



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zq.t-com.hr

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb,3.veljače 2017.
Naš broj : 200/17

HRVATSKA AGENCIJA ZA MREŽNE DJELATNOSTI
dr.sc.Dražen Lučić

Roberta Frangeša Mihanovića 9
10010 ZAGREB

ravnatelj_hakom@hakom.hr, predsjednik@hakom.hr

Poštovani ,

neki potrošači se žale da im se ne priznaje da su prijavljivali kvarove telefonom ili e-poštom.

Jednostavno kada se operater jave na telefonu davatelja usluge potrošač ispriča cijelu priču, to bude ili ne bude upisano u računalo, a potrošač nema ništa čime bi dokazao da je napravio reklamaciju.

Također se sada dešava kada potrošači pošalju e-poštu nema automatskog odzivnika da je e-pošta primljena mada Zakon o zaštiti potrošača dozvoljava slati prigovore i e-poštom.

Također nam se i potrošači javljaju da Vi u HAKOM-u ne želite primati žalbe elektronskim putem što je jednostavnije i brže za potrošača, a i uzrokuje manje troškova i bespotrebnog fotokopiranja materijalna.

Stoga predlažemo:

-da prilikom stavljanja prigovora potrošača telefonskim putem ili prijave kvarova od operatera potrošač dobije nekakav broj pod kojim je zavedena njegova prijava ili obavijest o kvaru. To bi omogućilo da kada se potrošač i drugi puta javi po istom pitanju jer ništa nije napravljeno, samo operatoru javi pod kojim je brojem zavedena njegova prijava.

-da se uredi kako svaki davatelj usluge u komunikaciji s potrošačima mora imati automatski odzivnik i time javljati potrošaču da je prigovor ili prijava zaprimljena

-da i Vi u HAKOM-u sukladno Zakonu o zaštiti potrošača počinjete primati žalbe potrošača elektronskim putem.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*