

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

REGIONALNA I LOKALNA UPRAVA I SAMOUPRAVA I UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA DIONICI SU PRI PROVOĐENJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA TE NAJBOLJE POZNAJU PROBLEMATIKU NA LOKALNOM PODRUČJU.

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 štiti svoja prava,
- Omogućavanje 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.*



NAČELA POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

- Načelo javnosti, obrazovanja i obavješćivanja,
- Načelo cjelovitosti,
- Načelo prevencije.

Načelo javnosti, obrazovanja i obavješćivanja predstavlja pravo građana na pravodobno obavješćivanje o svojim pravima, kao i o kvaliteti robe i usluga na tržištu, o poduzetim mjerama za zaštitu temeljnih ustavnih vrijednosti,

Načelo cjelovitosti podrazumijeva stvaranje zajedničkog djelovanja i suradnju državnih tijela i tijela lokalne samouprave s udrugama za zaštitu potrošača.

Načelo preventivnosti ima za svrhu svim legalnim sredstvima izbjegavati rizik, opasnost za život i zdravlje te štetu na strani potrošača. Kontrola robe i usluga treba biti organizirana, planirana i izvedena tako da što manje ugrožava temeljne ustavne vrijednosti: **pravo na zdrav život i zdravlje ljudi, očuvanje prirode i ljudskog okoliša.**

PREDNOST PRI OSTVARIVANJU POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA

1. Podizanje javne svijesti o potrošačkim pravima u Republici Hrvatskoj
2. Javne usluge,
3. Zdravstvene usluge,
4. Sigurnost hrane i kakvoća hrane,
5. Sigurnost proizvoda,
6. Trgovina,
7. Financijske usluge, osiguravajuće usluge i bankarstvo,
8. Turizam i ugostiteljstvo,
9. Korištenje nekretnina.

LOKALNA SAMOUPRAVA ODLUČUJE O:

- distribucija prirodnog plina
- distribucija toplinske energije
- javna vodoopskrba i javna odvodnja
- opskrba plinom u javnoj usluzi
- obavljanje dimnjačarskih poslova
- prijevoz putnika u javnom prometu
- prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada



ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA javnih usluga ostvaruje se preko Savjetodavnih tijela za zaštitu potrošača javnih usluga u tijelima lokalne samouprave koja odlučuje o pružanju javnih usluga. U savjetodavnim tijelima su obavezno predstavnici udruga za zaštitu potrošača, ako djeluje na lokalnom području, te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektiv i nediskriminirajući način.

Odluke bez mišljenja Savjetodavnog tijela za zaštitu potrošača koje se odnose na pružanje javnih usluga su pravno ništavne, a donositelj podliježe zakonskim

VIJEĆE (SAVJET) ZA ZAŠTITU POTROŠAČA JAVNIH USLUGA GRADONAČELNIKA (NAČELNIKA OPĆINE)

Vijeće se osniva sa svrhom i zadaćama da razmatra i daje mišljenje gradonačelniku (načelniku općine) i Vijeću jedinice lokalne samouprave kad odlučuju o pravima i obvezama građana – potrošača javnih usluga.



PRAVO NA PRISTUP INFORMACIJAMA

Pravo na pristup informaciji ostvaruje se podnošenjem usmenog ili pisanog zahtjeva nadležnom tijelu javne vlasti. Tijelo javne vlasti obvezno je omogućiti podnositelju zahtjeva pristup informaciji najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva.

UPRAVNA INSPEKCIJA

Upravna inspekcija obavlja inspekcijske poslove koji se odnose na primjenu zakona i drugih propisa o djelokrugu i načinu rada tijela jedinica lokalne samouprave i jedinica područne (regionalne) samouprave nadzor u provedbi općeg upravnog i ostalih poslova koji su posebnim zakonima i drugim propisima stavljeni u djelokrug upravne inspekcije.

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

REGIONALNA I LOKALNA UPRAVA I SAMOUPRAVA U SUSTAVU ZAŠTITE POTROŠAČA

