

Povjerenstva HOK-a za reklamacije javnih usluga

U skladu s odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 14/19) koji je stupio na snagu 15. veljače 2019. godine, Hrvatska obrtnička komora objavljuje popis povjerenstava za reklamacije potrošača korisnika javnih usluga.

Hrvatska obrtnička komora je u cilju rasterećenja poslovanja svojih članova, obrtnika-pružatelja javnih usluga s malim brojem zaposlenih (do 5 zaposlenih), krajem 2017. godine osnovala povjerenstva za reklamaciju potrošača kako obrtnici-pružatelji javnih usluga ne bi sami morali imenovati povjerenstvo i voditi postupak povodom reklamacija, već će se isti postupak za njih voditi pri HOK-u.

S obzirom na djelatnosti u kojima obrtnici pružaju javne usluge, pri HOK-u su imenovana tri povjerenstva za pružatelje javnih usluga:

- Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga za prijevoz putnika u javnom prometu
- Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga za dimnjačarske poslove
- Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga za prijevoz pokojnika

U sastavu povjerenstava u skladu sa zahtjevom iz spomenutog Zakona, imenovani su i predstavnici udruga za zaštitu potrošača.

U skladu s odredbom čl. 25a st.1 Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača (NN 14/19), potrošač koji ima spor s trgovcem pružateljem javnih usluga, a koji ima do pet zaposlenih, treba prvo tom trgovcu podnijeti prigovor iz čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15).

Po isteku roka od 15 dana za odgovor na prigovor (čl. 10. st. 5), potrošač mora podnijeti reklamaciju povjerenstvu za reklamacije javnih usluga. Nakon toga potrošač ima pravo pokrenuti postupak pred Sudom časti HOK-a ili Centrom za mirenje pri HOK-u ili postupak pred redovnim sudom (čl. 25a st. 3).

Reklamacija pružatelju javne usluge (članu HOK-a) dostavlja se na adresu:

Hrvatska obrtnička komora
Povjerenstvo za reklamacije javnih usluga
Ilica 49/II
10 000 Zagreb

Obrazac reklamacije pružatelju javne usluge nalazi se u priritku.

REKLAMACIJA PRUŽATELJU JAVNE USLUGE

I. Podnositelj reklamacije - korisnik javne usluge:

Ime i prezime

Adresa:

Telefon:

E-mail:

Broj osobne iskaznice:

Šifra korisnika:

II. Pružatelj javne usluge:

Ime i prezime:

Naziv tvrtke:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

III. Reklamacija pružatelju javne usluge (obavezno odabrati):

1. za prijevoz putnika u javnom prometu
2. za dimnjačarske poslove
3. za prijevoz pokoinika

IV. Predmet reklamacije:

V. Obrazloženje reklamacije:

VI. Zahtjev podnositelja reklamacije:

VII. Vrijeme kada se povreda dogodila:

VIII. Dokazi navoda potrošača koji se u prilažu uz reklamaciju

(odgovor na prigovor, ugovor, račun i sl.):

1. prigovor pružatelju javne usluge podnesen dana: _____
Obavezno priložiti jer se reklamacija ne može podnijeti ako prethodno nije podnesen prigovor pružatelju usluge.
- 2.
- 3.
- 4.

U _____, dana _____ Potpis: _____

NAPOMENA: U skladu odredbom čl. 25 Zakona o zaštiti potrošača (NN 41/14, 110/15 i 14/19) za pojedine djelatnosti koje obavljaju trgovci koji imaju do pet zaposlenih Hrvatska obrtnička komora osnovala je povjerenstvo za reklamacije potrošača za djelatnosti navedene pod toč. III. Reklamacije potrošača – korisnika javnih usluga i svi prilozi podnose se u naimanje **2 primierka**.