Informacije o pravu potrošača na podnošenje zahtjeva za naknadu trgovcu u skladu sa Zakonom br. 391/2015 Zb., s izmjenama i dopunama

1. Potrošač ima pravo kontaktirati prodavatelja i zatražiti pravni lijek ako nije zadovoljan načinom na koji je prodavatelj postupio po njegovoj pritužbi na nedostatak ili ako smatra da je prodavatelj prekršio njegova prava.

Potrošač ima pravo podnijeti zahtjev za alternativno rješavanje sporova (u daljnjem tekstu "zahtjev") tijelu za alternativno rješavanje sporova ako je trgovac odbio zahtjev za naknadu štete ili nije odgovorio na njega u roku od 30 dana od dana njegove slanja.

2 Slovenska tržišna inspekcija je tijelo nadležno za alternativno rješavanje sporova, s iznimkom sporova koji proizlaze iz ugovora o priključenju na distribucijski sustav, ugovora o priključenju na distribucijsku mrežu, ugovora o kombiniranom opskrbljivanju električnom energijom, ugovora o kombiniranom opskrbljivanju plinom, ugovora o opskrbi i kupnji topline, ugovora o opskrbi pitkom vodom i ugovora o odvozu otpadnih voda sklopljenih s pravnim subjektom koji obavlja reguliranu djelatnost prema posebnom propisu, osim sporova koji proizlaze iz ugovora o pružanju financijskih usluga, sporovi koji proizlaze iz ugovora o pružanju javnih usluga koji se odnose na kvalitetu i cijenu usluga, s iznimkom ugovora o pružanju poštanskih usluga koji se odnose na poštanske usluge i transakcije poštanskim plaćanjem.

3. Ovlašteni pravni subjekti objavljeni na mrežnoj stranici 'Popis tijela za alternativno rješavanje sporova (ADR) - pravna zaštita potrošača u EU' također su tijela za alternativno rješavanje sporova.

4. Potrošač neće platiti prodajnu cijenu proizvoda koja se razlikuje od one navedene za ponuđeni proizvod. Ako se prodajna cijena proizvoda zapravo razlikuje, kupac je obvezan platiti tu cijenu samo ako se izričito složio s takvim plaćanjem prije sklapanja ugovora ili prije slanja narudžbe, kada se ugovor sklapa na temelju narudžbe potrošača. Trgovac ne smije potrošaču ponuditi unaprijed označene opcije koje od potrošača zahtijevaju da poduzme radnju kako bi ih odbio i tako izbjegao plaćanje dodatnih troškova.