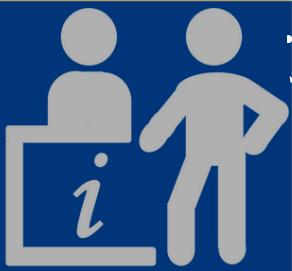


# GDJE POTRAŽITI POMOĆ?

- ⚖ Državni inspektorat - nadzor nad trgovinom, uslugama, servisima i zaštitom potrošača
- 📋 Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja - provedba politike zaštite potrošača, zakonski okvir
- 🚗 MUP - prijava online prijevara 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 komorbi - 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](http://www.rozp.hr)

Trg sv. Marka 2, Selnica

Partneri na projektu:



VARAŽDINSKI POTROŠAČ  
VARAŽDINSKI POTROŠAČ  
VARAŽDINSKI POTROŠAČ  
VARAŽDINSKI POTROŠAČ



ROZP



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo  
gospodarstva



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

# DAROVNE KARTICE I POKLON BONOVI

- 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-mailove) – to je tvoja zaštita ako se pojavi spor.

# POVRAT I ZAMJENA

- Kupnja u trgovini – trgovac nije obvezan 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.

