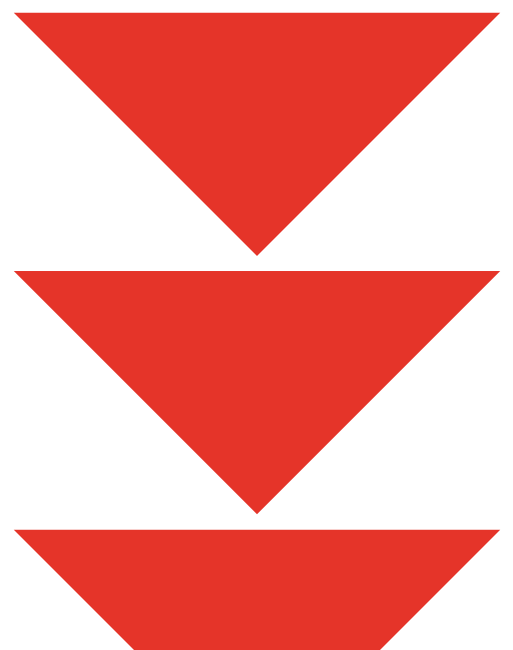
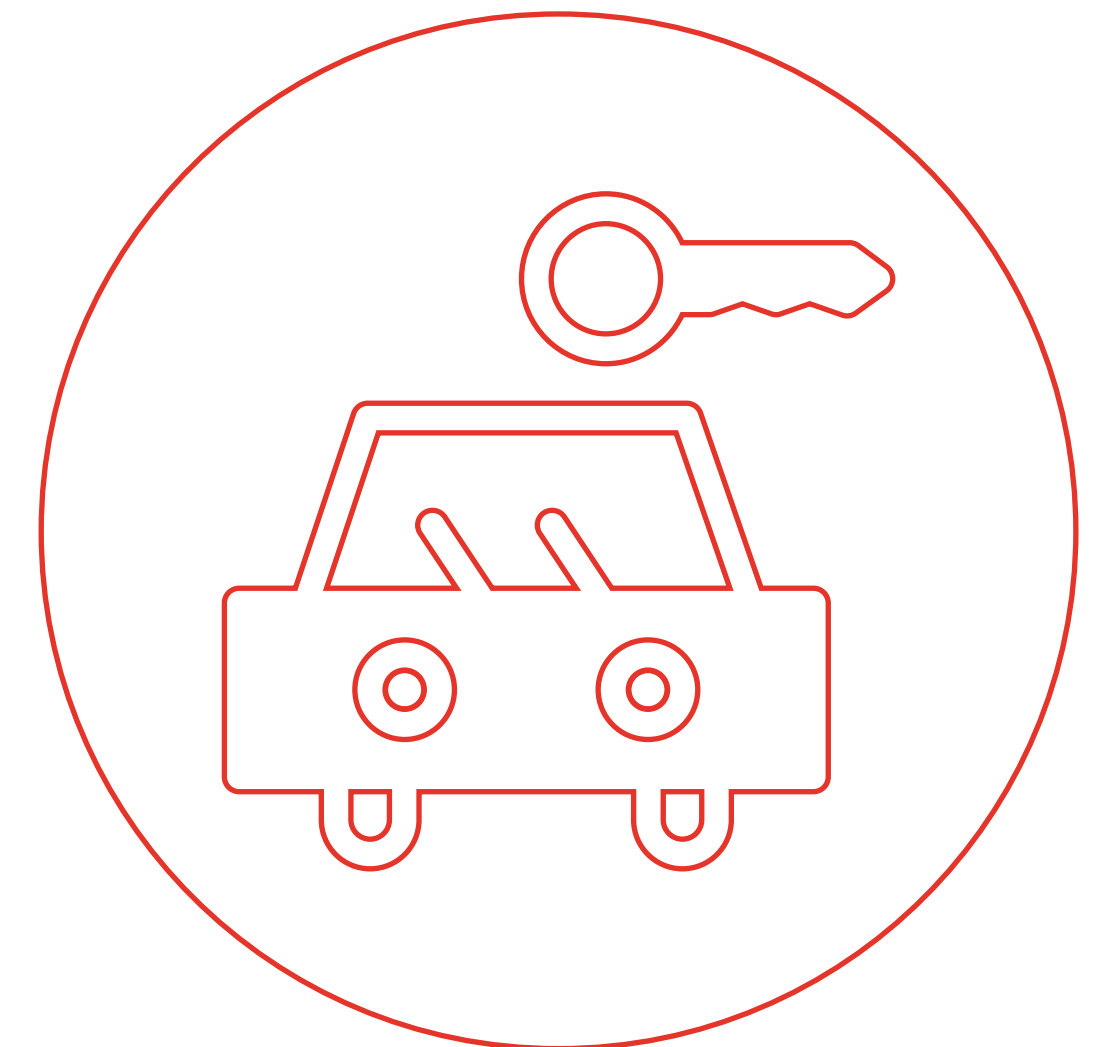


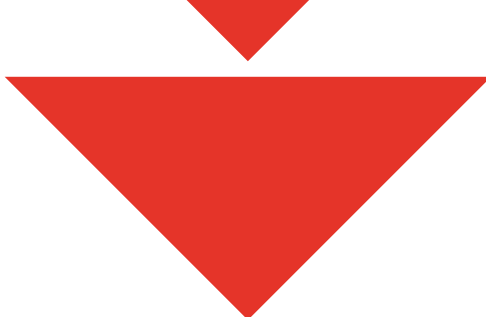
Jesu li vam
prekršena
potrošačka
prava?



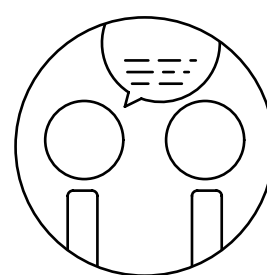
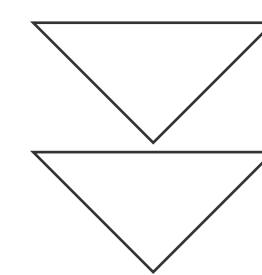
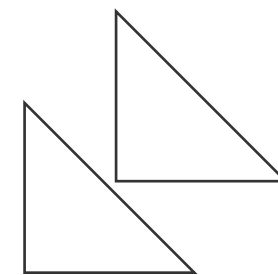
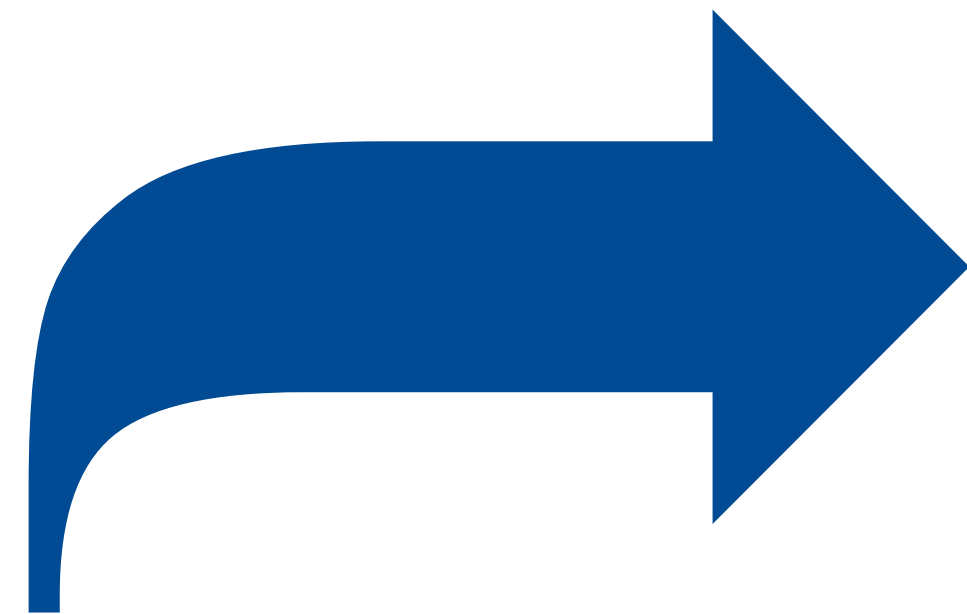
Imate problema s robom ili uslugama kupljenim putem interneta ili probleme s unajmljivanjem vozila u inozemstvu, s letovima, smještajem ili odmorom?

Idemo ih riješiti!

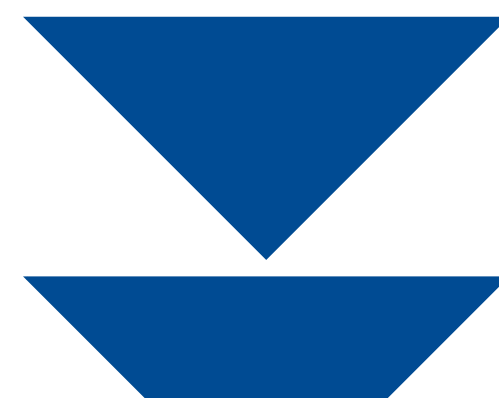




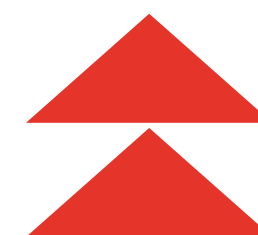
1.▶▶ Prvo morate provjeriti svoja potrošačka prava.



Da Nakon što ste provjerili potrošačka prava na pouzdanoj internetskoj stranici, utvrdili ste da imate pravo na prigovor?

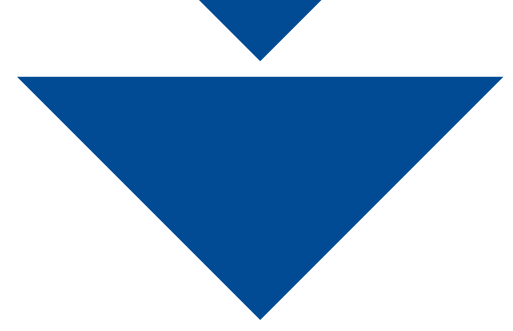


Ne Nisu vam prekršena potrošačka prava? Mi vam ne možemo dalje pomoći, ali danas ste eto naučili nešto novo!

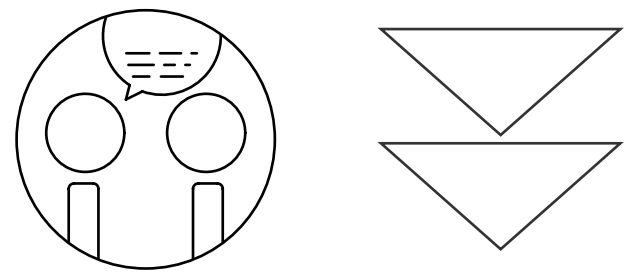


Jeste li kupnju obavili izvan EU-a?
Oprez! EU pravila o zaštiti potrošača najvjerojatnije se neće moći primijeniti na vaš ugovor!◀◀





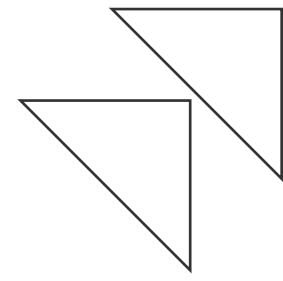
U tom slučaju, kontaktirajte trgovca te pokušajte s njim riješiti problem.



:-€
Problem riješen!
Bravo!



:-€
Pokušajte sljedeće



Jeste li kupnju obavili putem platforme ili ste koristili uslugu plaćanja koja nudi interni mehanizam rješavanja pritužbi? U tom slučaju prvo pokušajte s navedenim internim mehanizmom.

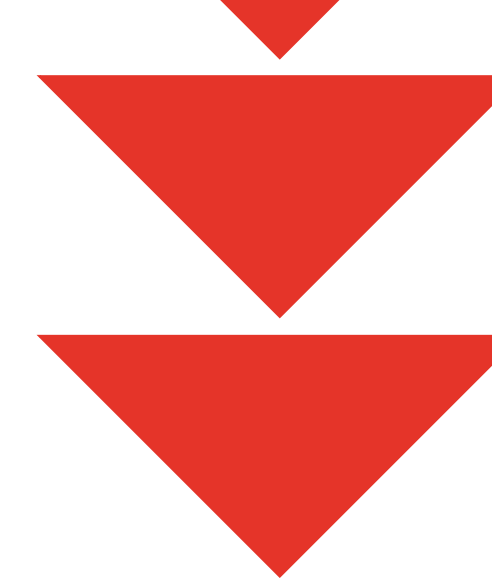
Jeste li platili kreditnom karticom? U tom slučaju predložimo da kontaktirate banku ili kartičnu kuću preko koje imate kreditnu ili bankovnu karticu radi povratne naplate. Idite na broj ►►7.



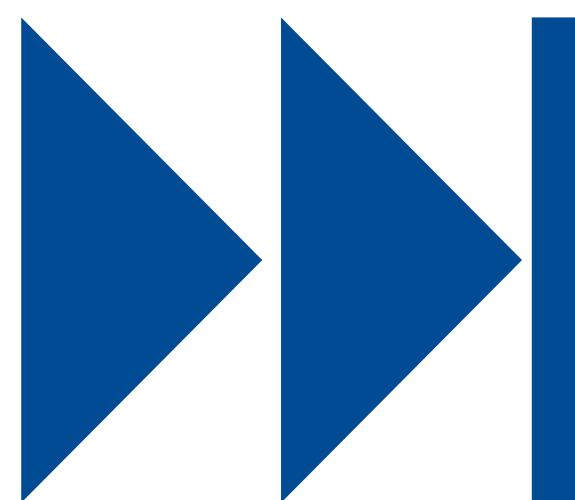
Nema
rješenja za sad



2.▶▶ Idemo vidjeti koje vam usluge mogu pomoći u pronalasku rješenja.



Prijateljsko rješenje

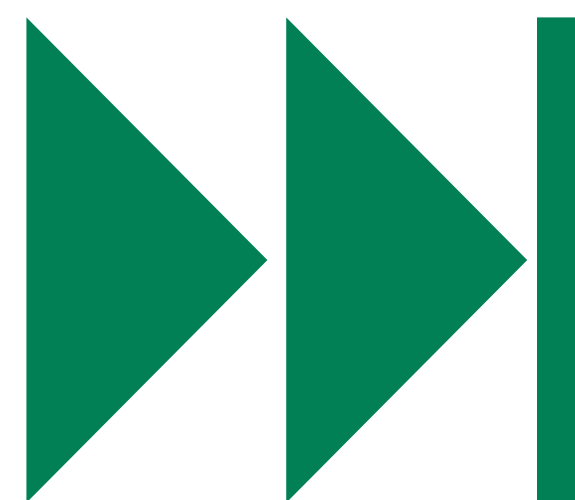


3. Nacionalni
ECC

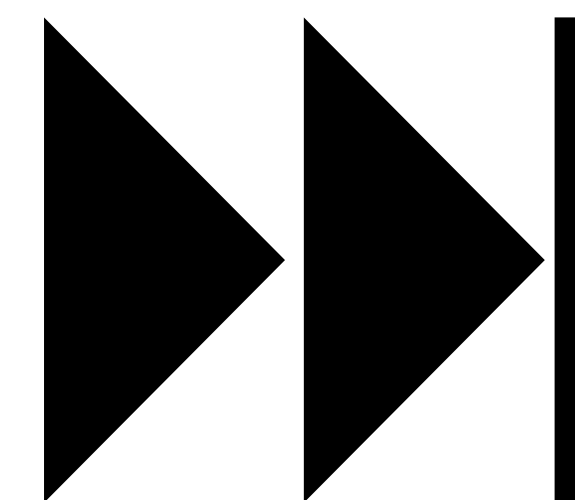


4. Mehanizam za
izvansudsko
rješavanje
sporova

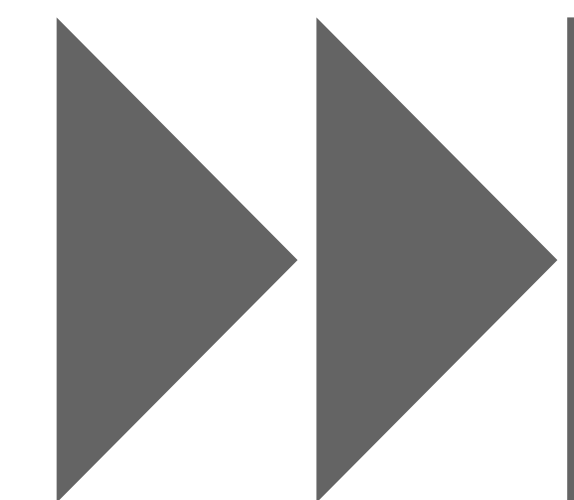
Drugo rješenje



5. Tijela
nadležna za
provedbu



6. Sud



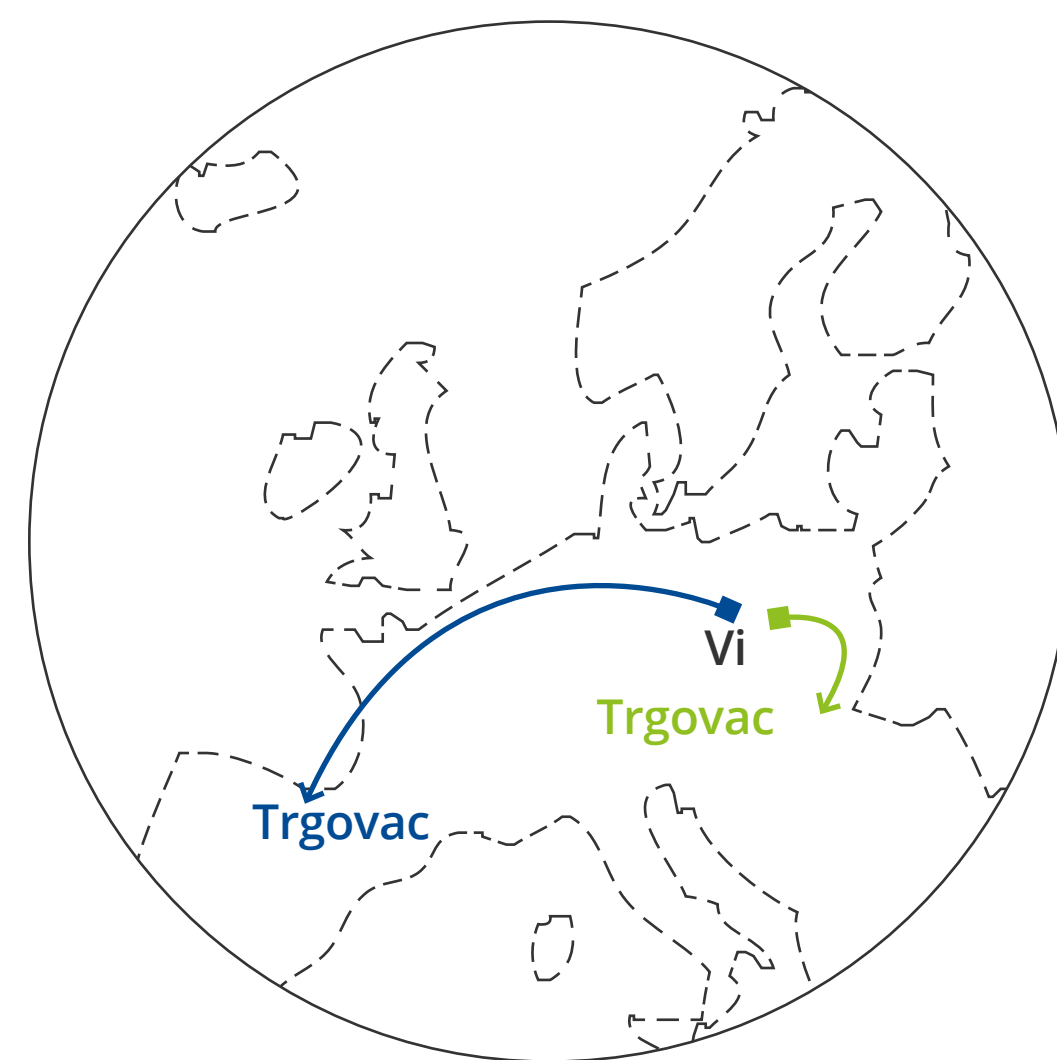
7. Banka





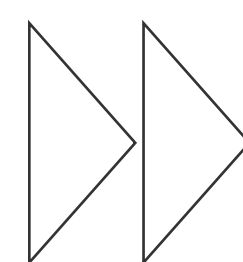
Pronađite odgovarajuću ►► uslugu koja će vam pomoći riješiti problem.

Ima li tvrtka sjedište u drugoj europskoj državi? Idite na broj ►►3. i kontaktirajte svoj nacionalni ECC.

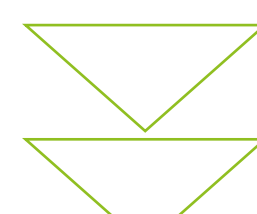
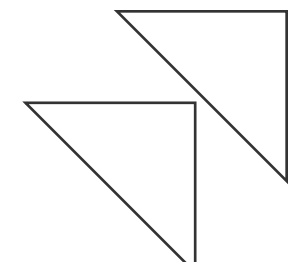


Je li to nacionalno pitanje? Možete odabrati mehanizam za izvansudsko rješavanje spora ► ili se obratiti udruzi za zaštitu potrošača. ►►4.

Jeste li kupili od trgovca koji ima sjedište u državi u kojoj nema ECC-a? U tom slučaju vam Mreža ECC-a ne može pomoći. ◀◀ ECC postoji u svakoj državi članici EU-a, na Islandu, u Norveškoj i u UK-u.

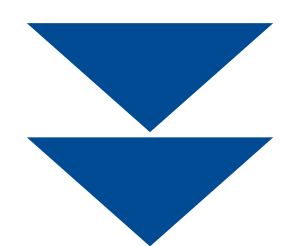


ili?





3.▶▶ Vaš nacionalni ECC vam pomaže pronaći prijateljsko rješenje ili vas može uputiti na odgovarajuću uslugu.



Mreža ECC-a vas može usmjeriti na odgovarajući model izvansudskog rješenja ako je potrebno. Idite na broj ▶▶4.

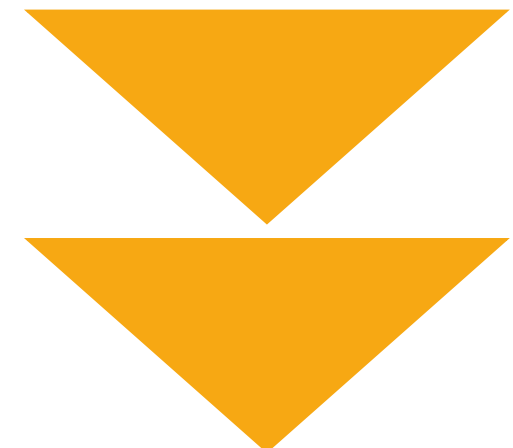


Mreža ECC-a vas obavještava ako trgovac ne djeluje pouzdano.

▶▶5.

Mreža ECC-a nije uspjela riješiti vaš slučaj te vam je ipak savjetovano da se obratite sudu?

▶▶6.



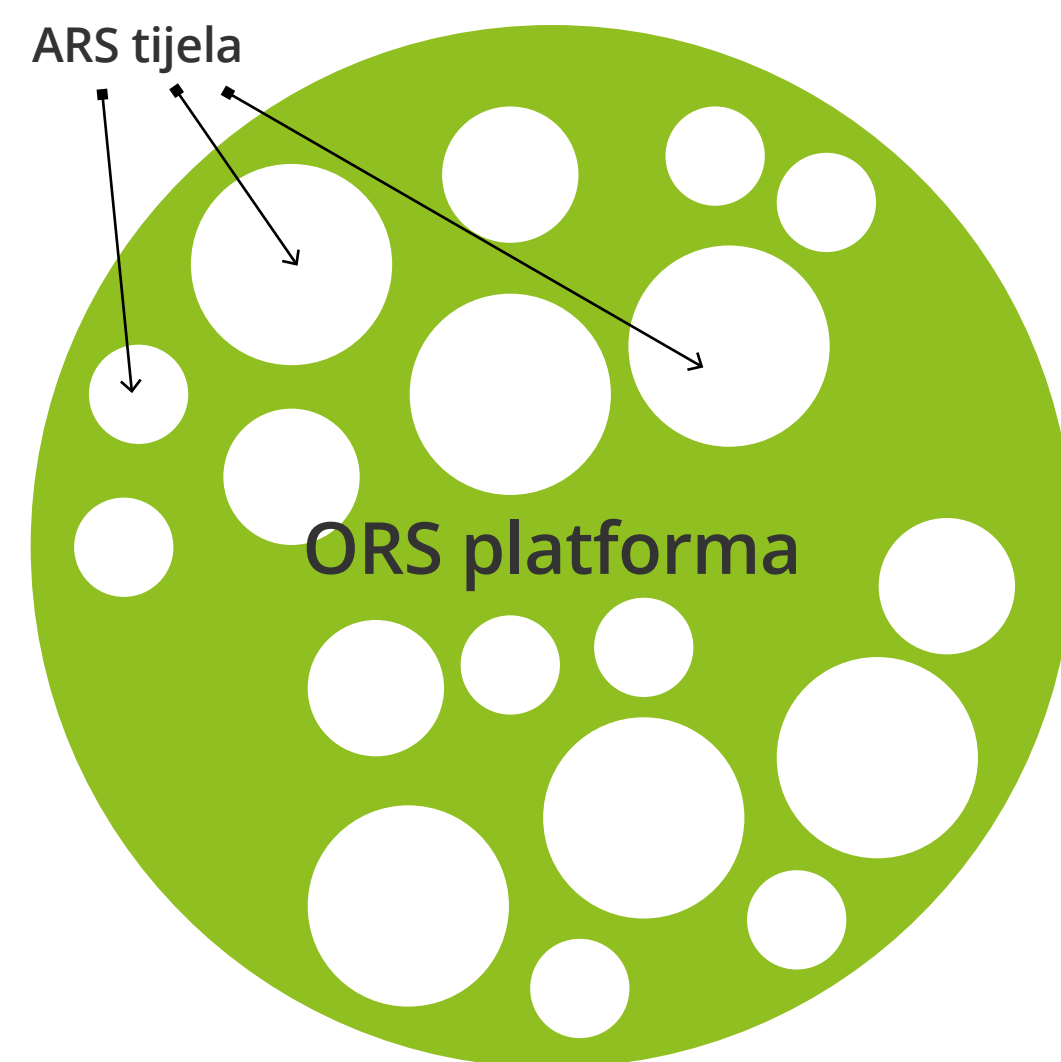
Mreža ECC-a vam nudi savjete i pomaže vam riješiti vašu pritužbu na trgovca u drugoj državi EU-a, na Islandu, u Norveškoj i u UK-u.

Odlično!

4.▶▶ U Europi postoji mnogo tijela za alternativno rješavanje sporova (ARS) koja se bave pritužbama potrošača izvan suda.

Pogledajmo

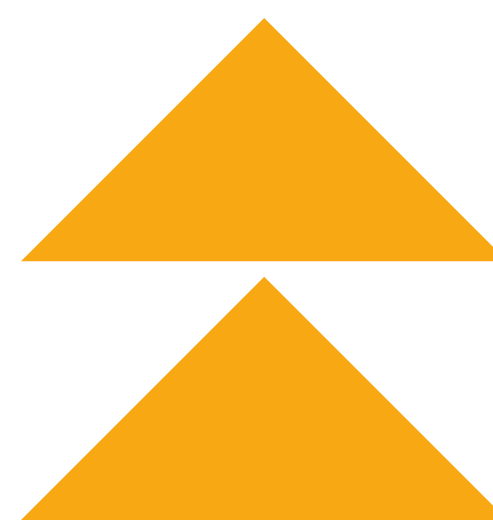
postoji li specijalizirano tijelo koje može pomoći u vašem slučaju? Naime, mnoge vlade priznaju ARS tijela, a možete ih pronaći na platformi za on-line rješavanje potrošačkih sporova (ORS). ↗



:-€

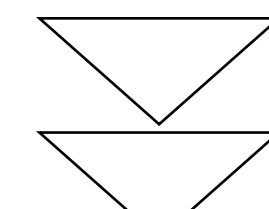
Da, postoji i moj je problem riješen!

Hura!



:-€

Ne, ne postoji ARS tijelo koje bi moglo pomoći u mom slučaju. Daljnje informacije **možete pronaći** pod brojem ▶▶ 6.

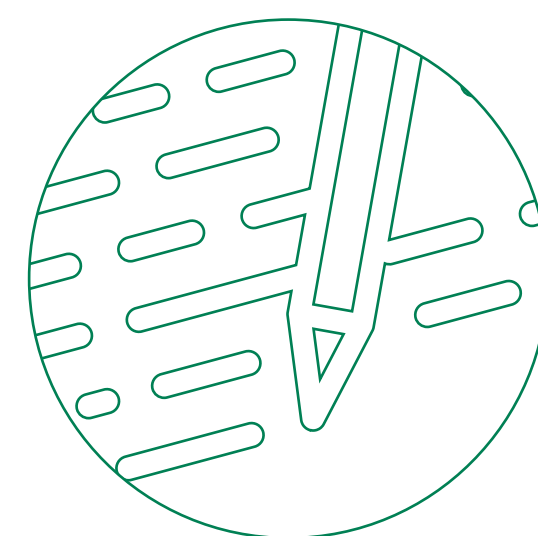


5.▶▶ Upali ste u zamku?

Možete se obratiti lokalnom nadležnom tijelu i uložiti pritužbu.
Možete dati i negativnu ocjenu na forumu.

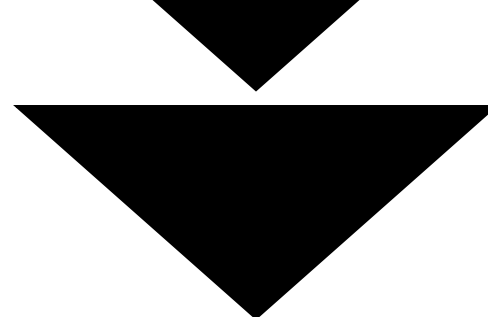
Sljedeći put, prije kupnje putem interneta posjetite provjerite je li trgovac pouzdan!

Ali što s vašim izgubljenim novcem? Mogli biste razmotriti odlazak na sud, ali u tom slučaju trgovac mora zakonski postojati (da ima zakoniti poslovni nastan; da nije u stečaju niti trajno zatvoren). Ako ste se odlučili za sud, idite na broj ▶▶ 6.



Ili ste plaćanje izvršili kreditnom karticom? U tom slučaju pokušajte ostvariti povrat novca preko banke ili kartične kuće kod koje imate kreditnu karticu. ▶▶ 7.





**6.▶▶ Problem još uvijek nije riješen?
U tom bi vam slučaju sudovi mogli
ponuditi odgovarajuće rješenje.**



Jeste li znali da se nadležni sudovi i sudski troškovi razlikuju prema nacionalnim propisima u državama članicama?

Za pojedinačne zahtjeve postoje dvije pojednostavljene europske sudske procedure za prekogranične slučajeve. To su Europski postupak za sporove male vrijednosti [↑](#) i Europski platni nalog. [↑](#)

Postupci se provode na daljinu, bez većih troškova.

Više informacija
potražite kod vašeg nacionalnog ECC-a. [↑](#)

Kolektivno djelovanje

Niste jedini potrošač kojeg je dotična tvrtka oštetila? Provjerite postoje li opcije kolektivne pravne zaštite u vašoj zemlji.

7.▶▶ Platili ste kreditnom karticom?

U tom slučaju imate mogućnost povrata novca putem vaše banke ili kartične kuće.

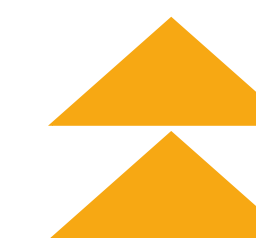
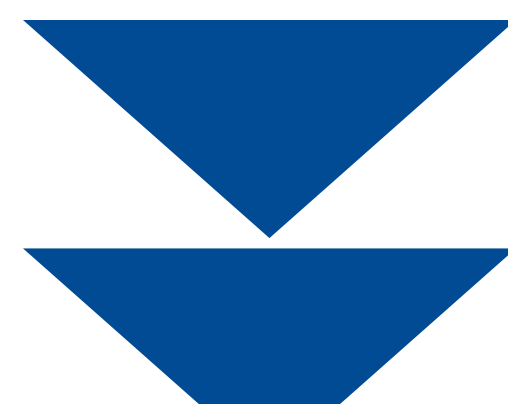
Ovaj se postupak naziva **povratna naplata** („chargeback“). U nekim je državama ovo zakonsko pravo potrošača, dok je u drugim državama riječ o dobrovoljnoj usluzi dotične kartične kuće.

Vaš nacionalni ECC će vam moći dati više informacija o tome.
Vratite se na ▶▶ 3.



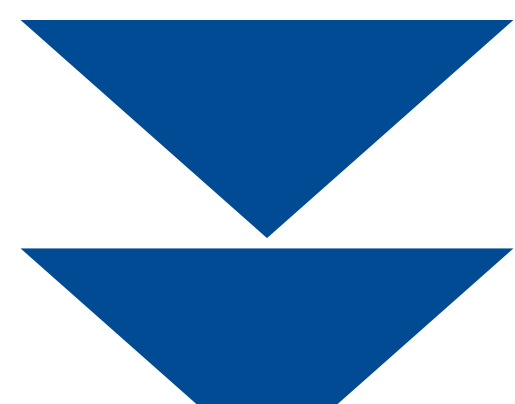
:-€
Jesam, i novac mi je vraćen.

Da!



Našli ste
rješenije za svoje
potrošačko
pitanje?

Stigli ste na cilj.





Vaša potrošačka prava ne prestaju na granici.

Mreža 30 Europskih potrošačkih centara (ECC) omogućuje potrošačima da osvijeste svoja prava te da u potpunost iskoriste mogućnosti koje nudi jedinstveno tržište. Pravni stručnjaci Mreže ECC-a besplatno pomažu potrošačima u rješavanju njihovih prekograničnih problema nudeći snažnu stručnu pravnu pomoć.



Europski potrošački centar Hrvatska Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja

Ulica grada Vukovara 78
10000 Zagreb
ecc-croatia@mingor.hr
<http://ecc-croatia.hr>

© 2020 – Europski potrošački centar Hrvatska
Sva prava pridržana. Zahtjeve i upite u vezi prijevoda, reprodukcije i prava prilagodbe potrebno je uputiti na sljedeću e-mail adresu ecc-croatia@mingor.hr.

Ova je publikacija financirana sredstvima u okviru programa Europske unije za potrošače (2014. – 2020.). Sadržaj ove publikacije predstavlja isključivo stavove autora i njegova je isključiva odgovornost; ne odražava stavove Europske komisije i/ili Izvršne agencije za potrošače, zdravlje poljoprivredu i hranu (CHAFEA) i ostalih tijela Europske unije. Europska komisija i Izvršna agencija ne preuzimaju odgovornost za korištenje informacija koje su ovdje sadržane.



Sufinancirala Europska unija

