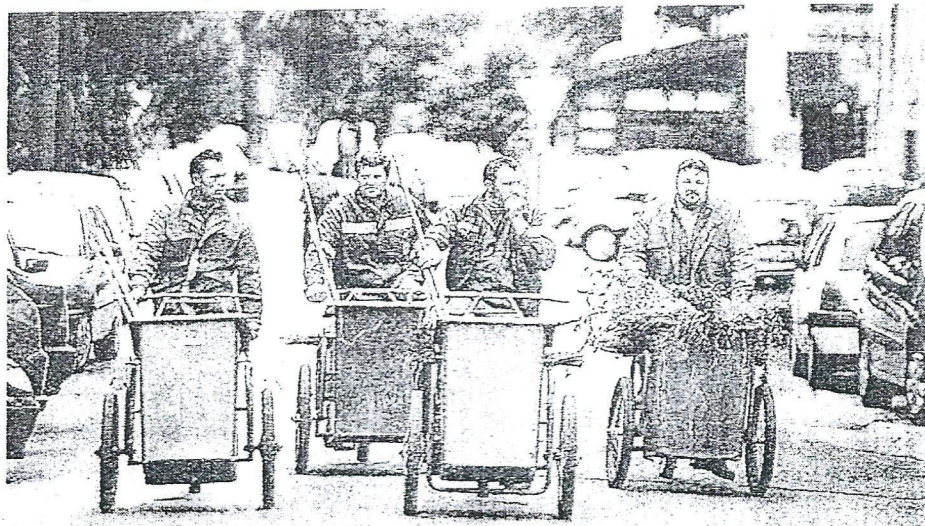


IZVJESTAJ POVJERENSTVA ZA REKLAMACIJE



Više od pola pritužbi na rad službi Holdinga riješi se u korist potrošača

Najveći broj pritužbi odnosi se na Zagrebparking, koji oprašta upisivanje pogrešne registracije prilikom plaćanja mobitelom

PIŠE TOMISLAV MAMIĆ

Darko Hozjak iz Sopota tog je popodneva ostao u šoku. Na vjetrobranskom staklu njegova Clija bila je zataknuta kazna Zagrebparkinga u obliku dnevne karte u iznosu od 250 kuna iako je Darko parking platio putem SMS poruke.

Pogledao je mobitel i shvatio da je netočno upisao registracijsku tablicu. Napisao je žalbu Zagrebparkingu i dug mu je oprostjen.

Brojni prigovori

- Provjerili su me u registru i utvrdili da nemam nikakva dugovanja te da mi je ovo prva žalba. Da nisam zadovoljio ove uvjete, vjerojatno mi ne bi oprostili kaznu - objasnio nam je Darko.

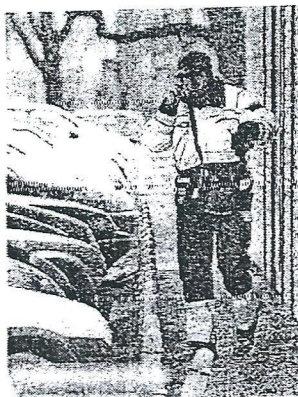
On je samo jedan od brojnih građana koji su tijekom prošle godine uložili reklamaciju Zagrebačkom holdingu.

Prema izvješću za 2014. godinu, Povjerenstvo za reklamacije potrošača lani je rješavalo 670 prigovora gra-

dana, od čega je čak 359 bilo riješeno u korist potrošača odnosno oko 53 posto.

Apsolutni rekorder po broju reklamacija bio je Zagrebparking jer je na njihove usluge stiglo 473 reklamacija odnosno više od 70 posto ukupnog broja prigovora.

Osim na ovu podružnicu, građani su se najviše žalili na Vodoopskrbu i odvodnju koja je imala 140 reklamacija, zatim na GSKG koja je imala 19 reklamacija te Grad-



Čak 70 posto prigovora odnosi se na podružnicu Zagrebparking

ska plinara Zagreb - opskrba koja je imala 13 reklamacija.

Prema objašnjenju Tomislava Lončara, člana Povjerenstva, procedura za slanje reklamacije je sljedeća.

Stroga procedura

Ukoliko građani misle da su oštećeni od strane Holdinga, prvo trebaju napisati žalbu koju trebaju poslati preporučenom pošiljkom.

U roku od 15 dana, na žalbu bi trebao stići odgovor davatelja usluge, a ako građanin nije zadovoljan odgovorom, savjetuje se da piše žalbu Povjerenstvu.

- Povjerenstvo tada odlučuje hoće li riješiti slučaj u korist davatelja usluge ili potrošača. Dakle može priznati prvostupanjsku odluku ili dati za pravo potrošaču. Naš sud je konačan i na njega nema pravo žalbe - ističe Lončar, inače tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača.

Od 670 reklamacija u 280 slučajeva potvrđena je prvostupanjska odluka dok 31 reklamacija nije bila u nadležnosti Povjerenstva. ●