

PROJEKT PODRŽAVAJU

- Grad Novska
- Grad Mali Lošinj
- Grad Čakovec
- Općina Mala Subotica
- Općina Sv. Juraj na Bregu

KONTAKTIRAJTE NAS

ROZP-Razvojna organizacija zaštite potrošača

Trg sv. Marka 2, Selnica

Mobitel: 095/398 23 55

Email: rozp@rozp.hr

Web: www.rozp.hr



TROŠILICA info

Vodič za upite potrošača



ROZP

Razvojna organizacija zaštite potrošača

HAKOM – HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Rješava sporove između korisnika i davatelja usluga u području:

➤ Elektroničkih komunikacija:

kao pritužbu u trećem stupnju nakon što je korisnik uputio prigovor operatoru u prvom i drugom stupnju

a) putem pošte na adresu:

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti
Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10 110 Zagreb

b) elektroničkim putem (e-Žalbe)

c) Fax. + 385 (0)1 700 70 70

➤ Poštanskih usluga kao pritužbu u trećem stupnju:

a) putem pošte na gore navedenu adresu

b) putem fax: +385 1 700 70 70

c) elektroničkim putem: postanske-usluge@hakom.hr

➤ Željezničkog putničkog prijevoza kao pritužbu u trećem stupnju:

a) putem pošte na gore navedenu adresu

b) putem fax: +385 1 700 70 70

c) elektroničkim putem: zeljeznica@hakom.hr

Rok rješavanja

HAKOM donosi odluku ili rješenje o podnesenom zahtjevu korisnika za rješavanjem spora u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja potpunog zahtjeva za rješavanjem spora.

TKO SMĐ?

OBLIK UDRUŽIVANJA



- Razvojna organizacija zaštite potrošača je savez koji okuplja udruge za zaštitu potrošača iz Republike Hrvatske.

CILJ



- Osnovani smo s ciljem udruživanja i umrežavanja lokalnih i regionalnih udruga koje se bave problemima zaštite potrošača kako bi im razmjenom znanja i iskustva pomogli administrativno i finansijski ojačati kako bi u konačnici mogli što bolje i kvalitetnije promovirati, štititi i zastupati interese potrošača.

AKTIVNOSTI



- Između ostalog bavimo se informiranjem i educiranjem potrošača – fizičkih osoba putem edukativnih radionica, izradom edukativnih letaka te objavljivanjem korisnih informacija na našim web stranicama a sve aktivnosti se provode u sklopu projekata: Potrošačka akademija, Trošilica info, Tajni kupac u procesu uvođenja eura u RH i Potrošačka snaga

OSTALI KONTAKTI ZA POTROŠAČE

Ne želite primati promidžbene poruke putem telefona i sms-a?

Upišite se u registar „Ne zovi“. Obrazac zahtjeva za upis potrošač može dobiti i u poslovnicu operatora i na mrežnim stranicama HAKOM-a.

Ako imate problema prilikom prekogranične trgovine?

Kontaktirajte Europski potrošački centar Hrvatska na e-mail: ecc-croatia@mingor.hr

Za informacije vezane za ovrhu, zastaru i Zakon o obveznim odnosima

Obratite se Ministarstvu pravosuđa i uprave srijedom na tel: 01/3714000.

Za problem vezan uz korištenje usluga u turizmu ili ugostiteljskih usluga

obratite se Turističkoj inspekciji Državnog inspektorata putem mrežne stranice <https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83> ili telefona na 01 2375 100.

U slučaju problema vezanih za otkazivanje leta ili dužeg kašnjenja leta

obratite se Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo putem elektroničke pošte na adresu ccaa@ccaa.hr.

Za upite vezane za zaštitu svojih osobnih podataka?

obratite se Agenciji za zaštitu osobnih podataka putem elektroničke pošte na adresu azop@azop.hr.

Za upite vezane uz hranu

obratite se Ministarstvu poljoprivrede 01/6106 913, upiti.gradjana@mps.hr.

Sumnjate u pojavu krivotvorenog lijeka?

U slučaju sumnje u pojavu krivotvorenog lijeka, potrebno je obavijestiti HALMED putem adrese elektroničke pošte krivotvorine@halmed.hr.

Sumnja na prodaju krivotvorenog ili piratskog proizvoda putem interneta?

Obратite se nadležnoj inspekciji Čarinske uprave na adresu e-pošte: javnost@carina.hr, pozivom na broj telefona uprave 0800 12 22 te posjetite stranicu <http://www.stop-krivotvorinama-i-piratstvu.hr/>.

DJELOKRUG RADA

Osnovna nadležnost HAKOM-a je:

Prema ZEK-u, HAKOM ima ovlast štititi potrošače nadzorom i regulacijom cijena i kvalitete poštanskih usluga i usluga elektroničkih komunikacija, kao i osiguranja preglednog i nepristranog obavljanja djelatnosti željezničkog prijevoza te otvorenog i nediskriminirajućeg ponašanja između upravitelja infrastrukture i prijevoznika u svrhu zaštite tržišnog natjecanja.

HAKOM pomaže i u stvaranju okruženja prikladnog za inovacije na tržištu elektroničkih komunikacija, poštanskih i željezničkih usluga, kao i u osiguranju stabilnog rasta. Također je nadležan rješavati sporove između korisnika i pružatelja usluga u vezi s naknadama, kakvoćom usluga ili povredama ugovora te upravlja i nadzire radiofrekvencijski spektar i brojevni i adresni prostor.

Štiti interese korisnika i osigurava mogućnost izbora raznolikih komunikacijskih, poštanskih i željezničkih usluga po pristupačnim cijenama, definira održive konkurentne uvjete operatorima i davateljima usluga uz pravedne uvjete za povrat investicija te pruža podršku ekonomskom rastu, javnim uslugama i kvaliteti života u RH upotrebom modernih tehnologija.



HRVATSKI URED ZA OSIGURANJE

Pravobranitelj na području osiguranja

Pravobranitelj odlučuje u izvansudskom postupku o sporu između podnositelja žalbe i društva za osiguranje kod kojeg podnositelj žalbe tvrdi da je društvo prekršilo Kodeks osiguravateljne i reosiguravateljne etike i ne odlučuje o imovinsko-pravnim zahtjevima.

Kontakt:

Hrvatski ured za osiguranje

Pravobraniteljstvo na području osiguranja

Martićeva 71, 10 000 Zagreb

Tel.: +385 1 46 96 600, + 385 91 49 60 212*

Fax.: +385 1 46 96 660

E-mail: pravobranitelj@huo.hr

* Uredovno vrijeme Pravobranitelja za telefonske upite je ponedjeljkom od 12,00 do 14,00 sati.



HERA - HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

Pritužbe vezane uz rad opskrbljivača ili distributera plina i električne energije

Strana nezadovoljna postupanjem može izjaviti prigovor na rad opskrbljivača ili distributera plina u trećem stupnju HERA-i.

Potrošač koji smatra da je opskrbljivač primijenio nepošten i/ili zavaravajući način prodaje tijekom davanja ponuda o opskrbi električnom energijom i sklapanja ugovora o opskrbi može u trećem stupnju uputiti pritužbu HERA-i.

Nakon što ste uputili prigovor u prvom i drugom stupnju možete se obratiti Heri putem:

- a) poštanske adrese: Hrvatska energetska regulatorna agencija
Ulica grada Vukovara 14, 10 000 Zagreb
- b) putem telefona: +385 1 6323-777, 6323-700
- c) putem fax: +385 1 6115-344
- d) putem mail-a: hera@hera.hr

