

Područne komore
Udruženja obrtnika
Ceh ugostitelja i turističkih
djelatnika HOK-a
e-mailom

PREDMET : Prigovori potrošača, Knjiga žalbe, ugostiteljstvo

Poštovani

obzirom na nedavne Izmjene i dopune Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti NN 80/2013, prema kojima Knjiga žalbi više nije obvezna u ugostiteljstvu, obratite pažnju da trebate uputiti potrošače na način kako mogu podnijeti prigovor na proizvod ili uslugu.

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

/N.N. 79/07 i 125/07 te Izmjene i dopune Zakona 79/09 utvrđuju u članku 3.

(1) U smislu ovoga Zakona pojedini izrazi znače:

„**Potrošač**“ je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja,

„**Trgovac**“ je bilo koja osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u okviru obavljanja djelatnosti slobodnog zanimanja,

(2) U smislu glave 6. dijela II. ovoga Zakona, trgovcem se smatra i osoba koja nastupa u ime ili za račun trgovca.

(3) U smislu dijela III. ovoga Zakona, pojedini izrazi znače:

„**Proizvod**“ je svaka roba ili usluga, uključujući nekretnine, prava i obveze,

- To znači da je **svaki obrtnik ujedno i „trgovac“** u smislu ovog Zakona, jer svaki obrtnik sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti.

Tako širokim zakonskim tumačenjem svi obrtnici smatraju se „trgovcima“ **od frizera, kozmetičara, postolara, auto serviser, zlatara, urara, plino instalatera, vodoinstalatera, ugostitelja, prijevoznika, taxista i sl.**

- Isto tako, pod pojmom «trgovca» u smislu ovog zakona smatraju se i osobe koje nastupaju u ime ili za račun „trgovca“. Pod time podrazumijevamo obrtnike koji za druge fizičke ili pravne osobe zaključuju pravne poslove o prodaji proizvoda i usluga / posredovanje nekretnina, financijskom inženjering, komisionoj prodaji, računovodstvenom servisu i sl.
-

U članku 8. istog Zakona utvrđene su obveze «trgovca» odnosno svih obrtnika

(1) Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

(2) Trgovac je dužan u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz st. 1 ovog članka.

(3) Svaki trgovac, dužan je voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. ovoga članka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošača.

- Iz priloženog zaključujemo da umjesto „knjige žalbe“ koja je prije morala biti vidno istaknuta i u koje je potrošač unosio eventualne pritužbe, po novom Zakonu, treba **istaknuti vidljivu obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora**. U njoj treba točno napisati da li će se pisani prigovor podnositi pisanjem u npr. „Knjigu žalbe“, knjigu prigovora, i sl., u poslovnom prostoru, ili će se moći uputiti putem pošte, telefaksa ili e-pošte na Vašu mail adresu, te da će se na prigovor odgovoriti u roku od 15 dana od primitka istog.
- Pored ove obveze tu je i obveza **čuvanja pisane evidencije prigovora najmanje godinu dana od primitka prigovora**.
- **Zakon ne navodi formu pisanih evidencija**, već je to ostavljeno na izbor samom trgovcu /obrotniku, stoga *možete nastaviti koristiti „Knjige žalbe“ kao sredstvo zaprimanja i pohrane pisanih prigovora*.

(Prema nedavno objavljenim Izmjenama i dopunama Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti NN 80/ 2013 Knjiga žalbe više nije obvezna u ugostiteljstvu. Međutim, možete je opcionalno upotrijebiti kao mjesto gdje će prema Zakonu o zaštiti potrošača, kupac moći upisati svoje prigovore.)

KAZNE

- U članku 144. u stavki 1, podstavak 9, i stavki 3 (u donjem tekstu podebljano) utvrđena je kaznena odgovornost za «trgovce» /obrotnike/ koji ne postupe sukladno članku 8. ovog Zakona u iznosu od 5.000 – 15.000 kn.
-

VII. PREKRŠAJNE ODREDBE

Članak 144.

.....
– postupi suprotno odredbama članka 8.,
.....

(3) Za prekršaje iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se fizička osoba novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

U nastavku pogledajte primjer obavijesti koju trebate imati izloženu na vidljivom mjestu u svom poslovnom prostoru:

Primjer :

O B A V I J E S T

Sukladno članku 8., st. 2 Zakona o zaštiti potrošača (NN 79/07 i 125/07 – isp., 79/09 i 89/09 – isp.) obavještavamo potrošače da prigovore na kvalitetu naših usluga mogu dostaviti u pisanom obliku na:

Adresa:

ili

E-mail:.....

ili

Telefax broj:.....

ili

podnijeti osobno u našem poslovnom prostoru

Odgovor na Vaš prigovor dobiti ćete u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

Potrošač:

Ime i prezime:

Adresa za dostavu odgovora:

S poštovanjem

Ivica Štambuk