

---

## Obavijest trgovca o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača i knjiga žalbi

Pripremio: Božo Prelević

---

### Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača sukladno Zakonu

Odredbe Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 41/14 - u nastavku teksta: Zakon) predstavljaju opći propis o zaštiti potrošača. Od 8. travnja ove godine trgovci su u obvezi primjenjivati novu odredbu čl. 10. Zakona, temeljem koje moraju omogućiti podnošenje pisanog prigovora potrošaču u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak. Osim toga, trgovac je dužan potrošaču omogućiti podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaksa, ili elektroničke pošte.

---

### Isticanje obavijesti

Trgovac je dužan u poslovnim prostorijama vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača. Trgovci koji pružaju javnu uslugu moraju istaknuti ovakvu obavijest i na ispostavljenom računu.

## Primjer – Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača

### OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA POTROŠAČA

Sukladno čl. 10. st. 1. Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 41/14), potrošač ima pravo na podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama trgovca.

Potrošač može pisani prigovor podnijeti i putem pošte na adresu: ABEBE d.o.o. za trgovinu, Plava ulica br. 4, 10000 Zagreb, putem telefaksa na broj +385 1 897 897 8 te na adresu elektroničke pošte [abebe@trgovina.com.hr](mailto:abebe@trgovina.com.hr).

Trgovac je bez odgađanja pisanim putem dužan potvrditi primitak pisanog prigovora potrošača.

Trgovac mora u pisanom obliku odgovoriti na pisane prigovore potrošača u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Osim toga, trgovac ima i obvezu voditi i čuvati evidenciju pisanih prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača. U praksi se po trajnim medijem podrazumijeva: papir, elektronička pošta, CD-ROM, memorijska kartica, čvrst disk računala, prijenosni disk i dr.

O kaznama predviđenim za kršenje odredbi Zakona o obavijesti trgovca o načinu podnošenja pisanih prigovora potrošača pisali smo u lipanjskom broju „Poslovnog savjetnika“ pa ih ovom prilikom nećemo ponavljati.

## Obveza vođenja knjige žalbi kod pružanja usluga u turizmu

Posebnu odredbu o načinu podnošenja prigovora potrošača kod pružatelja usluga u turizmu već otprije sadrži odredba čl. 4. Zakona o pružanju usluga u turizmu (Nar. nov., br. 68/07, 88/10, 30/14 i 89/14; u nastavku teksta: ZPUT). Ovom odredbom je određeno je kako su pravne i fizičke osobe iz čl. 3. st. 1. do 4. ZPUT-a, pri pružanju usluga u turizmu dužne voditi knjigu žalbe na propisan način. Oblik, sadržaj i način vođenja knjige žalbi pri tome je propisan posebnim Pravilnikom o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi (Nar. nov., br. 5/08; u nastavku teksta: Pravilnik).

Knjiga žalbi mora se voditi u svim objektima, prostorijama i na prostorima u kojima i na kojima se pružaju turističke usluge. Iznimno, jednu knjigu žalbi može voditi iznajmljivač, ili član seljačkog domaćinstva za više smještajnih objekata vrste soba, apartman, kuća za odmor i kamp, koji su u istoj građevini, ili neposrednoj blizini. Knjiga žalbi se mora nalaziti na mjestu pristupačnom korisnicima turističkih usluga.

Što se tiče odgovora na pitanje moraju li pružatelji usluga u turizmu voditi knjigu žalbi sukladno odredbama ZPUT-a, ili isticati obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača sukladno Zakonu, unatoč nekim drukčijim stavovima, mišljenja smo kako pružatelji usluga u turizmu moraju voditi knjigu žalbi. Iz navedenog proizlazi kako pružatelji usluga u turizmu ne moraju isticati posebnu obavijest o načinu podnošenju pisanog prigovora potrošača. Razloge za primarnu primjenu odredbi ZPUT-a u odnosu na odredbe Zakona po ovom pitanju nalazimo u pravnom načelu prednosti primjene posebnog propisa u odnosu na opći (lex specialis derogat legi generali).

## Obavijest o vođenju knjige žalbi

Pružatelji usluga u turizmu moraju na istaknutom mjestu u prostorijama i prostorima u kojima se pružaju turističke usluge, ali i na

cjenicima, jelovnicima te „kućnom redu“, staviti obavijest, na hrvatskom jeziku, te na engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku, da se vodi knjiga žalbi i gdje se nalazi. Knjiga žalbi mora se čuvati najmanje godinu dana nakon što je popunjena.

## Odgovor pružatelja usluga u turizmu na prigovor potrošača

Pravne i fizičke osobe koje pružaju usluge u turizmu dužne su u roku od pet dana izjavljeni prigovor dostaviti mjesno nadležnoj službi turističke inspekcije, te u roku od 15 dana od dana izjavljenog prigovora na njega dati odgovor potrošaču. Odmah po stavljanju prigovora prva kopija prigovora iz knjige žalbi mora se dati osobi koja je stavila prigovor, a druga kopija u roku od pet dana od izjavljenog prigovora dostaviti nadležnoj ispostavi turističke inspekcije. Na prigovor se mora odgovoriti u roku od 15 dana od dana unošenja prigovora u knjigu žalbi, a kopiju odgovora istovremeno dostaviti nadležnoj ispostavi turističke inspekcije. Ako se na prigovor ne odgovori u roku, mora se najkasnije u roku od pet dana od dana isteka toga roka o tome izvijestiti nadležnu ispostavu turističke inspekcije i obrazložiti zbog čega nije u roku odgovoreno.

Na stavljeni prigovor odgovorna osoba može odgovoriti podnositelju prigovora i usmeno. Ako takav odgovor podnositelj prigovora prihvati, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovorne osobe i podnositelja prigovora u rubrici „Primjedba“ knjige žalbi. U suprotnom, podnositelju prigovora mora se dopisom odgovoriti u propisanom roku, a u rubrici „Primjedba“ knjige žalbi upisuje se kratak sadržaj odgovora s oznakom broja i datuma dopisa. Pismeni odgovor na podneseni prigovor sastavlja se na jeziku na kojem je napisan prigovor u knjizi žalbi, ili na engleskom, njemačkom, talijanskom odnosno francuskom jeziku.

## Podnošenje pisanih prigovora potrošača

### Kazna do 100 x



Trgovac čini prekršaj ako:

- ne omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora u poslovnim prostorijama ili ne potvrdi primitak prigovora,
- ne omogući potrošaču podnošenje pisanog prigovora putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte,
- u poslovnim prostorijama vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora potrošača,
- na računu ispostavljenom za javnu uslugu vidljivo ne istakne obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača,
- u pisanom obliku ne odgovori na zaprimljeni prigovor potrošača kao i na pisane prigovore potrošača zaprimljene putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Propisana novčana kazna je:

- za pravnu osobu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna;
- za odgovornu osobu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna;
- za obrtnika od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

Kazna propisana: čl. 138. st. 1. toč. 7.- 11., st. 2. i 3. Zakon o zaštiti potrošača.