

Postupak podnošenja prigovora na ugovorenu javnu uslugu/kupljeni proizvod

1.

Pisani prigovor trgovcu/pružatelju javne usluge (putem e-maila, preporučenom poštom ili osobno u poslovnicu) s opisom proizvoda/usluge i razlog prigovora (npr. neispravan proizvod, nekvalitetna usluga) i priloženim dokazima

2.

Očekujte odgovor na podneseni prigovor ili reklamaciju u roku 15 dana, ako odgovor nije u vašu korist obratite se Povjerenstvu za reklamacije kada se radi o javnim uslugama, potom regulatornim tijelima ili nadležnim ministarstvima ako i dalje niste zadovoljni odgovorom. Kada se radi o proizvodu obratite se Državnom inspektoratu.

3.

Sukladno zakonu od trgovca možete tražiti: popravak ili zamjenu proizvoda, sniženje ili povrat sredstava. Od pružatelja javne usluge možete tražiti: naknadu štete i ispravljanje nepravilnosti.

Kontaktirajte nas

Razvojna organizacija zaštite
potrošača



Trg sv. Marka 2, Selnica



rozp@rozp.hr
tajnistvorozp@rozp.hr



095/398 23 55



"Trošilica"

Info letak nastao je u sklopu provedbe projekta "Trošilica" kojeg financijski podupiru: Grad Čakovec, Grad Mursko Središće, Grad Mali Lošinj, Grad Novska te općina Sveti Juraj na Bregu



Materijalni nedostatak proizvoda postoji kada:

- Stvar nema svojstva za redovitu ili posebnu uporabu poznatu prodavatelju.
- Nema ugovorena ili propisana svojstva.
- Nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su pokazani samo radi obavijesti.
- Nema svojstva koja su uobičajena za tu vrstu proizvoda i opravdano očekivana prema javnim izjavama prodavatelja ili proizvođača (reklame, oznake).
- Stvar je nepravilno montirana, a montaža je uključena u ugovor ili zbog nedostataka u uputama.

Pozivanje na materijalni nedostatak:

- **Rok:** Kupac mora obavijestiti prodavatelja o nedostatku u roku od 2 mjeseca od otkrića.
- **Pravo:** Može se pozvati na nedostatak ako je otkriven unutar 2 godine od kupnje (ili dulje, ako je jamstvo produljeno).



Prigovor na javnu uslugu možete podnijeti:

1. ne pružanje usluge u skladu s ugovorom; ako javna usluga nije pružena u skladu s uvjetima ugovora ili s onim što je dogovoreno između potrošača i pružatelja usluge.
2. ne pružanje očekivane razine kvalitete; ako je javna usluga pružena na način koji ne zadovoljava očekivanja potrošača u pogledu kvalitete, učinkovitosti ili sigurnosti.
3. nepoštivanje prava potrošača; ako pružatelj javne usluge ne poštuje prava potrošača propisana zakonom, poput prava na informiranost, prava na zaštitu podataka ili prava na pravedne uvjete poslovanja.
4. nepoštivanje propisanih standarda; ako pružatelj javne usluge ne poštuje propisane standarde kvalitete ili sigurnosti u pružanju usluge.

Javne usluge u smislu ZZP

distribucija električne energije i opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi

distribucija prirodnog plina i opskrba plinom u javnoj usluzi

usluge parkiranja na uređenim javnim površinama i u javnim garažama

javna vodoopskrba i javna odvodnja

prijevoz putnika u javnom prometu

distribucija toplinske energije

sakupljanje komunalnog otpada

elektroničke komunikacijske usluge

obavljanje dimnjačarskih poslova

poštanske usluge