



## SAVJETOVALIŠTA ZA POTROŠAČE

Savjetovalište za potrošače je **mjesto na kojem ćete dobiti besplatan savjet, pravnu pomoć i informacije** o koracima koje možete poduzeti u ostvarivanju svojih prava.

Posjetite neko od vama najbližeg savjetovališta za potrošače u **Zagrebu, Osijeku, Splitu ili Puli**.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta svake godine financira rad savjetovališta, a samo za 2017. godinu osigurali smo 1.250.000,00 kuna za sufinanciranje projekta savjetovanja potrošača u ovim savjetovalištima. Obratite im se i zatražite besplatnu pomoć i savjet!



## REGISTAR „NE ZOVİ“

Imate pravo reći **NE** trgovcu koji vam putem telefona želi prodati svoj proizvod ili uslugu.

- ako **ne razumijete** što vam trgovac nudi telefonom ili **niste u mogućnosti** sklapati bilo kakve ugovore telefonom
- ako jednostavno **ne želite** primati takve pozive ili sms poruke
- ako imate u obitelji **stariju osobu** koju **želite zaštititi** od **sklapanja ugovora putem telefona**

Upisati možete fiksni, mobilni i pre-paid broj telefona.

Zahtjev za upis (obrazac) mora podnijeti korisnik telefonskog broja – potrošač koji je ugovorio uslugu na tom telefonskom broju ili osoba kojoj date punomoć.

Operator će u roku od najviše 7 dana upisati vaš broj u Registar.

**Upis je besplatan.**

Obrazac možete dobiti u poslovnici operatora ili na mrežnim stranicama **potrosac.mingo.hr** i **www.hakom.hr**

Trgovac vam ne smije nuditi svoje proizvode ili usluge samo ako je vaš broj telefona upisan u Registar „Ne zovi“.



## ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

**Spor s trgovcem možete riješiti na jednostavniji, brži i jeftiniji način** od sudskog spora - alternativnim rješavanjem potrošačkih sporova. Dogovor koji se postigne biti će na obostrano zadovoljstvo.

**Raspitajte se na telefon 072/414-414** kako svoj spor s trgovcem možete riješiti ovim putem.

**Za rješavanje sporova koji nastanu iz kupnje proizvoda ili usluga putem interneta** moguće je i rješavanje takvog spora putem posebne Platforme za on line rješavanje potrošačkih sporova u svim državama EU, Islandu i Norveškoj, bez obzira radi li se o prekograničnom ili nacionalnom sporu.

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HR>

Ukoliko vam je potrebna pomoć prilikom podnošenja prijave na Platformu slobodno se obratite Europskom potrošačkom centru Hrvatska **www.ecc-croatia.hr**.



## BUDITE INFORMIRANI - PORTAL ZA POTROŠAČE [potrosac.mingo.hr](http://potrosac.mingo.hr)

Jednim klikom su vam na dohvat ruke savjeti, informacije, kontakti, koraci koje potrošač mora znati kako bi riješio potrošački problem.

Dostupne su vam **informativne brosure, najave, propisi, najčešća pitanja, odgovori za vaša potrošačka pitanja i pojašnjenja ključnih pojmova.**

Dobrodošli na stranice zaštite potrošača  
Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta  
[potrosac.mingo.hr](http://potrosac.mingo.hr)

## GDJE PRONAĆI POMOĆ I SAVJET?

Možete nam se obratiti osobnim dolaskom, poštom ili telefonom:

### Savjetovalište ZAGREB

Ljudevita Posavskog 48  
Tel./fax: 01/48 35 888; 01/48 35 889  
e-pošta: [potrosac@zg.t-com.hr](mailto:potrosac@zg.t-com.hr)

### Savjetovalište OSIJEK

Hrvatske Republike 19b  
Tel.: 031/200 246  
e-pošta: [potrosacos@gmail.com](mailto:potrosacos@gmail.com)

### Savjetovalište PULA

Keršovanijska 27  
Tel.: 052/222 512  
e-pošta:  
[Drustvo-potrosac@pu.t-com.hr](mailto:Drustvo-potrosac@pu.t-com.hr)

### Savjetovalište SPLIT

Ljudevita Posavskog 14  
Tel.: 021/355 057  
e-pošta:  
[splitski.potrosac@gmail.com](mailto:splitski.potrosac@gmail.com)



Na jedinstveni telefon za potrošače  
**072/414-414**

Na adresu e-pošte  
<https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp>

Na stranicama  
**[potrosac.mingo.hr](http://potrosac.mingo.hr)**

Za pomoć, savjet i rješavanje pritužbi na trgovce na području EU-a, uključujući Island i Norvešku obratite se u naš **Europski potrošački centar Hrvatska**, tel: (01) 610 97 44,  
e-mail: [ecc-croatia@mingo.hr](mailto:ecc-croatia@mingo.hr)  
ili posjetite [www.ecc-croatia.hr](http://www.ecc-croatia.hr)



REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,  
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

# POTROŠAČI, UPOZNAJTE SVOJA PRAVA I KORISTITE IH!

## ŠTO MORATE ZNATI?

OSIGURALI SMO  
JEDNOSTAVNE I BESPLATNE  
ALATE ZA POMOĆ  
POTROŠAČIMA.  
NAUČITE SE SLUŽITI NJIMA!



Informativno-edukativna kampanja  
ožujak 2017.



## ZAŠTITA POTROŠAČA JE SUSTAV KOJI DJELUJE.

Na jedinstvenom tržištu Europske unije vrijede ista pravila zaštite potrošača za sve njene državljane. U provedbi politike zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj primjenjuju se standardi kao i u drugim državama članicama EU-a.

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta je nositelj politike zaštite potrošača. U njeno provođenje uključena su i druga tijela javne vlasti, udruge za zaštitu potrošača, poslovna zajednica, strukovna udruženja, trgovci, akademska zajednica i sudbena vlast.

S prvim Zakonom o zaštiti potrošača 2003. započeli smo izgradnju kvalitetnog sustava koji djeluje. Danas ga unapređujemo, sustavno ga poboljšavamo i usklađujemo s razvojem novih oblika trgovine i pružanja usluga na zajedničkom europskom tržištu.

**Povjerenje potrošača izravno utječe na trgovce.** Stoga razvijamo i potičemo dobru poslovnu trgovačku praksu. Danas trgovci u svoju poslovnu politiku ugrađuju visoke standarde zaštite prava potrošača kao dodanu vrijednost poslovanja društva jer to povećava njihovu konkurentnost.



**Naš cilj je osposobiti potrošača za donošenje racionalnih odluka pri kupnji proizvoda i usluga i korištenje alata koje potrošač ima na raspolaganju kada mu je neko od potrošačkih prava uskraćeno.**

**Za nas je svaki dan – dan zaštite potrošača.**



## ZNANJE O PRAVIMA MIJENJA PONAŠANJE I NAVIKE POTROŠAČA.

10

### NAJVAŽNIJIH PRAVA POTROŠAČA:

1. pravo na siguran proizvod i proizvod bez nedostatka
2. pravo na popravak proizvoda za koji je dano jamstvo
3. pravo na reklamaciju na materijalni nedostatak proizvoda
4. pravo na popravak, zamjenu, povrat novca ili sniženje cijene za proizvod s nedostatkom
5. pravo na podnošenje pisanog prigovora trgovcu, koji je dužan odgovoriti
6. pravo na potpunu informaciju o proizvodu, cijeni proizvoda/usluge i uvjetima prodaje
7. pravo na povrat sredstava od trgovca kod kupovine internetom, telefonom i ako potrošač raskida tako sklopljen ugovor
8. pravo predomisli se, u propisanom roku
9. pravo na izvansudsko ili alternativno rješavanje potrošačkog spora
10. pravo na podnošenje prijave tržišnoj inspekciji nakon što je potrošač iscrpio druge mogućnosti (pisani prigovor, odnosno reklamacija)



**Posjetite našu stranicu [www.potrosac.mingo.hr](http://www.potrosac.mingo.hr) i naučite o svakom od prava u kojim uvjetima i kako ga ostvariti.**



Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta redovito poduzima mjere za zaštitu potrošača od nesigurnih proizvoda i nekvalitetnih usluga, nepoštenih poslovnih prakse, nepoštenih ugovornih odredbi i nedopuštenog oglašavanja.

Za još bolji rezultat potrošač treba biti aktivan, informiran, uključen.

**OSTVARITE SVOJA PRAVA.**

## TREBATE LI POMOĆ?



**Osigurali smo jednostavne i besplatne alate za pomoć potrošačima. Koristite ih.**



### CENTRALNI INFORMACIJSKI SUSTAV ZAŠTITE POTROŠAČA – SVE NA JEDNOM MJESTU

Jednostavno je. Na jednu adresu e-pošte <https://prijava.mingo.hr/CD/prijava.jsp> možete:

- postaviti pitanje, zatražiti objašnjenje propisa i postupaka od Ministarstva ili savjet od savjetovališta za zaštitu potrošača.
- ako ste imali problem s trgovcem i napisali ste mu prigovor, ali i dalje smatrate da vam je povrijeđeno neko od potrošačkih prava, na ovu e-adresu možete uputiti prijavu inspekciji.

U Centralni informacijski sustav zaštite potrošača (CISZP) su umreženi svi savjetovališta za potrošače, besplatni telefon, tržišna inspekcija i druga tijela koja imaju neko od potrošačkih pitanja u svojoj nadležnosti.

**Svaki dio toga sustava preuzeti će svoj dio poslova kako bi vam pomogli u rješavanju potrošačkog problema.**



### JEDINSTVENI TELEFON ZA POTROŠAČE 072/414-414

**Radnim danom od 10 do 14 sati na ovaj broj svakom je potrošaču lako dostupan besplatni savjet.**

Stručna osoba - pravnik pomoći će vam u rješavanju potrošačkog problema, pružiti potrebne informacije i pomoći vam u razumijevanju načina na koje možete ostvariti svoja potrošačka prava.