



Europska  
komisija

# Potrošači



**Politikom zaštite potrošača EU-a štite se prava potrošača, osigurava sigurnost proizvoda, pomaže građanima u donošenju informiranih odluka pri kupnji roba i usluga te pružaju alati za rješavanje problema ako do njih dođe.**

Jedinstveno tržište EU-a potrošačima nudi pristup većem izboru, fleksibilnosti, kvaliteti i vrijednosti za novac. No za potrošače može biti i izazov, posebno kad je riječ o područjima koja se brzo razvijaju, kao što su digitalne, energetske i financijske usluge. Politikom zaštite potrošača EU-a osigurava se poštovanje prava pojedinaca u slučajevima kada dođe do problema pri kupnji robe ili usluga iz drugih država članica EU-a, među ostalim i na internetu. To pomaže u povećanju povjerenja potrošača diljem EU-a, a dobro je i za poduzeća koja posluju preko granica na jedinstvenom tržištu EU-a.

## Što EU čini

EU potrošačima nudi niz praktičnih prava koja se mogu primijeniti kada dođe do problema:

- Utvrđeni su minimalni standardi u pogledu putničkih prava za sve vrste prijevoza, uključujući prava na informacije, pomoć i naknadu ako dođe do otkazivanja ili većih kašnjenja.
- U slučaju kupnje na internetu potrošači se u roku od 14 dana nakon kupnje mogu predomisli i odustati od kupnje. Proizvod uvijek mogu vratiti unutar 2 tjedna i dobiti povrat novca.
- U lipnju 2017. **ukinute su naknade za roaming**. Europljani koji putuju unutar EU-a plaćaju domaće cijene za pozive, SMS poruke i podatkovne usluge u roamingu.
- Ako se proizvod kupljen u EU-u (na internetu ili u trgovini)

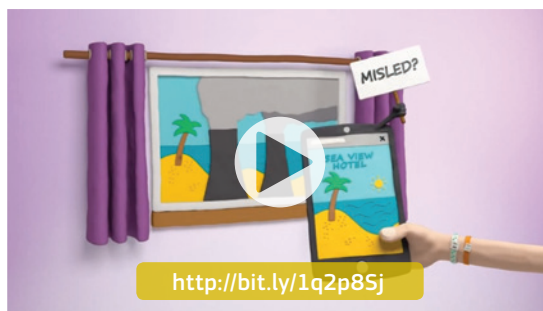
razlikuje od onoga koji se oglašava ili nije ispravan, potrošač ima pravo barem na besplatan popravak ili zamjenu.

- Od 2016. novim pravilima EU-a o hipotekarnim kreditima osigurano je da informacije u oglasima moraju biti jasne, a potrošači moraju biti pravodobno informirani prije potpisivanja ugovora.

Uz to, EU pomaže u brzom i učinkovitom rješavanju sporova s trgovcima. Ti jeftini, brzi postupci mogu se primjenjivati u

domaćim i prekograničnim sporovima. Platformom za **internetsko rješavanje sporova** potrošačima i trgovcima omogućuje se da sporove koji se odnose na kupnje na internetu u cijelosti riješe preko interneta. **Mreža europskih centara za zaštitu potrošača** potrošačima pruža besplatnu pomoć i savjete o prekograničnim kupnjama.

Strogi sigurnosni standardi primjenjuju se na igračke, električne uređaje, kozmetiku i farmaceutske proizvode, a uspostavljena su i stroga pravila kojima se osigurava da se opasni proizvodi povuku s tržišta. Više od 200 različitih **opasnih proizvoda** svake godine prijavi se putem EU-ovog **Sustava brzog uzbunjivanja za opasne prehrambene proizvode**.



Saznajte više: [https://ec.europa.eu/info/topics/consumers\\_hr](https://ec.europa.eu/info/topics/consumers_hr)



facebook.com/EUJustice



@EU\_Consumer

# Kontakt s EU-om

## NA INTERNETU

Informacije o Europskoj uniji na svim službenim jezicima EU-a dostupne su na internetskim stranicama Europa: [https://europa.eu/european-union/index\\_hr](https://europa.eu/european-union/index_hr)

## OSOBN

U cijeloj Europskoj uniji postoje stotine informacijskih centara Europe Direct.

Adresu najbližeg centra možete pronaći na:  
[https://europa.eu/european-union/contact\\_hr](https://europa.eu/european-union/contact_hr)

## TELEFONOM ILI E-POŠTOM

Europe Direct je služba koja odgovara na vaša pitanja o Europskoj uniji. Možete im se obratiti:

- na besplatni telefonski broj: 00 800 6 7 8 9 10 11 (neki operateri naplaćuju te pozive),
- na broj: 00 32 2 299 9696 ili
- e-poštom preko: [https://europa.eu/european-union/contact\\_hr](https://europa.eu/european-union/contact_hr)

## ČITAJTE O EUROPI

Publikacije o Europskoj uniji jednim su klikom dostupne na mrežnim stranicama Publikacija EU-a: <https://publications.europa.eu/hr/publications>

## PREDSTAVNIŠTVA EUROPSKE KOMISIJE

Europska komisija ima urede (predstavništva) u svim državama članicama Europske unije:  
[https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/contact/local-offices-eu-member-countries\\_hr](https://ec.europa.eu/info/about-european-commission/contact/local-offices-eu-member-countries_hr)

## URED I EUROPSKOG PARLAMENTA

Europski parlament ima urede u svim državama članicama Europske unije:  
<http://www.europarl.europa.eu/at-your-service/hr/stay-informed/liaison-offices-in-your-country>

## DELEGACIJE EUROPSKE UNIJE

Europska unija ima i delegacije u drugim dijelovima svijeta:  
[https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/area/geo\\_en](https://eeas.europa.eu/headquarters/headquarters-homepage/area/geo_en)



Imate pitanja o Europskoj uniji? Europe Direct može pomoći: 00 800 6 7 8 9 10 11, <http://europedirect.europa.eu>

Ovaj informativni članak dio je publikacije „**Europska unija: Što je i što čini**”. Interaktivna verzija ove publikacije s poveznicama na internetski sadržaj dostupna je u formatima PDF i HTML na <http://www.publications.europa.eu/webpub/com/eu-what-it-is/hr/>

## Ostali informativni članci u seriji „Što Europska unija čini”

Bankarske i financijske usluge
Carina
Digitalno gospodarstvo i društvo
Energija
Europska politika susjedstva
Gospodarstvo, financije i euro
Granice i sigurnost
Humanitarna pomoć i civilna zaštita
Istraživanje i inovacije
Javno zdravlje
Jedinstveno tržište
Kultura i mediji
Međunarodna suradnja i razvoj
Migracije i azil
Mjere u području klime
Mladi
Obrazovanje i osposobljavanje
Oporezivanje
Poljoprivreda i ruralni razvoj
Pomorstvo i ribarstvo
Poslovanje i industrija
Potrošači
Pravosuđe i temeljna prava
Promet
Proračun
Proširenje EU-a
Regionalna politika
Sigurnost hrane
Sport
Sprječavanje prijevара
Trgovina
Tržišno natjecanje
Vanjski poslovi i sigurnosna politika
Zapošljavanje i socijalna pitanja
Zaštita okoliša

Rukopis dovršen u svibnju 2019.

Ni Europska komisija ni osobe koje djeluju u njezino ime ne odgovaraju za uporabu podataka iz ove publikacije.

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2019.

© Europska unija, 2019.

Ponovna je uporaba dopuštena uz uvjet navođenja izvora.

Politiku ponovne uporabe dokumenata Europske komisije uređuje Odluka 2011/833/EU od 12. prosinca 2011. (SL L 330, 14.12.2011., str. 39).

Za svaku uporabu ili reprodukciju fotografija ili druge građe koja nije zaštićena autorskim pravom Europske unije dopuštenje treba zatražiti izravno od vlasnika prava.

Sve slike: © Shutterstock, © Fotolia

Print	ISBN 978-92-76-06037-6	doi:10.2775/349044	NA-03-19-414-HR-C
PDF	ISBN 978-92-76-06013-0	doi:10.2775/910791	NA-03-19-414-HR-N
HTML	ISBN 978-92-76-06004-8	doi:10.2775/00109	NA-03-19-414-HR-Q