

Problemi s javnim uslugama – kome se obratiti?

Imate problem s računom za vodu, struju, plin ili drugu javnu uslugu?

Korisnici javnih usluga imaju zakonom zajamčena prava i mogućnost zaštite u slučaju nepravilnosti.

Što zakon kaže?

Pružatelji javnih usluga dužni su osigurati kvalitetnu uslugu i omogućiti podnošenje prigovora. Također moraju imati osnovano povjerenstvo za zaštitu potrošača kojem se možete obratiti ako niste zadovoljni odgovorom na svoj prigovor.

Nadzor nad pojedinim uslugama provode nadležna regulatorna tijela, poput Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA) i Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM).



Uvijek podnesite pisani prigovor i čuvajte dokumentaciju. Ako niste zadovoljni odgovorom, obratite se povjerenstvu ili nadležnom regulatoru.

Usporedite cijene prije nego kupite

Želite izbjeći preplaćivanje i pronaći najbolju ponudu?

Usporedba cijena prije kupnje može vam pomoći donijeti informiranu odluku i uštedjeti novac.



Koristite dostupne alate za usporedbu cijena kao što su 360 Promo, Usporedi cijene, Cjenoteka i Supa kuna. Provjerom više izvora lakše ćete prepoznati stvarne popuste i izbjeći lažne akcije.

WEB STRANICA



BESPLATNI INFO TELEFON:

0800 414 414

PON, SRI, PET:

10-14 SATI

Ova brošura nastala je uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva. Informacije se temelje na Zakonu o zaštiti potrošača, Zakonu o obveznim odnosima i drugim važećim propisima Republike Hrvatske.

Oснаživanje potrošača



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
gospodarstva

Proizvod ne radi? Evo što možete tražiti

Kupili ste proizvod koji ne radi ili ne odgovara opisu?


Ako proizvod nije ispravan ili nema svojstva koja su vam obećana, imate pravo na zaštitu. Trgovac je odgovoran za materijalne nedostatke proizvoda.

Što zakon kaže?

Ako proizvod ima nedostatak, imate pravo zahtijevati popravak ili zamjenu. Ako to nije moguće ili trgovac to ne učini u razumnom roku, imate pravo na sniženje cijene ili povrat novca.

Ako je proizvod neispravan već pri kupnji, imate pravo odmah tražiti zamjenu za novi proizvod, bez popravka.

Za materijalne nedostatke odgovornost trgovca traje dvije godine od kupnje proizvoda.

 Sačuvajte račun i obratite se trgovcu što prije kako biste lakše ostvarili svoja prava.

Kupnja online - koja su vaša prava?


Kupili ste proizvod online i predomislili se ili sumnjate u trgovinu?

Kod kupnje na daljinu imate dodatna prava, ali i veću odgovornost da provjerite s kim poslužete.

Što zakon kaže?

Imate pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana bez navođenja razloga. Trgovac je dužan vratiti uplaćeni iznos najkasnije u roku od 14 dana od zaprimanja obavijesti o raskidu ugovora.

Povrat se vrši na isti način na koji je izvršeno plaćanje, osim ako se drugačije ne dogovorite.

 Prije kupnje provjerite podatke o trgovcu, uvjete poslovanja i iskustva drugih korisnika. Poseban oprez potreban je kod nerealno niskih cijena, sumnjivih web stranica i ograničenih načina plaćanja. Vjerodostojnost web trgovine možete provjeriti putem stranice iffy.cert.hr.


Kada povrat kupljenog proizvoda nije moguć?

Pokušavate vratiti proizvod, ali trgovac odbija povrat?

U određenim slučajevima zakon predviđa iznimke kada pravo na povrat ili zamjenu nije moguće ostvariti.

Što zakon kaže?

Pravo na povrat ne primjenjuje se na proizvode izrađene po narudžbi, robu koja je zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga neupotrebljiva nakon otvaranja, kao i na druge proizvode koji se zbog svoje prirode ne mogu ponovno prodavati.

 Prije kupnje provjerite uvjete povrata, osobito kod specifičnih proizvoda kako biste izbjegli nesporazume.

Zavaravanje i pritisak u prodaji – kako se zaštititi


Kupili ste proizvod jer vam je predstavljen kao nešto što zapravo nije ili ste bili pod pritiskom da ga kupite?

Zakon štiti potrošače od nepoštenih poslovnih praksi koje ih dovode u zabludu ili ih prisiljavaju na kupnju.

Što zakon kaže?

Zabranjeno je davati netočne ili obmanjujuće informacije o proizvodu, kao i koristiti agresivne metode prodaje poput nametljive telefonske prodaje ili stvaranja pritiska na potrošača.

Takve prakse možete prijaviti nadležnim tijelima i bez prethodnog obraćanja trgovcu.

 Ako smatrate da ste dovedeni u zabludu ili izloženi pritisku, slučaj možete prijaviti Državnom inspektoratu.

Svi prigovori ili zahtjevi vezani uz ostvarivanje potrošačkih prava trebaju biti podneseni u pisanom obliku i po mogućnosti uz potvrdu primitka. To vam olakšava dokazivanje prava u slučaju spora.

