

ZASTARA:

Na zastaru se ne pazi po službenoj dužnosti! Zastamo pravo je pravo dužnika. Pratite troškove i ako je neki dug u zastari pozovite se pismeno na zastaru. Uvijek kada ulažete prigovor zastare, bitno je da navedete i rečenicu: "**POZIVAM SE NA ZASTARU PREMA čl...npr. ZAKONA O OBVEZNYM ODNOSIMA.**" Važno je da izjavite taj prigovor!



Zastarni rokovi:

10 GODINA:

Sve tražbine koje su utvrđene pravomoćnom sudskom odlukom ili odlukom drugoga nadležnog tijela javne vlasti ili nagodbom pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, odnosno javnobilježničkim aktom!

5 GODINA

Opći zastarni rok, Životno osiguranje, Odvjetnički troškovi, Doprinosi - zdravstveno/mirovinsko

3 GODINE:

Međusobne tražbine iz trgovačkih ugovora o prometu robe i usluga, Najammina i zakupnina, Naknada štete, Dopunsko zdravstveno osiguranje, Kamate, Uzdržavanje, Komunalna naknada Pričuva, Osiguranje, Porez, Slivne vode, Naknada za uređenje voda, Parkiranje.

1 GODINA

Tražbina naknade za isporučenu električnu i toplinsku energiju, plin, vodu, za dimnjačarske usluge i za održavanje čistoće, kad je isporuka, odnosno usluga obavljena za potrebe kućanstva.

Tražbina radiopostaje i radiotelevizijske postaje za uporabu radioprijamnika i televizijskog prijamnika.

Tražbina pošte, telegrafa i telefona za uporabu telefona i poštanskih pretnaca te druge njihove tražbine koje se naplaćuju u tromjesečnim ili kraćim rokovima.

Tražbina PRETPLATE na povremene tiskovine, računajući od isteka vremena za koje je tiskovina naručena.

SAVJETOVALIŠTE ZA POTROŠAČE

098/901-39-88

Autor:
Dejan Novogradec



Izdavač:
Udruga za zaštitu potrošača
Grada Koprivnice i Koprivničko-križevačke županije
web: zastita-potrosaca-koprivnica.hr

Izradu ove brošure omogućila:



Koprivničko-križevačka županija

Grafičko uređenje i tisak:
Superprint d.o.o., Koprivnica

SUPERPRINT
DIGITALNA TISKARA

Koprivnica, studeni 2014.

UDRUGA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
GRADA KOPRIVNICE
I KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKE ŽUPANIJE



ABECEDA POTROŠAČA



www.zastita-potrosaca-koprivnica.hr

POSTUPCI ZA REKLAMACIJU PROIZVODA I USLUGA



Javne usluge u Hrvatskoj:
Sve tvrtke u Hrvatskoj koje se bave djelatnošću pružanja javne usluge potrošačima:

Distribucija električne energije, prirodnog plina, toplinske energije, elektroničke komunikacijske usluge, javna vodoopskrba i javna odvodnja, opskrba plinom u javnoj usluzi, obavljanje dimnjačarskih poslova, opskrba električnom energijom u univerzalnoj usluzi, poštanske usluge, prijevoz putnika u javnom prometu, prikupljanje miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada.

POSTUPAK PODNOŠENJA REKLAMACIJE KOD PRUŽATELJA JAVNIH USLUGA:

1. Prvi stupanj: Službe za odnose s korisnicima usluga u poslovnim prostorijama pružatelja javnih usluga
PODNEŠTI PISANI PRIGOVOR - Uruđbirati u poslovnim prostorijama pružatelja javne usluge - pružatelj javne usluge je obavezan odmah bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak Ili

Poslati poštom, preporučeno s crvenom povratnicom na adresu pružatelja javne usluge

PRUŽATELJ JAVNE USLUGE JE DUŽAN PISMENO ODGOVORITI U ROKU OD 15 DANA I RIJEŠITI PREDMET PRIGOVORA!

2. Drugi stupanj: Povjerenstvo za reklamacije potrošača
Drugostupanjsko tijelo koje svaki pružatelj javne usluge mora osnovati. Ako trgovac u prvom stupnju nije riješio predmet prigovora a potrošač je nezadovoljan odgovorom tada se reklamacija dostavlja pismeno, preporučeno s crvenom povratnicom drugostupanjskom tijelu Povjerenstvu za reklamacije potrošača naslovljeno na adresu pružatelja javne usluge.

POVJERENSTVO MORA PISMENO ODGOVORITI POTROŠAČU NA ZAPRIMLJENE REKLAMACIJE U ROKU OD 30 DANA OD DANA ZAPRIMANJA REKLAMACIJE!

Nakon što se iscrpe postupci reklamacije potrošača u 1. i 2. stupnju tada se može ovisno u vrsti javne usluge za što je pokrenuti postupak reklamacije napraviti prijava inspekciji nadležnog Ministarstva, napraviti prijavu nadležnom regulatornom tijelu - HAKOM, HERA, HANFA, pokrenuti sudski ili izvansudski postupak.

UVJEK TREBA IĆI PO PROPISANOM OBRASCU PRIJAVE PROBLEMA!

**POSTUPAK PODNOŠENJA REKLAMACIJE KOD TRGOVACA I
OSTALIH PRUŽATELJA USLUGA**
(npr. vodoinstalater, auto servis, frizer, urar.....)

PODNEŠTI PISANI PRIGOVOR - Uruđbirati u poslovnim prostorijama trgovca ili pružatelja usluge - trgovac ili pružatelj usluge je obavezan odmah bez odgađanja pisanim putem potvrditi primitak prigovora Ili
Poslati poštom, preporučeno s crvenom povratnicom na adresu trgovca ili pružatelja usluge

TRGOVAC ILI PRUŽATELJ USLUGE JE DUŽAN PISMENO ODGOVORITI U ROKU OD 15 DANA I RIJEŠITI PREDMET PRIGOVORA!
AKO POTROŠAČ NIJE ZADOVOLJAN ODGOVOROM ILI NIJE DOBIO ODGOVOR TADA SE RADI PRIJAVA INSPEKCIJSKOM ODJELU NADLEŽNOG MINISTARSTVA.

RASKID UGOVORA!



UGOVORI SKLOPLJENI PUTEM DALJINSKE KOMUNIKACIJE

(npr. pozivi telefonom od strane djelatnika telekom operatera i gdje Vam telefonski nude razne tarife za internet, MAX TV, zatim kupnja mobilnih uređaja putem web shopova domaćih teleoperatera i sl.)

UGOVORI SKLOPLJENI VAN POSLOVNIH PROSTORIJA TRGOVCA

(npr. sklapanje ugovora s novim distributerom električne energije

preko prodajnog agenta kod Vas u kući, prodaja robe na organiziranoj prezentaciji u hotelu ili nekoj dvorani i sl..)

NAVEDENI UGOVORI SE MOGU PISMENO, PREPORUČENO S CRVENOM POV RATNICOM RASKINUTI U ROKU 14 DANA OD PRIMITKA OBAVIJESTI O PRAVU NA RASKID UGOVORA / PRIMITKA PRETHODNE OBAVIJESTI BEZ NAVOĐENJA RAZLOGA!

NA ZAH TJEV POTROŠAČA KOD KUPNJE PROIZVODA TRGOVAC MORA ZADRŽATI AMBALAŽU I ZBRINUTI JE SUKLADNO PROPISIMA. AMBALAŽA NE SMIJE BITI UVJET KOD REKLAMACIJE ILI POVRATA KUPLJENOG PROIZVODA!

REKLAMACIJA NA NEISPRAVNE PROIZVODE!



**ČUVAJTE RAČUNI!
BEZ RAČUNA NEMA NI REKLAMACIJE!**

NAPOMENA! U Hrvatskoj zakon ne poznaje vraćanje ispravnog proizvoda. Primjer: Ako se kupcu ne dopada boja cipela koje je kupio pa ih želi vratiti. To ovisi o samom trgovcu i njegovoj dobroj ili lošoj poslovnoj praksi i brizi za potrošača i da li želi cipele zamijeniti za druge ili eventualno vratiti novac.

ZA SVE PROIZVODE KOJI SE PRODAJU U HRVATSKOJ ROK ZA REKLAMACIJU U SLUČAJU KVARA JE 2 GODINE. KUPAC PODNOSI REKLAMACIJU KOD TRGOVCA GDJE JE PROIZVOD KUPLJEN (ne u servis). SVE TROŠKOVE POPRAVKA I TRANSPORTA PODMIRUJE TRGOVAC. AKO TRGOVAC U RAZUMNOM ROKU NE POPRAVI PROIZVOD TADA PISMENO, PREPORUČENO S CRVENOM POV RATNICOM ZATRAŽITE POVRAT NOVACA!

AKO JE GARANCIJSKI (JAMSTVENI) ROK ZA PROIZVOD KRAĆI OD 2 GODINE, NAPRIMJER 12 MJESECI, U SLUČAJU KVARA NA PROIZVODU NAKON PROTEKA TIH 12 MJESECI, MOŽETE SE POZIVATI NA ODGOVORNOST ZA MATERIJALNE NEDOSTATKE (ZOO čl. 422) PREMA TRGOVCU GDJE STE KUPILI PROIZVOD, TE OD NJEGA TRAZITI POPRAVAK, ZAMJENU NEISPRAVNOG PROIZVODA ILI POVRAT NOVCA!