

Potrošačka

prava

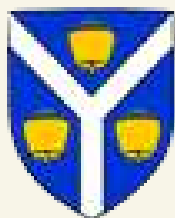
informirani i zaštićeni



Sufinancira: Općina Matulji



Društvu Potrošačica odobrena su sredstva za provedbu projekta "Potrošačka prava – informirani i zaštićeni" u okviru javnog natječaja Općine Matulji za 2025. godinu.



0 projektu

Potrošačka prava

informirani i zaštićeni

1. lipnja - 31. kolovoza 2025.

Sažetak projekta:

Projekt „Potrošačka prava – informirani i zaštićeni“ usmjeren je na povećanje razine informiranosti građana o njihovim osnovnim potrošačkim pravima te njihovo osnaživanje za aktivnu zaštitu vlastitih interesa na tržištu. U sklopu projekta izradit će se i objaviti digitalna edukativna brošura s praktičnim informacijama o pravima potrošača. Brošura će biti javno dostupna na web stranici Društva Potrošačica, a njezina promocija provodit će se putem društvenih mreža (Facebook i LinkedIn) i lokalnih medija, kako bi se osigurao što veći doseg do ciljanih skupina – posebno građana Općine Matulji.

Rezultati projekta

- Izrađena digitalna brošura
- Postavljena digitalna brošura na službenu web stranicu Društva Potrošačica uz popratni članak
- Na web stranici Prijavitelja objavljena su najmanje četiri članka vezana uz provedbu projekta
- Na društvenim mrežama Prijavitelja objavljeno je najmanje 10 objava povezanih s projektom

Ciljevi:

- Povećati informiranost i osnažiti građane Općine Matulji u zaštiti njihovih potrošačkih prava kroz izradu i distribuciju digitalne edukativne brošure.
- Poticati informiranost i edukaciju stanovnika Općine Matulji o njihovim potrošačkim pravima – što doprinosi preventivnom djelovanju i smanjenju zlouporaba na tržištu.

Ključni dionici:

- Društvo Potrošačica – Nositelj projekta: provodi projektne aktivnosti, priprema i objavljuje digitalnu brošuru.
- Potrošači: informiraju se o potrošačkim pravima,

Kriteriji uspješnosti:

- Digitalna brošura uspješno izrađena i objavljena.
- Objavljeno najmanje 10 promotivnih objava na društvenim mrežama.

Proračun:

- Ukupna vrijednost: 1.277,38 €
- Općina Matulji: 700,00 €
- Društvo Potrošačica: 577,38 €

Kontakt:

Za sva pitanja ili dodatne informacije, molimo kontaktirajte:

Voditeljica projekta: Ana Smoljak, univ.spec.oec.

 potrosacica@potrosacica.hr

 <https://potrosacica.hr/>

Opis projekta

Projekt „Potrošačka prava – informirani i zaštićeni“ ima za cilj povećati informiranost građana o osnovnim potrošačkim pravima i osnažiti ih za aktivno djelovanje u zaštiti vlastitih interesa na tržištu.



Izrada digitalne edukativne brošure

1.

Kroz izradu i objavu digitalne edukativne brošure, projekt pokriva ključne teme poput: prava na siguran proizvod, prava na pisani prigovor, prava na reklamaciju, zaštite od nepoštene poslovne prakse, upisa u Registar "Ne zovi". Brošura će biti besplatno dostupna na mrežnoj stranici Društva Potrošača.

2.

Brošura dostupna na mrežnoj stranici Društva Potrošača

Digitalna brošura "Potrošačka prava – informirani i zaštićeni" uspješno je postavljena na službenu mrežnu stranicu Društva Potrošača, uz popratni informativni članak koji pojašnjava ciljeve i sadržaj brošure. Broj pregleda brošure i članka prati se putem alata za mrežnu analitiku.



3.

Objavljeno najmanje 4 članka vezana uz projekt

Tijekom trajanja projekta na web stranici Društva Potrošača objavljena su najmanje četiri članka koji obrađuju različite aspekte potrošačkih prava, čime se dodatno informirala javnost i poticalo uključivanje građana u temu.



4.

Objavljeno barem 10 objava na društvenim mrežama

Na Facebook i Cinkedln profilima Društva Potrošačica objavljeno je najmanje deset promotivnih objava vezanih uz projekt. Objave su ciljano plasirane kako bi informirale potrošače, a putem uvida u doseg i komentare prate se reakcije korisnika i angažman publike.

5.

Medijska vidljivost

Za osiguranje medijske vidljivosti projekta izrađeno je i distribuirano priopćenje za medije s osnovnim informacijama i pozivom na preuzimanje brošure. Najmanje jedna vijest o projektu objavljena je u lokalnim ili regionalnim medijima, čime je dodatno proširen doseg i informiranost javnosti. Medijska prisutnost pridonijela je promociji potrošačkih prava u zajednici.

6.

Projektna dokumentacija završena na vrijeme

Financijsko i opisno završno izvješće dostavljeno u skladu s rokovima. Projekt proveden u skladu s planom i bez značajnih odstupanja.

Kroz izradu i objavu digitalne edukativne brošure, projekt pruža potrošačima jednostavan i razumljiv pregled najvažnijih potrošačkih prava. Brošura obrađuje teme poput prava na siguran proizvod, zaštite od nepoštene poslovne prakse te mogućnosti jednostranog raskida ugovora. Također uključuje informacije o pravu na pisani prigovor, reklamaciju, upis u registar "Ne zovi" i pravu na kolektivnu pravnu zaštitu.

<https://potrosacica.hr/potrosacka-prava-informirani-i-zasticeni/>



Pravo na siguran proizvod

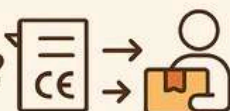
Pravo na siguran proizvod znači da svaki proizvod koji se plasira na tržište ne smije predstavljati rizik po zdravlje, imovinu ili sigurnost potrošača kada se koristi na uobičajen način. Ova obveza odnosi se na sve neprehrambene proizvode – od dječjih igračaka i elektroničkih uređaja do odjeće, namještaja i alata.



Pravo na siguran proizvod

Što znači pravo na siguran proizvod?

Svaki proizvod na tržištu mora biti siguran za vaše zdravlje, imovinu ili sigurnost.



Pravo na siguran proizvod nije privilegij, nego temeljno pravo svakog potrošača. Novi zakonski okvir čini značajan korak prema većoj odgovornosti gospodarskih subjekata i boljoj zaštiti nas kao korisnika. No, za potpuno učinkovitu zaštitu, važna je i naša osviještenost i aktivno sudjelovanje – jer sigurnost počinje s pravovremenom informacijom.

Novi zakon o općoj sigurnosti proizvoda (od travnja 2024.)



Brže povlačenje opasnih proizvoda



E-trgovina i online platforme



Što možete učiniti kao potrošač?



Prekinite korištenje



Obratite se trgovcu ili proizvođaču



Prijavite slučaj tržišnoj inspekciji



Provjerite platformu Safety Gate

Za više informacija pročitajte blog predsjednice: "Pravo na siguran proizvod – što donosi novi Zakon o sigurnosti proizvoda?"



Pravo na zaštitu od nepoštene poslovne prakse

Nepoštena poslovna praksa uključuje svaku radnju trgovca koja dovodi potrošača u zabludu ili ga agresivno navodi na donošenje odluka koje ne bi donio u normalnim okolnostima. To može uključivati lažno oglašavanje, prikrivanje važnih informacija, agresivne prodajne metode ili manipulaciju kroz emocionalni pritisak.



Potrošači imaju pravo na zaštitu od takvih praksi, a trgovci su dužni poslovati u skladu s propisima i etikom. Posebno su ranjive skupine poput starijih osoba i osoba nižeg stupnja obrazovanja koje su često meta nepoštenih poslovnih aktivnosti. Edukacijom i pravovremenim informiranjem potrošači mogu prepoznati i izbjeći nepoštene poslovne prakse.

Zavaravajuća poslovna praksa dovodi potrošača u zabludu kroz netočne ili obmanjujuće informacije koje mogu utjecati na njegovu odluku o kupnji.

Agresivna poslovna praksa koristi prijetnju, prisilu ili druge oblike nedopuštenog pritiska kako bi natjerala potrošača na donošenje odluke koju inače ne bi donio.

1 Zavaravajuća poslovna praksa

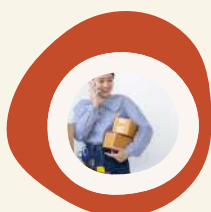
2 Agresivna poslovna praksa

Primjeri zavaravajuće poslovne prakse



Čažno predstavljanje proizvoda (npr. proizvod nema svojstva koja su navedena u reklamama).

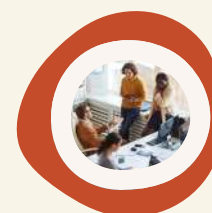
Skrivanje ključnih informacija (npr. dodatni troškovi koji nisu jasno istaknuti).



Obmanjujući popusti (npr. "akcije" u kojima prethodna cijena nikada nije stvarno bila viša).

Čažne tvrdnje o ograničenim zalihama ili vremenski ograničenim ponudama.

Korištenje lažnih recenzija ili preporuka poznatih osoba.



Primjeri agresivne poslovne prakse

Prisilna prodaja – Trgovac ne dopušta potrošaču da napusti prodajno mjesto bez kupnje.

Neprestano uznemiravanje – Agresivne telefonske ili online ponude koje ne prestaju unatoč odbijanju.



Iskorištavanje straha ili emocionalnog pritiska – Npr. prodavač tvrdi da će se zdravlje kupca pogoršati ako ne kupi određeni proizvod.

Nametljive metode prodaje na kućnom pragu – Nepozvani dolasci i uvjeravanje kupaca da odmah sklope ugovor.

Prijetnje ili zastrašivanje – Sugestije da će kupac pretrpjeti posljedice ako ne kupi proizvod.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Potrošači imaju pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga u roku od 14 dana od sklapanja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija trgovca. Ovo pravo omogućava kupcima da bez posljedica odustanu od kupnje ako zaključe da proizvod ili usluga ne odgovara njihovim očekivanjima.



SAVIJET:

Uvijek provjerite uvjete trgovca. Međutim, znajte da zakonska prava ne mogu biti umanjena općim uvjetima. Ako trgovac ne poštuje vaše pravo na raskid, obratite se nadležnoj inspekciji.

Kako iskoristiti pravo na jednostrani raskid ugovora?

Pravo na jednostrani raskid ugovora štiti vas prilikom online i direktne prodaje – koristite ga informirano!

KUPNJA NA DALJINU

Kupnja putem interneta, telefona, kataloga ili na sajmovima i prezentacijama – kada nema izravnog boravka u trgovini.



OBAVIJEST O RASKIDU UGOVORA

14 dana od dana preuzimanja proizvoda ili od dana sklapanja ugovora o usluzi



TRGOVAC POTVRDUJE PRIMITAK ZAHTJEVA

Dužan je potvrditi da je zaprimio vašu odluku o raskidu.



POVRAT SREDSTAVA

Trgovac vraća novac na isti način kao što je plaćen u roku od 14 dana.



TROŠAK DOSTAVE

Ako nije drugačije dogovoreno, trošak povrata snosi potrošač, odnosno vi plaćate poštarinu za povrat.



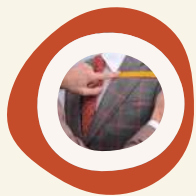
Za detalje i primjere, posjetite članak „Jednostrani raskid ugovora: pravo koje štiti potrošače“ na mrežnoj stranici Društva Potrošačica:



<https://potrosacica.hr/jednostrani-raskid-ugovora-pravo-ko-je-stiti-potrosace/>

Izuzeci od prava na jednostrani raskid ugovora

Iako potrošači imaju pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana, postoje određeni izuzeci kada to pravo nije primjenjivo. Prema zakonima o zaštiti potrošača, potrošač nema pravo raskida ugovora u sljedećim slučajevima:



Personalizirani proizvodi – Proizvodi izrađeni po posebnoj narudžbi potrošača ili prilagođeni njegovim potrebama (npr. gravirani nakit, namještaj po mjeri, tisak s personaliziranim natpisima).



Brzo pokvarljivi proizvodi – Hrana, piće i drugi proizvodi s kratkim rokom trajanja (npr. voće, meso, cvijeće).



Zapečaćeni proizvodi iz zdravstvenih i higijenskih razloga – Ako je ambalaža otvorena nakon dostave (npr. kozmetika, parfemi, donje rublje, četkice za zube, medicinska pomagala).



Digitalni sadržaj – Ako je potrošač dao privolu za trenutni pristup digitalnom sadržaju (npr. e-knjige, softver, online tečajevi) i pritom je obaviješten da gubi pravo na raskid.

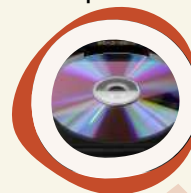


Usluge koje su u potpunosti izvršene – Ako je potrošač dao suglasnost da se usluga izvrši prije isteka roka za raskid (npr. hitne popravke, čišćenje, personalizirano savjetovanje).



Novine, časopisi i periodične publikacije – Ako se ne radi o pretplati, potrošač nema pravo vratiti pojedinačne primjerke novina i časopisa.

Zapečaćene audio i video snimke te računalni softver – Ako je potrošač otvorio originalno pakiranje (npr. DVD, Blu-ray, videoigrica na fizičkom mediju).



Smještaj, prijevoz, najam vozila, ugostiteljske i slobodne aktivnosti – Ako se radi o uslugama koje se trebaju izvršiti na određeni datum (npr. rezervacija hotela, avionske karte, koncertne karte).

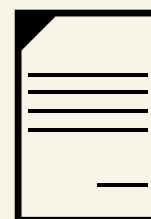


Pravo na besplatan upis u registar "Ne zovi"



Neželjeni promotivni pozivi? Rješenje je jednostavno – upis u registar "Ne zovi". Ova usluga je besplatna i omogućuje potrošačima da zabrane korištenje svojih brojeva za svrhe telemarketinga.

Kako funkcionira?



Dobrovoljan upis: Upisom u registar izražavate neslaganje s promotivnim pozivima.
Zabrana kontaktiranja: Trgovci ne smiju kontaktirati osobe čiji su brojevi u registru – u suprotnom riskiraju sankcije.
Zaštita privatnosti: Registar štiti od agresivne prodaje i neželjenih smetnji.

Kako se upisati?



Potrošači mogu podnijeti zahtjev za upis putem:
Interneta: popunjavanjem online obrasca na službenoj stranici nadležnih institucija,
telefona pozivom na odgovarajući broj nadležnog tijela
osobno odlaskom u ured nadležne institucije i ispunjavanjem obrasca.



Što ako vas i dalje zovu?

- ◆ Prijavite prekršaj nadležnim institucijama
- ◆ Obratite se teleoperateru za dodatnu zaštitu


Upisom u registar "Ne zovi" ostvarujete veću kontrolu nad svojim podacima i zaštitu od nepoželjnih poziva. Iskoristite ovo pravo i zaštitite svoju privatnost!




Pravo na pisani prigovor


Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, svaki potrošač ima pravo trgovcu uputiti pisani prigovor na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu – bilo da je riječ o nedostatku, nepravilnosti ili nezadovoljstvu uslugom.

Načini podnošenja prigovora:

 Poštom – na adresu trgovca

 E-mailom – na službeni kontakt

 Faksom

 Osobno – u poslovnici (trgovac mora izdati potvrdu)



Važno je zadržati:

Kopiju prigovora

Dokaz o slanju (npr. povratnica, potvrda e-maila, potpisana potvrda)

Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. članka 10. Zakona odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. i 2. članka 10 u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 4. članka 10, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

Ako ne dobijete odgovor unutar zakonskog roka, možete kontaktirati Državni inspektorat za daljnju pomoć.



Više o tome kako podnijeti prigovor i primjer obrasca potražite na:



<https://potrosacica.hr/pisani-prigovor-trgovcu/>



Pravo na reklamaciju



Ako proizvod ili usluga ne ispunjavaju ono što je dogovoreno, potrošač ima pravo podnijeti reklamaciju. Trgovac je zakonski obavezan riješiti reklamaciju u razumnom roku, a moguća rješenja su: popravak, zamjena, sniženje cijene ili povrat novca.

🕒 Kada imate pravo na reklamaciju?

Proizvod se pokvario u garantnom roku
 Ima skriveni ili materijalni nedostatak
 Usluga nije izvršena u skladu s dogovorom
 Proizvod je oštećen, kriv ili različit od naručenog



📝 Kako podnijeti reklamaciju?

Pisanim putem – e-mailom, poštom ili osobno u trgovini
 Uz dokaz o kupnji – račun, jamstveni list ili izvod iz banke
 S jasnim opisom problema i željenim rješenjem (npr. zamjena, povrat)



Važno! Trgovac ne smije odbiti reklamaciju samo zato što potrošač nema originalnu ambalažu proizvoda

📣 Zašto je važno znati svoja prava?

Reklamacija nije "molitva" – to je zakonsko pravo koje štiti potrošače od neispravnih ili neisporučenih proizvoda i usluga. Znanje o postupku štiti vas od manipulacija i odugovlačenja.

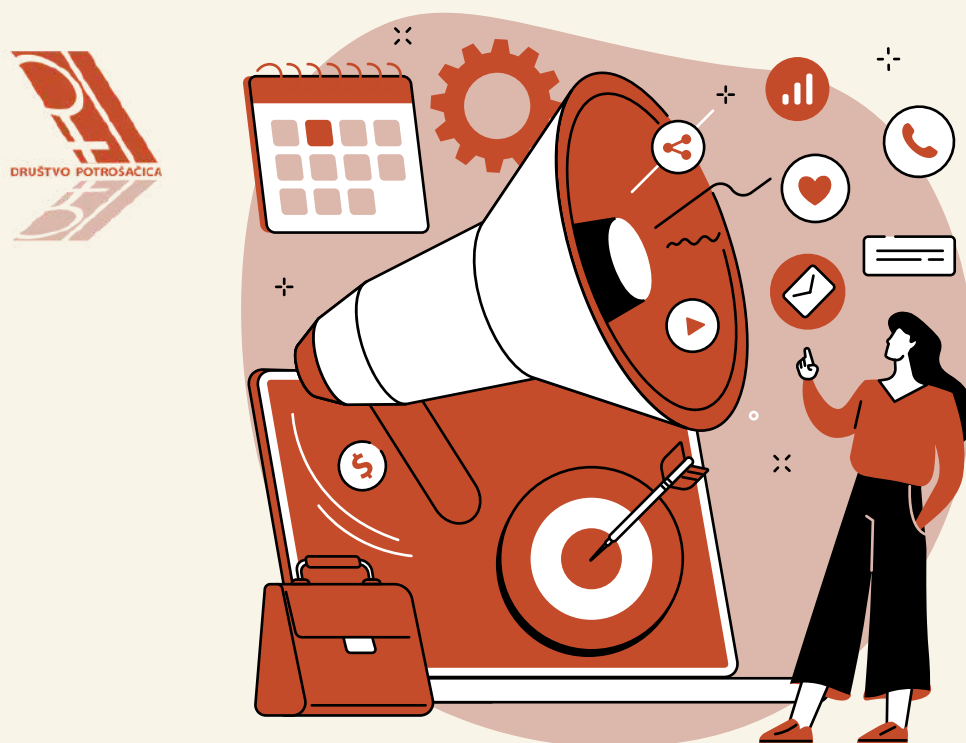


Pravo na kolektivnu pravu zaštitu



Kolektivna pravna zaštita omogućuje skupini potrošača koji su pretrpjeli štetu od istog trgovca da zajednički pokrenu pravni postupak.

Umjesto da svaki potrošač pojedinačno traži pravdu – što je često skupo, dugotrajno ili neučinkovito – kolektivna tužba donosi zajedničku, snažniju i isplativiju pravnu zaštitu.



Kolektivne tužbe potiču odgovornost trgovaca i povećavaju sigurnost na tržištu, čime se sprečavaju buduće zloporabe.



Ciljevi kolektivne pravne zaštite

Uklanjanje štete – potrošači mogu tražiti povrat novca ili odštetu.
Uklanjanje nepoštenih ugovornih uvjeta – npr. skrivene klauzule koje štete potrošaču.



Sankcioniranje nepoštenih poslovnih praksi – npr. agresivno oglašavanje, prijevare ili manipulacije.

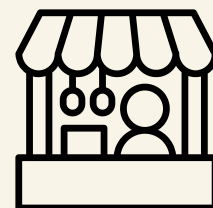


Prednosti kolektivne tužbe

Veća pravna snaga – ujedinen glas više potrošača.



Niži troškovi – sudski i odvjetnički troškovi dijele se među više potrošača.



Prevenција – odvraća trgovce od nepoštenih i nezakonitih praksi.





0 nama

Društvo Potrošačica osnovano je 2018. godine s ciljem informiranja i edukacije potrošača i potrošačica u Hrvatskoj. Kroz svoje djelovanje potičemo veću razinu svijesti o važnosti zaštite potrošačkih prava, održivog razvoja i participativne demokracije.







Misija

Osigurati informiranost, zaštitu i osnaživanje potrošača, kako bi aktivno sudjelovali u održivom, pravednom i sigurnom tržištu, uzimajući u obzir izazove i prilike koje donosi digitalno doba odnosno pružiti potrošačima edukaciju, pravnu podršku i informacije koje im omogućuju da prepoznaju i ostvare svoja prava te promiču odgovorno i transparentno ponašanje na tržištu.










Vizija

Educirane i informirane potrošačice i potrošači imaju aktivnu ulogu na tržištu roba i usluga odnosno imaju snagu pretvoriti kupnju u jako važno društveno djelovanje

Ciljevi

-  Informiranje, edukacija i savjetovanje potrošačica i potrošača
-  Umrežavanje s domaćim i međunarodnim organizacijama
-  Aktivno sudjelovanje u kreiranju politika zaštite potrošača
-  Zastupanje interesa potrošača pred institucijama i lokalnim vlastima
-  Promicanje volonterstva i participativne demokracije
-  Zastupanje prava potrošača kroz predstavničke tužbe

Područja djelovanja

-  Zaštita potrošača i ljudska prava
-  Održivi razvoj i zaštita okoliša
-  Zaštita zdravlja i socijalne usluge
-  Cjelovito učenje i obrazovanje odraslih
-  Razvoj civilnog društva i lokalne zajednice
-  Suzbijanje diskriminacije i podrška stradalnicima
-  Međunarodna i razvojna suradnja
-  Organizacija arbitraže i mirenja
-  Praćenje javnih politika i javno zagovaranje

Važne informacije i kontakti

Pozivamo vas da iskoristite mogućnost besplatnog savjetovanja za sve građane u okviru projekta „Osnaživanje potrošača“.

Savjeti se pružaju putem:

✓ Besplatnog telefona:

☎ 0800 414 414

🕒 ponedjeljak, srijeda i petak od 10:00 do 14:00 sati (financira Ministarstvo gospodarstva Republike Hrvatske)

✓ Poštom, e-mailom ili osobnim dolaskom

u jednu od pet udruga za zaštitu potrošača koje provode projekt.

🔗 Popis svih udruga i lokacija dostupan na:

<https://potrosacica.hr/projekt-jacanje-potrosaca-informirani-potrosac-je-zasticen-potrosac/>

📣 **Budite informirani. Budite zaštićeni.**

Posjetite našu web stranicu i društvene mreže za korisne informacije, vodiče i video sadržaje o potrošačkim pravima.

🌐 www.potrosacica.hr

▶ YouTube: [Društvo Potrošačica](#)

📘 [Facebook](#) | 📁 [Cinkedln](#)

📍 Dobra 1 A, HR-51326 Vrbovsko

✉ potrosacica@potrosacica.hr

🤝 Podrška i sufinanciranje



Izradu ove digitalne brošure sufinancirala je Općina Matulji.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Društva Potrošačica.