



## NEPOŠTENA TRGOVAČKA PRAKSA

Imate pravo da Vas tretiraju pošteno!

**POTROŠAČI,  
UPOZNAJTE  
SVOJA PRAVA**

*“Kupio sam skupi šampon koji mi je trebao omogućiti ponovni rast kose. Odlučio sam ga kupiti jer je reklama tvrdila da će doći do velikog poboljšanja u rastu kose. Nakon što sam ga koristio četiri tjedna nije bilo nikakvog poboljšanja. Što mogu učiniti?”*

*Uvijek kad se proizvod reklamira kao terapijski – da liječi alergije, sprječava gubitak kose, pomaže gubitku težine itd. – imate pravo znati je li to znanstveno potvrđeno. Zavaravajuće oglašavanje i druge nepošteno trgovačke prakse zabranjene su u EU.*

### BUDITE AKTIVNI:

- Kontaktirajte Centar za savjetovanje potrošača kako biste provjerili je li reklama zavaravajuća.
- Podnesite prijavu protiv trgovca tržišnom inspektoratu Ministarstva gospodarstva, koji može zabraniti zavaravajuće reklame i novčano kazniti trgovca.
- Zahtijevajte povrat novca od trgovca ako mislite da je njegova trgovačka praksa bila zavaravajuća.

## Što je trgovačka praksa?

Trgovačka praksa je sve što trgovac radi kako bi Vas privukao da nešto kupite. To uključuje reklamiranje, marketing, prodavačke metode i poticajne ponude. Trgovac mora biti pošten i djelovati u dobroj vjeri kada Vam pokušava nešto prodati. Ne smije pokušavati utjecati na Vaše odluke tako da šteti Vašem ekonomskom interesu.

## Koje vrste zavaravajuće prakse su zabranjene?

Trgovac, primjerice, ne smije:

- Lažno tvrditi da je roba ili usluga dostupna samo u ograničenom razdoblju;
- Obećavati nagradu, a onda je ne dati;
- Predstavljati prava koja imate zajamčena zakonom kao “posebne uvjete prodaje”.

## Jesam li zaštićen od ostalih vrsta nepošteno prakse trgovaca?

Da! Osim od zavaravajućeg oglašavanja, EU Vas također štiti od agresivnih praksi trgovaca.

## Koje vrste agresivnih praksi su zabranjene?

Trgovac, primjerice, ne smije:

- Posjetiti Vas kod kuće i ignorirati Vaš zahtjev da ode i da se više ne vraća;
- Stalno Vas nazivati i slati Vam e-maileve s neželjenim ponudama;
- Slati Vam robu koju niste naručili i zahtijevati naplatu;
- Ostavljati dojam da ne možete otići dok ne potpišete ugovor;

- Navesti Vas da ste već osvojili ili ćete osvojiti nagradu nakon što nešto napravite, primjerice obavite sitnu kupnju ili platite naknadu.

## Upozorenje:

- Trgovci se ne smiju koristiti praksama koje iskorištavaju ranjive potrošače, poput djece i ljudi koji boluju od raznih bolesti ili ovisnosti. Primjerice, protuzakonito je vršiti pritisak na djecu da kupe proizvod ili da utječu na roditelje da im ga kupe.

## Postoji li bilo koja praksa koja je izričito zabranjena?

Da, postoji Crna lista praksi koje su zabranjene u svim okolnostima diljem EU-a. Ako se praksa pojavi na toj listi, automatski se smatra nepoštenom. To provjerite u Centru za savjetovanje potrošača. Više o tome možete doznati i na internetskoj stranici

[http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/unfair-trade/unfair-practices/is-it-fair/index\\_hr.htm](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/unfair-trade/unfair-practices/is-it-fair/index_hr.htm).

## Jeste li znali?

Više od jednog na pet Hrvata ima osjećaj da su bili žrtve nepoštene trgovačke prakse ili zavaravajućeg oglašavanja u protekle dvije godine.



## Savjeti za pametnu kupovinu:



### 1. Koristite se logikom zdravog razuma

Ne vjerujte oglašavanju koje zvuči predobro da bi bilo istinito. Ako se suočite s nepoštenom praksom, o tome odmah obavijestite tržišni inspektorat Ministarstva gospodarstva.

### 2. Nikad ne dopustite da Vas prisile na kupnju

Imate pravo slobodno odlučiti hoćete li nešto kupiti ili ne. Nemojte dopustiti trgovcu da Vas prisili na kupnju svojim agresivnim i zavaravajućim pristupom.

### 3. Budite oprezni sa sponzoriranim člancima

Ako su novinski članci, televizijski programi ili radio emisije sponzorirani od strane tvrtke koja na taj način reklamira svoje proizvode, o tome Vas moraju informirati.

Posjetite  
**[www.prava-potrosaca.hr](http://www.prava-potrosaca.hr)**  
ili zovite potrošački info telefon  
**072 414 414**

Za više informacija i savjeta možete također kontaktirati:

### **CENTRE ZA SAVJETOVANJE POTROŠAČA – UDRUGE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

Tel: 072 414 414

<https://prijava.mingo.hr>

<http://potrosac.mingorp.hr>

### **EUROPSKI POTROŠAČKI CENTAR HRVATSKA**

Tel: 01 610 9744

[savjeti-ecc@mingo.hr](mailto:savjeti-ecc@mingo.hr)

<http://ecc-croatia.hr>

### **MINISTARSTVO GOSPODARSTVA – TRŽIŠNA INSPEKCIJA**

Tel: 01 610 9771

[prijave@mingo.hr](mailto:prijave@mingo.hr)

<http://www.mingo.hr>

