

POTROŠAČ JE SVAKA FIZIČKA OSOBA KOJA SKLAPA PRAVNI POSAO ILI DJELUJE NA TRŽIŠTU IZVAN SVOJE TRGOVAČKE, POSLOVNE, OBRTNIČKE ILI PROFESIONALNE DJELATNOSTI

TRGOVAC JE BILO KOJA OSOBA KOJA SKLAPA PRAVNI POSAO ILI DJELUJE NA TRŽIŠTU U OKVIRU SVOJE TRGOVAČKE, POSLOVNE, OBRTNIČKE ILI PROFESIONALNE DJELATNOSTI, UKLJUČUJUĆI I OSOBU KOJA NASTUPA U IME ILI ZA RAČUN TRGOVCA

ZAŠTITA POTROŠAČA

Politiku zaštite potrošača čini niz mjera kojima se pospješuju i štite interesi potrošača koji se na tržištu pojavljuju radi pribavljanja roba i usluga.

Te mjere uključuju:

- Informiranje potrošača o svojstvima i cijeni roba i usluga;
- Educiranje potrošača o njihovim pravima i obvezama;
- Promicanje i podupiranje organizacija potrošača kako bi mogli štititi svoja prava;
- Omogućivanje predstavnicima potrošača da sudjeluju u radu tijela koja odlučuju o njihovim pravima i obvezama.

Zaštita potrošača u RH uređena je zakonima. Svaki trgovac koji je upućen na potrošače mora poštovati prava koje im daje zakon.

TEMELJNA PRAVA POTROŠAČA

1. Pravo na zadovoljenje osnovnih potreba
2. Pravo na sigurnost roba i usluga
3. Pravo na punu, pravodobnu i istinitu informaciju
4. Pravo na izbor roba i usluga
5. Pravo da se čuje glas potrošača
6. Pravo na naknadu štete
7. Pravo na edukaciju
8. Pravo na zdrav okoliš

NOSITELJI ZAŠTITE POTROŠAČA U RH

- Hrvatski sabor, Vlada Republike Hrvatske,
- Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača, nadležne inspekcije,
- Nacionalno vijeće za zaštitu potrošača,
- Poslovna udruženja,
- Jedinice lokalne samouprave i ostala tijela javne vlasti, svako iz svoje nadležnosti.
- **Udruge za zaštitu potrošača:**
 - *osnivaju ih potrošači radi promicanja i zaštite svojih prava i interesa;*
 - *rade neovisno o interesima trgovaca;*
 - *pružaju potrošačima zaštitu, informiraju o njihovim pravima, daju prijedloge i primjedbe pri donošenju propisa;*
 - *iniciraju pred nadležnim tijelima postupke zaštite potrošača.*



JAVNE USLUGE

Sukladno odredbama člana 24. Zakona o zaštiti potrošača javne usluge su:

1. distribucija električne energije
2. distribucija prirodnog plina
3. distribucija toplinske energije
4. elektroničke komunikacijske usluge
5. javna vodoopskrba i javna odvodnja
6. opskrba plinom u javnoj usluzi
7. obavljanje dimnjačarskih poslova
8. opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi
9. poštanske usluge
10. prijevoz putnika u javnom prometu
11. prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.



Jedinica lokalne samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača – korisnika javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem radu sudjeluje i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača – korisnika javnih usluga.

Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.

Povjerenstvo za reklamacije potrošača odlučuje o žalbi rješenjem u roku od 30 dana.



ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

U slučaju spora između potrošača i trgovca može se:

- podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Hrvatske obrtničke komore ili tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
- podnijeti prijavu Sudu časti Hrvatske gospodarske komore ili Sudu časti Hrvatske obrtničke komore

Mirenje je postupak u kojem treća, nepristrana i nezavisna osoba (izmiritelj) pomaže strankama da sporazumno riješe spor.

- Pokretanje mirenja ovisi o volji stranaka;
- Centar za mirenje ima posredničku ulogu;
- Spor se rješava nagodbom;

Nagodba kojom se spor okončava predstavlja rješenje prihvatljivo za obje strane.

Sukladno zakonu o zaštiti potrošača, nagodba koja se sklopi u procesu mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

Sredstva za troškove mirenja prema zakonu o zaštiti potrošača osiguravaju se iz državnog proračuna.

Sudovi časti:

U slučaju spora između potrošača i trgovca, potrošač može podnijeti prijavu Sudu časti. Postupak se pokreće pismenom ili online prijavom. Za pokretanja postupka **ne** plaća se pristojba.

Prijava treba sadržavati:

- Naziv suda;
- Podatke o prijavitelju (osobno ime, odnosno naziv prijavitelja; adresa) ;
- Podatke o punomoćniku (ako ga prijavitelj ima) ;
- Podatke o prijavljenoj (naziv i sjedište) ;
- Činjenice i razloge na kojima prijavitelj temelji tvrdnju da su povrijeđena pravila ;
- Podatke u vremenu kada se povreda dogodila ;
- Prijedlog prijavitelja da se izrekne jedna od mjera predviđenih Pravilnikom ;
- Popis isprava i drugih dokaza koji se prilažu uz prijavu, a kojima se dokazuje da se povreda dogodila od strane prijavljenog;
- Vlastoručni potpis prijavitelja (ili punomoćnika)



Upravni postupak – pokreće se a zahtjev stranke ili po službenoj dužnosti.

Zahtjev za pokretanje postupka može se neposredno podnijeti javnopravnom tijelu usmeno u zapisnik ili pismeno, može se poslati poštom ili elektroničkom poštom.

O upravnoj stvari odlučuje se rješenjem.

GDJE DOBITI SAVJET I INFORMACIJU

Udruge za zaštitu potrošača:

DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA,
MEĐIMURSKI INFO CENTAR POTROŠAČA
Vukanovec 37, 40306 Macinec,
web: www.svjetovaliste.info
www.dpm.hr
www.trosilica.info
e-mail: savjeti@savjetovaliste.info tel: 0800/42-00

UDRUGA ZA ZAŠTITU PRAVA POTROŠAČA "VARAŽDINSKI POTROŠAČ"

Juraja Križanića 33, 42 000 Varaždin
web: www.potrosac.varazdin.com
e-mail: potrosac.varazdin@email.t-com.hr

MINISTARSTVO GOSPODARSTVA I ODRŽIVOG RAZVOJA

Ulica grada Vukovara 78, 10000 Zagreb,
web: www.potrosac.mingo.hr/hr/potrosac/
e-mail: prava.potrosaca@mingor.hr
tel: 01/6106-304, 0800/414-414

DRŽAVNI INSPEKTORAT

Šubićeva 29, 10000 Zagreb
web: www.dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83

- **PODRUČNI URED VARAŽDIN:** Stanka Vraza 4
tel: 042 301-701
- **Ispostava Čakovec:** Zrinsko-Frankopanska 9,
40 000 Čakovec
Tel: 040/370-810

GLAS POTROŠAČA MORA SE ČUTI I

POŠTOVATI !

Izdavač:

DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA

Vukanovec 60; 40 306 Macinec

e-mail: consumers@dpm.hr

web: www.dpm.hr

Tisak: Tiskara „Pečarić & Radočaj“ Karlovac

Tiskano uz potporu:

- Međimurska županija
- Grad Čakovec
- Općine: Dekanovec, Domašinec, Donji Kraljevec, Donji Vidovec, Gornji Mihaljevec, Mala Subotica, Nedelišće, Orehovica, Podturen, Selnica, Sveti Juraj na Bregu, Sveti Martin na Muri, Štrigova, Vratišinec



DRUŠTVO POTROŠAČA MEĐIMURJA



**MEĐIMURSKI INFO
CENTAR POTROŠAČA**

VARAŽDINSKI POTROŠAČ

JAVNE USLUGE

**NA USLUZI
POTROŠAČIMA**



HRVATSKA ELEKTROPRIVREDA

...T...Com

Hrvatska pošta

medimurjeplin

MEDIMURSKÉ VODE d.o.o.



ČAKOM

