



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Zaštitite svoja potrošačka prava!



Nepoštena poslovna praksa, nesigurni i neispravni proizvodi, neizvršene usluge, nepotpune informacije o proizvodima i uslugama, korištenje osobnih podataka bez odobrenja potrošača, 'bombardiranje' promidžbenim porukama bez privole potrošača nisu dopušteni zakonom i znače kršenje prava potrošača.

Ostvarite svoja prava, obratite nam se!

- Želite postaviti upit o potrošačkim pravima ili podnijeti prigovor
- Imate problema prilikom prekogranične trgovine
- Trebate savjet ili pomoć putem telefona
- Ne želite primati promidžbene poruke putem telefona i sms-a
- Niste rješili spor s trgovcem putem pisanog prigovora
- Imate problem s robom ili uslugom koju ste kupili putem interneta
- Imate upite vezano uz korištenje usluga kreditnih institucija i platnih usluga
- Zanimaju vas vaša prava vezano uz elektroničku komunikaciju, poštanske usluge i željeznički promet
- Posjetite stranicu potrosac.mingo.hr i podnesite upit ili predstavku preko Centralnog informacijskog sustava za zaštitu potrošača
- Kontaktirajte Europski potrošački centar Hrvatska i podnesite pritužbu na ecc-croatia.hr
- Nazovite 072 414 414 (radnim danom 10:00-12:00)
- Upišite se u registar „Ne zovi“ – obrazac je na mrežnim stranicama potrosac.mingo.hr ili www.hakom.hr
- Obratite se tijelima za alternativno rješavanje sporova, detaljni kontakti na potrosac.mingo.hr
- Pritužbu možete podnijeti putem platforme za *on-line* rješavanje sporova (ODR platforme), informacije na ecc-croatia.hr
- Posjetite mrežne stranice Hrvatske narodne banke www.hnb.hr → Informacije potrošačima
- Posjetite mrežne stranice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti www.hakom.hr → Korisnici



- Zanimaju vas informacije o finansijskim proizvodima i uslugama
- Imate problem vezano uz korištenje usluga u turizmu ili ugostiteljskih usluga
- Imate upit vezano za korištenje toplinske energije, plina ili električne energije
- Imate problem vezano za otkazivanje leta ili dužeg kašnjenja leta
- Zanimaju li vas informacije o investicijskim fondovima ili osiguravateljskim uslugama
- Imate li upit vezano uz homologaciju vozila
- Imate li upit vezano za zaštitu svojih osobnih podataka
- Ukoliko imate upite vezano uz hranu
- Ukoliko trebate informacije vezano za ovršni postupak ili stečaj potrošača
- Posjetite mrežne stranice Ministarstva financija www.mfin.hr/hr/financijska-pismenost-potrosaca
- Obratite se Turističkoj inspekciji Ministarstva turizma turisticka.inspekcija@mint.hr, tel. 01 4627 445; fax. 01 4627 446
- Obratite se Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji putem elektroničke pošte na adresu hera@hera.hr; fax. 01 6115 344
- Obratite se Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo putem elektroničke pošte na adresu ccaa@ccaa.hr
- Obratite se Hrvatskoj agenciji za nadzor finansijskih usluga putem elektroničke pošte na adresu info@hanfa.hr ili na tel. 01 6173 200; fax. 01 4811 507
- Obratite se Državnom zavodu za mjeriteljstvo putem elektroničke pošte na adresu pisarnica@dzm.hr ili na tel. 01 5630 065
- Obratite se Agenciji za zaštitu osobnih podataka putem elektroničke pošte na adresu azop@azop.hr ili na tel. 01 4609 000; fax. 01 4609 099
- Obratite se Ministarstvu poljoprivrede na tel. 01 6106 111; fax. 01 6109 201
- Posjetite mrežne stranice FINE www.fina.hr / usluge za građane