



GLAS POTROŠAČA

Temeljem prihvaćenog projekta "Glasa potrošača" pod nazivom "POTROŠAČI IMAJU PRAVO NA ZAŠTITU" te zaključaka Savjeta za zaštitu potrošača u području javnih usluga Gradova i Općina Vukovarsko-srijemske županije, ovim letkom želimo poučiti potrošače kako ostvariti svoja prava postupkom podnošenja prigovora (reklamacije) trgovcu ili pružatelju usluge.

PISANI PRIGOVOR TRGOVCU ILI PRUŽATELJU USLUGE

Odredbom članka 10 stavak 1 Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/2014) propisana je obveza trgovca i pružatelja usluge da omogući potrošačima podnošenje pisanih prigovora u svojim poslovnim prostorijama i obvezu potvrditi njihov primitak, kao i podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa i elektroničke pošte.

Na sve podnesene prigovore potrošača trgovac ili pružatelj usluge je dužan u pisanom obliku odgovoriti potrošaču u roku od 15 dana od zaprimljenog prigovora.

Trgovac koji pruža javne usluge (distribucija električne energije, distribucija plina, prikupljanje otpada, dimnjačarske usluge, opskrba vodom itd.) dužan je osnovati Povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača kojem potrošač može podnijeti reklamaciju u slučaju nezadovoljstva odgovorom pružatelja javne usluge.

Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od zaprimanja reklamacije.

INSPEKCIJSKI NADZOR

Ako potrošač nije zadovoljan odgovorima trgovca ili pružatelja usluge te Povjerenstva nakon toga može podnijeti prijavu tržišnoj inspekciji Ministarstva gospodarstva koja će razmotriti opravdanost prijave te izvršiti inspeksijski nadzor na okolnosti na koje ukazuje potrošač i o nalazu ga izvijestiti.

PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 138 Zakona o zaštiti potrošača glasi:

Novčanom kaznom od 10.000,00 do 100.000,00 kn kaznit će se za prekršaj trgovac-pravna osoba ako:

stavak 7. - ne omogući podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora

stavak 8. - ne omogući podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa uređaja ili elektroničke pošte

stavak 9. - u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora

stavak 10. - na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora

stavak 11. - u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaksa uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora

Članak 140. Zakona o zaštiti potrošača glasi:

Novčanom kaznom u iznosu od 15.000,00 do 100.000,00 kn kaznit će se za prekršaj trgovac-pravna osoba ako:

stavak 7. - pokrene postupak prisilne naplate prije okončanja sudskog ili izvansudskog postupka glede osporenih neplaćenih dospjelih novčanih potraživanja

stavak 11. - pisanim putem ne obavijesti potrošača o svakoj promjeni svojih općih uvjeta poslovanja i uvjeta korištenja javnih usluga

stavak 12. - ne osnuje povjerenstvo za reklamacije potrošača (javne usluge) ili u sastavu povjerenstva nema predstavnika udruge za zaštitu potrošača

stavak 13. - povjerenstvo za reklamacije potrošača (javnih usluga) ne odgovori pisanim putem na zaprimljenu reklamaciju u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije

stavak 15. - obustavi pružanje javne usluge prije okončanja navedenoga sudskog ili izvansudskog postupka, ako se račun trgovca osporava u sudskom ili izvansudskom postupku, a potrošač uredno podmiruje sve slijedeće nesporne račune.

