

Zakon o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14. i 110/15) ; podnošenje prigovora i reklamacije potrošača

PISANI PRIGOVOR

Članak 10.

- (1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak.
- (2) Osim obveze iz stavka 1. ovoga članka, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte.
- (3) Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.
- (4) Osim obveze iz stavaka 1., 2. i 3. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.
- (5) Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti na prigovore iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.
- (6) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača iz stavaka 1., 2. i 4. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

REKLAMACIJA

Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga

Članak 25. (NN 110/15)

- (1) Tijelo javne vlasti koje uređuje pružanje javnih usluga potrošačima dužno je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivni i nediskriminirajući način.
- (2) Jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave koja odlučuje o pravima i obvezama potrošača javnih usluga dužna je osnovati savjetodavno tijelo u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača, ako djeluje na lokalnom području, te donositi odluke, nakon mišljenja savjetodavnog tijela, na transparentan, objektivni i nediskriminirajući način.
- (3) Trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- (4) Iznimno od stavka 3. ovoga članka, za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih može se pri Hrvatskoj obrtničkoj komori ili Hrvatskoj gospodarskoj komori osnovati povjerenstvo za reklamacije potrošača u čijem sastavu mora biti i predstavnik udruge za zaštitu potrošača.
- (5) Po primitku odgovora na pisani prigovor iz članka 10. stavaka 1. i 2. ovoga Zakona, a koji se odnosi na javne usluge, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz stavaka 3. i 4. ovoga članka.
- (6) Povjerenstvo mora pisano odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.
- (7) U vezi s prigovorom, odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge, potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio postupke iz stavka 5. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.
- (8) Savjetodavno tijelo iz stavaka 1. i 2. ovoga članka i povjerenstvo za reklamacije potrošača iz stavaka 3. i 4. ovoga članka financira tijelo, odnosno trgovac koji ga osniva sukladno svojim internim aktima.