

Kako napisati prigovor ili žalbu?



www.shutterstock.com · 323807780



shutterstock

IMAGE ID: 561586432
www.shutterstock.com

UČIMO:

- određujemo temu, oblik, svrhu i namjenu pisanoga teksta: informiranje i zaštita prava potrošača
- odabire informacije u skladu sa svrhom i željenim učinkom na primatelja i provjerava njihovu važnost i točnost
- oblikuje natuknice, nacrt i logično strukturiran tekst prema obilježjima vrste teksta koji govori
- **kako napisati prigovor ili žalbu**

Krenuli ste u nabavu. Hoćete li nabaviti skuplje ili jeftinije proizvode/usluge?

Kupujete li markiranu obuću i odjeću?

Hoće li viša cijena garantirati kvalitetnije proizvode/usluge?

Cijena je znak kvalitete koju možemo očekivati, mada visoka iznos koji izdvajamo za proizvod ili uslugu nužno ne znači veću vrijednost. Obično sami odlučujemo hoćemo li za pojedini proizvod ili uslugu izdvojiti traženi novac. Svatko je od nas barem jednom ustvrdio da je platio nešto što toliko ne vrijedi.

Nitko se pri kupovini ne voli osjećati izigrano i zato možemo **zaštititi svoja potrošačka prava te napisati formalni prigovor i žalbu.**

Jedan je od osnovnih načina korištenja prava potrošača jest pisanje prigovora i zato je vrlo važno uvježbati vještine pisanja prigovora i žalbi.

Četiri su elementa koja se navode u službenom prigovoru :

1. jasno izložen problem žalbe;
2. navedeni detalji kupovine s računima i preslikama dokaza;
3. zahtjev kupca - način na koji kupac želi da se problem riješi u predloženom vremenskom roku;
4. aktivnosti koje će kupac poduzeti ako mu žalba neće biti ispunjena.

Uobičajeno je da je rok za pisani odgovor trgovca 15 dana od zaprimanja žalbe. Odgovori li trgovac pozitivno, prigovor se rješavaju prema dobrim poslovnim običajima.

Ako je žalba utemeljena na propisima, ovisno o složenosti žalbe, potrošač ima pravo na zamjenu proizvoda, naknadu štete, popravljene proizvod uz produljenje jamstva ili smanjenje cijene proizvoda, a moguć je i raskid ugovora i povrat novca.

Odlučimo li se napisati žalbu, u njoj mora biti jasno predstavljen problem, treba paziti da ton bude pristojan i miran, bez vrijeđanja. Dobro je pisati po jedan argument u rečenici, a tekst ne bi trebao imati više od 3-4 odlomka. U žalbi ne smijemo zaboraviti navesti vlastite podatke kako bi nas prodavač proizvoda ili pružatelj usluge mogao kontaktirati.

ZANIMLJIVOST

Zvuči nevjerojatno, no čak 96% nezadovoljnih potrošača nikada se ne žali.



Upravo je neobično kako malo potrošača koristi tu mogućnost ostvarivanja svojih prava jer smatra da je pisanje žalbe zamorno. Osjećamo li se izigrano, postajemo nervozni i svadljivi, dokazi kao da nam bježe iz ruku. Treba se smiriti i žaliti se pravoj osobi, argumentirano.

Dobro je poznavati osnovnih potrošačkih prava kako bismo znali kako se ta prava formalno ostvaruju.

Proučite primjer dobro napisane žalbe.

MALIK

Mirjana Matasić
mirjana.matasić@gmail.com
Primorska 10
10000 Zagreb

Uredski namještaj
Šubićeva 49
10000 Zagreb

Predmet: Krivo dostavljeni uredski stolovi

Poštovani,

obraćam vam se jer ste krivo dostavili uredske stolove. Uplatili smo stolove koji trebaju imati prednje fronte crne boje.

U vašoj trgovini u Šubićevoj 49 uplatili smo 7. ožujka 2020. tri uredska stola proizvođača Furnir Krašić, dimenzija 120x 80x80, a račun je broj 273454. Danas je stigla vaša dostava, ali s krivim stolovima.

Nastala situacija nam je prouzročila probleme jer smo trebali useliti u dovršen ured. To je zbog nastale greške odgođeno.

Srdačno vas molimo da me hitno uputite u daljnju proceduru vraćanja krivo dostavljenih uredskih stolova te da nam dostavite proizvode koje smo uplatili, kako ne bismo odgađali useljenje u urede, što nam remeti plan poslovanja.

U protivnom ćemo morati postupiti u skladu sa zaštitom potrošačkih prava. Osim naše zaštite, želimo smanjiti mogućnost da se drugi potrošači susretnu s ovakvim poteškoćama.

U iščekivanju vašeg odgovora i daljnjih uputa,

srdačan pozdrav!

Mirjana Matasić, dipl.oec.

(Prema knjizi Marijane Ivanov, Dajane Barbić i Andree Lučić: *Moja novac, moja budućnost* - Udžbenik o osobnim financijama za srednje škole, nakladnik Štedopis, Zagreb, 2018.)

Jamstveni list

Prava tijekom jamstva

U slučaju kvara na proizvodu obratite se trgovcu kod kojega ste kupili proizvod , a ukoliko s njim ne uspijete riješiti problem, obratite se onome tko je izdao jamstveni list. Ako uočite kvar na proizvodu pod jamstvom, kvar morate prijaviti tijekom trajanja jamstva. Trajanje jamstva ovisi o onome tko ga izdaje i ne postoji poseban rok unutar trajanja jamstva u kojem treba obavijestiti davatelja jamstva o kvaru da biste ostvarili pravo na otklanjanje kvara. Međutim, imajte na umu da se prava po osnovi jamstva gase nakon isteka jedne godine računajući od dana je zatražen popravak ili zamjena stvari.

Ako proizvod nije ispravan ili ako je tijekom uporabe i rukovanja došlo do kvara na proizvodu s jamstvenim listom, možete zahtijevati kako od proizvođača, tako i od prodavatelja da proizvod popravi u razumnom roku. Ako popravak nije moguć, trgovac vam mora predati takav proizvod koji je ispravan.

(preuzeto s <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=potro%C5%A1a%C4%8Dka+prava+u+hrvatskoj>)

    **PRETRAŽITE INTERNET:**

Pripremite reklamaciju proizvoda mobitela za koji se ispostavilo da ima grešku prema uputama na stranicama [Europskog potrošačkog centra Hrvatske](#).

VAŽNO JE ZNATI

Jedan je od osnovnih načina korištenja prava potrošača jest pisanje prigovora i zato je vrlo važno uvježbati vještine pisanja prigovora i žalbi.

Četiri su elementa koja se navode u službenom prigovoru :

1. jasno izložen problem žalbe;
2. navedeni detalji kupovine s računima i preslikama dokaza;
3. zahtjev kupca - način na koji kupac želi da se problem riješi u predloženom vremenskom roku;
4. aktivnosti koje će kupac poduzeti ako mu žalba neće biti ispunjena.

Uobičajeno je da je rok za pisani odgovor trgovca 15 dana od zaprimanja žalbe. Odgovori li trgovac pozitivno, prigovor se rješavaju prema dobrim poslovnim običajima.

  **PROVJERI ZNAŠ LI...**

...koja su tvoja osnovna potrošačka prava?
...kako napisati dobar prigovor ili žalbu?

Materijale izradila: Sanja Šepac Dužević, prof.



Ovo djelo je licencirano pod licencom Creative Commons Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna. Ako želite vidjeti primjer te licence, posjetite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>.