

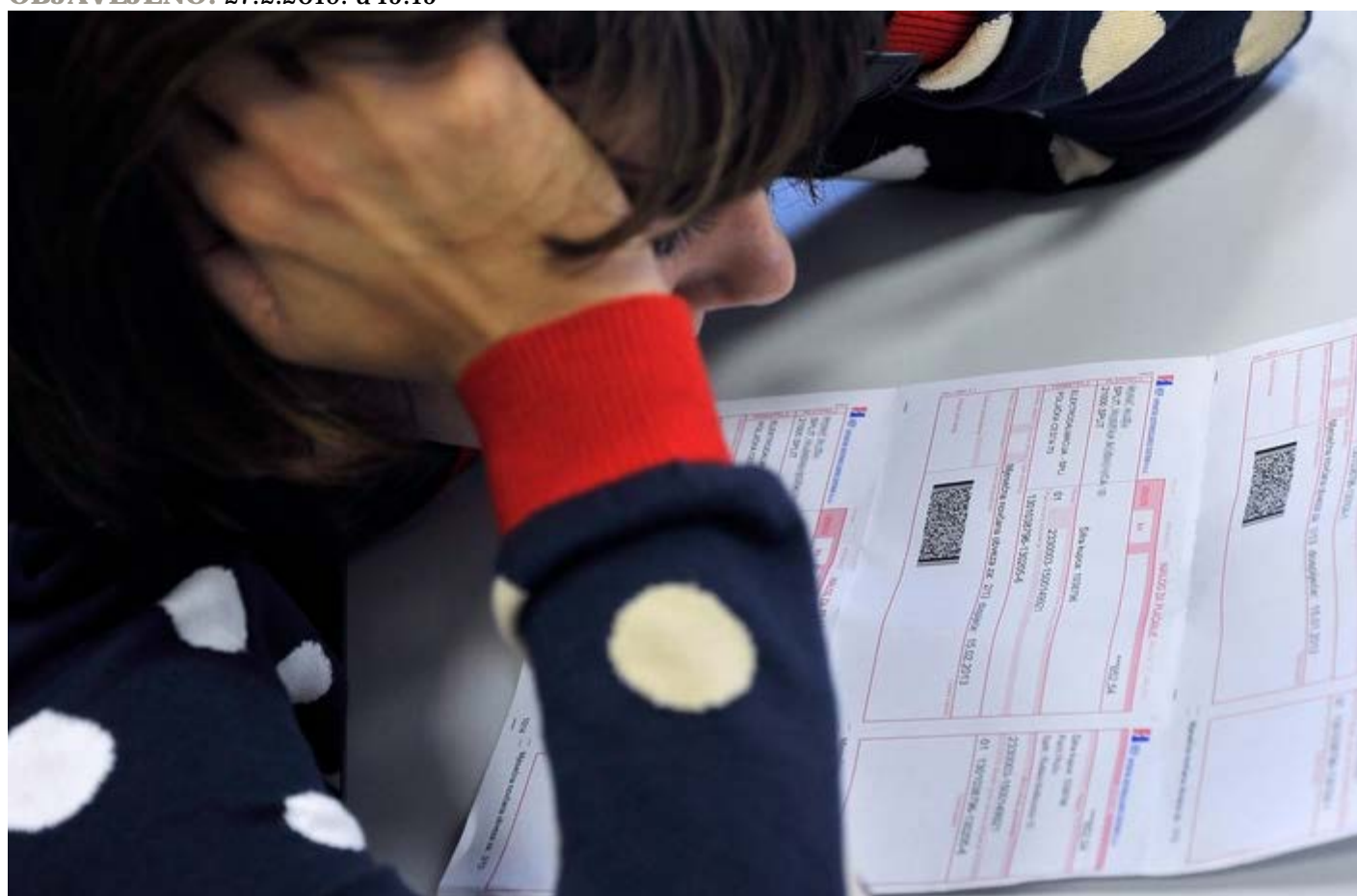
Savjeti za potrošače

Kako se žaliti na preveliki iznos i zašto nakon toga niste dužni platiti cijeli račun!



AUTOR: [Dora Koretić](#)

OBJAVLJENO: 27.2.2019. u 15:15



Ilustracija

Pružatelji javnih usluga u Hrvatskoj mogu odahnuti: potrošači su toliko neupućeni u sustav reklamacija da ih većina od prigovora odustane već kod prve prepreke, plati kako je predloženo te brzo zaboravi na reklamaciju. Šteta, jer praksa pokazuje kako

dobar dio prigovora korisnika u drugom ili pak trećem stupnju bude riješen u korist potrošača, tako da im se oprosti dio ili pak cijeli račun.

Vezane vijesti

- **'Pogledajte gdje su mi ostavili namještaj koji sam kupila. Ali, vratili su mi novac'**
- **EU popustila moćnim lobijima: Što građanima donose izmjene direktive o bijeloj tehnici**

Doduše, krivnja za neznanje ovdje nije isključivo na potrošačima: - Kompanije koje pružaju usluge potrošače nejasno informiraju o pravima, dajući im zbunjujuće upute, jasno ne definirajući rokove i slično. Mi redovito na tvrtke apeliramo da promijene tu praksu, ali mnoge među njima to nerado čine, kaže predsjednica Hrvatske udruge za zaštitu potrošača **Ana Knežević**.

Doista, na e-Građani čitam poledinu zadnjeg računa Zg holdinga. U njemu je navedeno kako u slučaju osporavanja računa imam pravo poslati prigovor Čistoći i Vodoopskrbi, ali ne pišu rokovi u kojima sam to dužna učiniti, kao niti oni u kojem su iz tvrtki dužni poslati odgovor. Jutarnji je stoga za potrošače napravio mali vodič reklamacijskog postupka po pružateljima usluga.

Većina njih proces reklamacije vodi u dva stupnja dok jedino teleoperateri imaju trostupanjski proces, od kojih je posljednja Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Hakom: - Zanimljivo, iako s računima teleoperatera potrošači imaju najviše problema, reklamacijski postupak kod njih je organiziran, pojašnjava predsjednik Udruge Potrošač **Igor Vujović**.

Kad su u pitanju prigovori za telefonske ili mobilne račune, potrošači prvi prigovor šalju operateru koji ima rok od 15 dana za odgovor. Odbije li on žalbu, korisnik potom ima pravo drugi prigovor uputiti Povjerenstvu za potrošače, organiziranom pri pružatelju telekomunikacijskih usluga, a odbije li i ova instanca prigovor, za što ima rok od 30 dana, korisnik priču može još uputiti na Hakom, pri kojem je rok za rješavanje reklamacije 90 dana.

Tvrtke koje pružaju javne usluge zakonski su bile obvezne reklamacijski postupak urediti kroz samo dva stupnja, zbog čega su sve bile dužne osnovati posebna Povjerenstva za zaštitu potrošača.



Kod reklamiranja računa, korisnik prvi prigovor šalje direktno pružatelju javne usluge koji za njegovo rješavanje ima rok od 15 dana, a u slučaju da bude odbijen, drugu šansu ima na drugostupanjskom tijelu, odnosno Povjerenstvu osnovanom pri tvrtki na čiji se račun žali. U drugom stupnju Povjerenstvo ima rok od 30 dana za rješavanje slučaja, a statistika pokazuje da dobar dio njih presuđuje u korist potrošača.

Kad su u pitanju povjerenstva pri teleoperaterima, 33 posto prigovora bude riješeno u korist korisnika dok u trećem stupnju, kad se uključi Hakom, ta brojka iznosi 45 posto u korist potrošača. Povjerenstvo osnovano pri Zg holdingu u 48 posto slučajeva presuđuje u korist potrošača, ali tu je bitno naglasiti da se ono bavi isključivo problematikom računa za plin, odvoz smeća i vodoopskrbu.

Podružnice ZET-a i Zagrebparkinga, o čijim su drugostupanjskim prigovorima nekad također odlučivali na razini zajedničkog Holdingovog povjerenstva, osnovali su vlastita tijela za rješavanje prigovora u drugom stupnju, a posebno tijelo ima i HEP ODS. Kod njega je prema posljednjem izvješću o radu Povjerenstva za reklamacije

potrošača iz 2016. godine vidljivo da je u prilog korisnika u drugom stupnju pozitivno bilo riješeno samo 18 posto reklamacija.

Kad predate prigovor, ne plaćajte cijeli račun već samo dio koji ne osporavate

Osim što građani ne poznaju reklamacijski postupak, još je gore što većina njih ne zna da temeljem Zakona o zaštiti potrošača po predaji prve reklamacije imaju pravo platiti samo neosporavani dio računa - dok dio koji osporavaju plaćaju isključivo ako im reklamacija u finalnom koraku bude odbijena, i to bez kamata.

Cijela stvar je propisana člankom 27. Zakona o zaštiti potrošača, što savjetnici iz udruga preporučuju koristiti. "Naša je preporuka da građani iskoriste mogućnost plaćanja isključivo neosporavanog dijela računa. No, također savjetujemo da tvrtki kojoj se u prvom stupnju žale, uz prigovor predoče i potvrdu da su platili dio koji ne osporavaju, kako bi cijela stvar bila crno na bijelo", kaže predsjednica osječke udruge Potrošač Mira Brumerček - Lukačević. Ako im prigovor bude uvažen, neosporavani dio ne trebaju platiti, a ako ga u finalnom stupnju odbiju, onda ostatak računa treba platiti u razumnom roku, što iznosi 14 dana.