

## OBAVIJEST O NAČINU PRIGOVORA

U tekstu je prikazan način podnošenja prigovora sukladno obvezama iz posebnog propisa kojim se uređuje Zakon o zaštiti potrošača NN 19/22:

### *Pisani prigovor*

#### Članak 10.

- (1) Trgovac je dužan omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.
- (2) Trgovac može omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije koja omogućuju pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.
- (3) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, potvrditi primitak prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.
- (4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.
- (5) Osim obveze iz stavaka 1. i 2. ovoga članka, trgovac koji pruža javnu uslugu dužan je na ispostavljenom računu vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora.
- (6) Trgovac je dužan u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte ili na način određen stavkom 2. ovoga članka ako je trgovac iskoristio mogućnost podnošenja pisanog prigovora i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, odgovoriti na prigovore iz stavaka 1. i 2. ovoga članka u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora sukladno obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora iz stavka 4. ovoga članka, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.
- (7) Trgovac je dužan voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača iz stavaka 1. i 2. ovoga članka na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

### *Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga*

#### Članak 27.

- (1) Nakon primitka odgovora na pisani prigovor iz članka 10. ovoga Zakona odnosno po isteku roka za dostavu odgovora trgovca na pisani prigovor ako trgovac potrošaču nije dostavio odgovor na pisani prigovor u roku iz članka 10. stavka 6. ovoga Zakona, potrošač može podnijeti reklamaciju povjerenstvu iz članka 26. stavka 5. ili stavka 6. ovoga Zakona.
- (2) Trgovac je dužan omogućiti podnošenje reklamacije iz stavka 1. ovoga članka osobno u poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte.



- (3) Trgovac je dužan bez odgađanja u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte potvrditi zaprimanje reklamacije iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.
- (4) Trgovac je dužan jasno, vidljivo i čitljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja reklamacije iz stavka 1. ovoga članka u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici ako je uspostavljena.
- (5) Povjerenstvo iz stavka 1. ovoga članka mora odgovoriti potrošaču na zaprimljene reklamacije putem pošte ili elektroničke pošte u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.
- (6) U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pravni put iz stavka 1. ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga te posebnim zakonom koji se primjenjuje na pružatelja javnih usluga.

