



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA U REPUBLICI HRVATSKOJ



Pomoć i savjeti
za potrošače
u Europi



Co-funded by the
European Union



rujan 2017.



Što je alternativno rješavanje potrošačkih sporova?

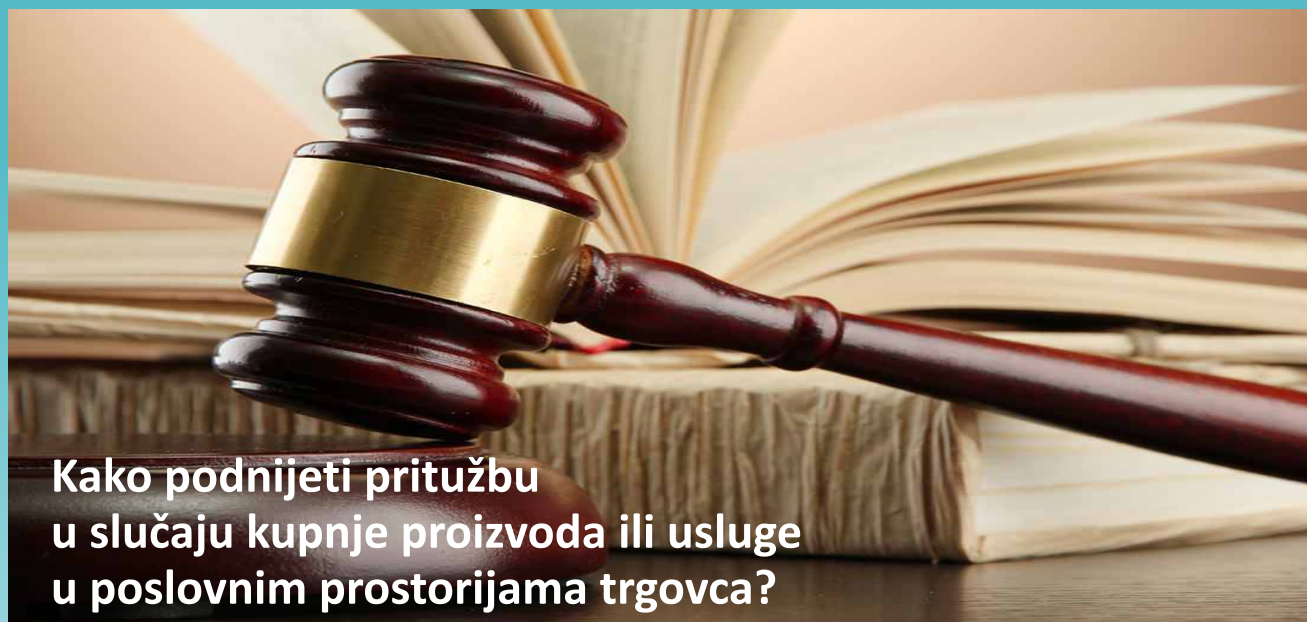
Alternativno rješavanje potrošačkih sporova nudi jednostavno, učinkovito, brzo i jeftino izvansudsko rješavanje svih domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova između potrošača u Europskoj uniji i trgovaca sa sjedištem u Europskoj Uniji, bez obzira radi li se o kupnji robe putem interneta ili dolaskom u trgovinu.

Koja su tijela odabrana za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj?

U slučaju da se radi o potrošačkoj pritužbi na trgovca sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, pritužbu možete podnijeti jednom od osam odabranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

1. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2
(<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>);
2. Centar za mirenje Hrvatskog ureda za osiguranje, Zagreb, Martićeva 73/I
(<https://mirenje.hr/>);
3. Profi Test d.o.o., Centar za mirenje „Medijator“, Bjelovar, Petra Hektorovića 2
(<http://medijator.com.hr/>);
4. Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2
(<https://www.hgk.hr/sud-casti-pri-hgk/o-sudu-casti>);
5. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I
(<https://mirenje.hr/>);
6. Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca, Zagreb, Radnička cesta 52/I
(<http://www.hup.hr/o-centru-za-mirenje-hup-a.aspx>);
7. Sud časti Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II
(http://www.hok.hr/sud_casti);
8. Centar za mirenje Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, Ilica 49/II
(http://www.hok.hr/centar_za_mirenje).

NAPOMENA: Svako tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ima svoja postupovna pravila! Stoga, prije podnošenja prijedloga za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, provjerite može li tijelo kojem želite podnijeti pritužbu tu pritužbu doista i rješavati. Sve informacije o nadležnosti tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao i ostale informacije koje su Vam potrebne kako biste podnijeli pritužbu, dostupne su na internetskim stranicama tih tijela.



Kako podnijeti pritužbu u slučaju kupnje proizvoda ili usluge u poslovnim prostorijama trgovca?

U slučaju da ste proizvod ili uslugu kupili u poslovnim prostorijama trgovca (dućanu, kiosku i slično), prijedlog za pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova možete izravno podnijeti jednom od tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova popunjavanjem odgovarajućih obrazaca, putem adrese elektroničke pošte ili osobnim dolaskom, ovisno o pravilima postupanja pojedinih tijela. Sve potrebne informacije o pokretanju postupka i načinu prijave možete pronaći na internetskim stranicama tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Odnosi li se Vaša pritužba na robu ili uslugu kupljene na internetu?

U tom slučaju možete podnijeti pritužbu na Platformi za on-line rješavanje potrošačkih sporova. Platforma za on-line rješavanje potrošačkih sporova je interaktivna internet stranica koja je dostupna na 28 jezika Europske unije, uključujući i hrvatski jezik, posredstvom koje možete na brz i jednostavan način podnijeti pritužbu, bez obzira da li je sjedište trgovca na području Republike Hrvatske ili u drugoj državi članici Europske unije.

Pritužbe se rješavaju putem odabranih tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koja se nalaze na slijedećoj poveznici:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>.

Osim informacija o svim raspoloživim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova na području Europske unije, njihovim postupcima, nadležnostima i troškovima, Platforma daje jednostavne i detaljne upute kako se registrirati te podnijeti pritužbu.

Za sva dodatna pitanja vezana uz funkcioniranje Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova slobodno se obratite Europskom potrošačkom centru Hrvatska (www.ecc-croatia.hr; e-mail: odr@mingo.hr) koji je nacionalna kontaktna točka Platforme, a koji se nalazi u Ministarstvu gospodarstva, poduzetništva i obrta.





REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA,
PODUZETNIŠTVA I OBRTA

Adresa:

Ulica grada Vukovara 78, 10000, Zagreb,
Tel.: 01/6106 304, Fax: 01/6109 150

Co-funded by the
European Union



DISCLAIMER: This brochure is part of the action 748675 — ECC-Net HR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this website represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.