene ili raskid ugovora.
- Kupnja na daljinu (web, telefon, katalog) – pravo povrata bez razloga u roku od 14 dana.
- Račun i ambalaža – nisu uvjet za ostvarivanje prava, ali olakšavaju postupak. Ako nemaš račun, vrijede i drugi dokazi (izvod iz banke, jamstveni list).
- Iznimke – nema povrata za robu izrađenu po narudžbi, brzo pokvarljivu hranu, otvorene higijenske proizvode i slično.
-  **Savjet:** prije kupnje pitaj za pravila povrata i pročitaj uvjete – izbjegavaš neugodna iznenađenja.

