U kojem roku odgovaram na prigovor potrošača?

Za: Obrt · j.d.o.o. · d.o.o.

Provjereno prema službenom izvoru · Pregledano: 2026-11-15

Primjena: Za pisane prigovore potrošača

Za pisani odgovor propisan je rok od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Odvojite primitak, provjeru i odgovor

Zapišite kad je prigovor zaprimljen, povežite ga s kupnjom i dodijelite osobu koja odgovara. Potrošaču pišite jasno: na što odgovarate, što je utvrđeno i koji je konkretan sljedeći postupak.

Operativno je korisno imati jedinstvenu evidenciju svih kanala. Poruka na jednom mjestu i dokumentacija na drugom povećavaju rizik da propustite odgovor ili pošaljete nepotpunu informaciju.

Kako to pripremiti u svojem poslovanju

U evidenciju unesite datum, kanal, vezu s kupnjom i status obrade. U poruci kupcu razdvojite potvrđene činjenice od onoga što još provjeravate. Ako trebate dodatni podatak, zatražite konkretno što nedostaje i sačuvajte komunikaciju.

Po dovršetku predmeta pogledajte je li problem nastao zbog proizvoda, opisa ponude, dostave ili unutarnjeg postupka. Uklanjanje uzroka može biti korisnije od ponovnog pisanja gotovo istog odgovora svakom kupcu.

Primjer interne organizacije

Upit o statusu pošiljke i pisani prigovor ne moraju biti ista situacija. Kad sadržaj poruke predstavlja prigovor, označite ga za obradu, provjerite rok i sačuvajte odgovor uz predmet kupca.

Konkretni sljedeći koraci

1. Evidentirajte primitak.
2. Provjerite dokumentaciju.
3. Odgovorite pisano i sačuvajte evidenciju.

Najčešće pogreške

• Pomiješati ovaj rok s rokom za povrat novca ili raskid ugovora.

• Odgovoriti samo usmeno i nemati evidenciju pisanog odgovora.

Granice primjene

B2B sporovi nisu ista kategorija.

Izvori

Državni inspektorat · zaštita potrošača

https://dirh.gov.hr/o-drzavnom-inspektoratu-9/ustrojstvo-77/6-sektor-za-nadzor-trgovine-usluga-i-zastite-potrosaca/1-sluzba-zastite-ekonomskih-interesa-potrosaca/168

Izvorna stranica

https://adriatrends.hr/poslovni-vodic/pitanja/prigovor-potrosaca