

HIFE

Hrvatski institut za financijsku edukaciju

Zaštita prava potrošača - kome se obratiti?




Za rješavanje sporova između trgovca i potrošača moguće su dvije opcije:

- Sudskim putem i
- Izvansudskim putem

Kod izvansudskog rješavanja potrošačkih sporova između potrošača i trgovca, može se podnijeti prijava Sudu časti Hrvatske gospodarske komore, Sudu časti Hrvatske obrtničke komore ili prijedlog za mirenje pri centrima za mirenje. Zahtjevi se podnose pisanim

putem i raspoloživi su na web stranicama nadležne institucije. Isto tako, postoji i mogućnost za pokretanje sporova za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Sporove pokreću ovlaštene osobe ili tijela koje imaju opravdani interes za zaštitu kolektivnih interesa potrošača. Postupak mogu tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pokrenuti ovlaštena tijela ili osobe koje imaju opravdani interes za kolektivnu zaštitu potrošača, kao što su udruge za zaštitu potrošača te državna tijela nadležna za zaštitu potrošača.

Vlada Republike Hrvatske na prijedlog ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača odlukom određuje tijela ili osobe ovlaštene za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim sudom.

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA	ŠTO TREBAM ZNATI?
 Postoji li mogućnost za izvasudsko rješavanje sporova?	<ul style="list-style-type: none">• U svim sporovima između potrošača i vjerovnika može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.
 Kako se provodi mirenje pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore	<ul style="list-style-type: none">• Mirenje pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore provodi se sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore.• Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.
 Hoću li morati snositi troškove za postupak mirenja i tko određuje troškove?	<ul style="list-style-type: none">• Hrvatska gospodarska komora, uz suglasnost ministra financija, donosi odluku o troškovima mirenja u potrošačkim sporovima, kojom određuje visinu naknada i nagrada te ostale troškove mirenja• Sredstva za troškove mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore, osiguravaju se u državnom proračunu.

RIZICI I KAKO IH UBLAŽITI!

- ✓ *U slučaju da tijekom trajanja ugovornog odnosa uočite da su vaša prava na bilo koji način povrijeđena, ne odgađajte poduzeti mjere za ostvarivanje vaših prava. Na raspolaganju su vam sudski i izvansudski procesi. Iskoristite svoja prava!*

