**NAJČEŠĆE POSTAVLJANA PITANJA**

**IZ OBLASTI ZAŠTITE POTROŠAČA**

**1. Koji se zakoni primjenjuju na odnose potrošača i trgovaca u slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu?**

U slučaju materijalnog nedostatka na proizvodu, na odnose potrošača i trgovaca primjenjuju se odredbe članova 18., 20. i 21. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ br. 25/06 i 88/15) i odredbe članova 478. do 487. Zakona o obligacionim odnosima F BiH odnosno Zakona o obligacionim odnosima RS („Službeni list SFRJ“, br. 29/78, 39/85, 46/85, 45/89 i 57/89 - „Službeni list RBiH“, br. 2/92, 13/93 i 13/94 - „Službeni glasnik RS“ br. 17/93 i 3/96) – (ZOO).

**2. Kako i u kojem roku izvršiti reklamaciju za proizvod s nedostatkom?**

U slučaju nedostatka na proizvodu potrošač se treba obratiti trgovcu kod kojeg je proizvod kupio sa zahtjevom za reklamaciju u pisanoj formi. Rok za dostavljanje zahtjeva trgovcu različit je u ovisnosti od toga da li se radi o vidljivom nedostatku ili je riječ o naknadno otkrivenom nedostatku. U skladu s tim zahtjev za reklamaciju se podnosi:

a) u roku od osam dana od dana preuzimanja proizvoda ako je nedostatak vidljiv (član 18. stav (2) Zakona o zaštiti potrošača u BiH);

b) u roku od dva mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana preuzimanja proizvoda (član 18. stav (3) Zakona o zaštiti potrošača u BiH).

**NAPOMENA:** Objektivni zakonski rok za reklamaciju proizvoda s naknadno otkrivenim nedostatkom je DVIJE GODINE od dana preuzimanja proizvoda.

**3. Koja su prava potrošača u slučaju kupovine proizvoda s nedostatkom?**

U skladu s članom 18. stav (1) Zakona o zaštiti potrošača u BiH potrošač ima pravo zahtijevati od trgovca da postupi na jedan od sljedećih načina:

a) zamijeni proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom, ili

b) vrati plaćeni iznos i nadoknadi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda s nedostatkom, ili

c) ukloni nedostatak na proizvodu o svom trošku.

**NAPOMENA:** Mogućnosti koje stoje potrošaču na raspolaganju u slučaju kupovine proizvoda sa nedostatkom postavljene su alternativno i ukoliko potrošač preferira određenu mogućnost, potrebno je da to odmah naznači u zahtjevu za reklamaciju.

**4. Da li je potrošač obavezan da proizvod s nedostatkom sam odnese ili pošalje na servis?**

Ne postoji takva obaveza potrošača. Popravak u zakonskom roku ne smije stvoriti dodatne troškove potrošaču. Obaveza je trgovca da o svom trošku prenese proizvod do mjesta gdje se treba popraviti, odnosno zamijeniti te da popravljeni, odnosno zamijenjeni proizvod vrati potrošaču.

**5. Šta je garancija za ispravno funkcioniranje prodate stvari?**

U slučaju kupovine takozvane tehničke robe, kao što su mašine, motori, aparati ili druge slične stvari, trgovac prilikom predaje stvari kupcu istovremeno predaje i garantni list kojim proizvođač garantuje ispravno funkcioniranje stvari u toku određenog vremena, računajući od njene predaje kupcu. Na osnovu garancije kupac može, u slučaju da stvar ne funkcionira ispravno, zahtijevati, kako od prodavca, tako i od proizvođača da stvar popravi u razumnom roku, ili ako to ne učini da mu umjesto nje preda stvar koja funkcionira ispravno (član 501. stav (1) ZOO).

**NAPOMENA:** Ovim pravilima ne dira se u pravila o odgovornosti prodavca za nedostatke stvari (član 501. stav (2) ZOO).

**6. Da li postoji određeni rok u kojem je potrebno izvršiti popravku proizvoda?**

Zakon ne predviđa precizne rokove, već razumni rok (član 501. stav (1) ZOO), koji se određuje na osnovu svih okolnosti konkretnog slučaja. To podrazumijeva uzimanje u obzir svih okolnosti vezanih za neispravan proizvod i njegove konkretne nedostatke.

**NAPOMENA**: Ako trgovac u razumnom roku ne popravi proizvod, zakon predviđa obavezu trgovca da preda novi proizvod, a ukoliko to nije moguće, potrošač ima pravo na sniženje cijene ili povrat novca.

**7. Da li garancija vrijedi za sve slučajeve neispravnosti proizvoda?**

Garantnim listom su definirani slučajevi neispravnog funkcioniranja stvari, odnosno kvarovi koji su obuhvaćeni garancijom. Sve izvan toga garancija ne pokriva, te se u takvim slučajevima ne može tražiti popravka ili zamjena stvari.

**NAPOMENA:** Proizvođač stvari za koju je dao garanciju ne odgovara po osnovu garancije ako je do kvara na stvari došlo zbog pogrešne montaže od strane kupca, ili ako kupac nije koristio stvar u skladu sa njenom namjenom, ili kad stvar ne funkcionira ispravno iz razloga više sile. Doprinos kupca u nastajanju kvara može se utvrđivati na osnovu vještačenja.

**8. Kako se računaju garantni rokovi?**

Garantnim listom se utvrđuje određeni vremenski period, odnosno rok u kojem proizvođač garantira za ispravno funkcioniranje stvari i on počinje teći u trenutku predaje stvari kupcu (član 501. stav (1) ZOO).

Garantni rok se može produžiti u slučaju manje popravke stvari i to za onoliko koliko je kupac bio lišen upotrebe stvari. Međutim, u slučaju veće popravke ili zamjene stvari zbog njenog neispravnog funkcioniranja, garantni rok počinje teći iznova i to od trenutka zamjene, odnosno od vraćanja popravljene stvari (član 503. st. (1) i (2) ZOO).

**NAPOMENA:** Ako je zamijenjen ili popravljen samo neki dio stvari, garantni rok počinje teći iznova samo za taj dio (član 503. stav (3) ZOO).

**9. Kome se obratiti u slučaju da trgovac odbija razmotriti reklamaciju ili u slučaju šutnje trgovca u vezi sa zaprimljenom reklamacijom?**

U slučaju da trgovac neopravdano odbije razmotriti reklamaciju ili ne odgovori kupcu da osporava nedostatak u pisanoj formi u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva (član 20. stav (2) Zakona o zaštiti potrošača u BiH), potrošač može uputiti prijavu nadležnoj tržišnoj inspekciji.

**10. Koja su tri koraka u zaštiti prava potrošača?**

1.PISANI PRIGOVOR TRGOVCU

Odredbama člana 18. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisano je pravo potrošača da se u slučaju nedostatka na proizvodu obrati trgovcu pismenim zahtjevom.

2. PRIJAVA NADLEŽNOJ TRŽIŠNOJ INSPEKCIJI

Odredbom člana 118. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisano je pravo potrošača da zahtjev za ostvarenje svoga prava uputi inspekciji ukoliko trgovac neopravdano odbije da udovolji njegovom zahtjevu.

3. TUŽBA NADLEŽNOM SUDU

Kada je potrošač iscrpio postupke upućivanja prigovora trgovcu i prijave nadležnom inspekcijskom tijelu, preostaje opcija rješavanja spora s trgovcem u redovnom parničnom postupku.

**11. Kako postupiti u slučaju da je proizvod koji ste kupili već nekoliko puta servisiran ali je često podložan novim kvarovima?**

Nakon bezuspješnih pokušaja otklanjanja kvarova, potrošač može u pisanom prigovoru trgovcu naglasiti da zahtijeva novi ispravan proizvod ili povrat novca (član 18. stav (1), tačke a) i b) Zakona o zaštiti potrošača u BiH).

**NAPOMENA:** Kupac se u ovom slučaju poziva na materijalnu odgovornost prodavca za proizvod, a ne na garanciju za ispravno funkcioniranje stvari.

**12. Da li je trgovac obavezan da zamijeni proizvod za koji kupac naknadno utvrdi da mu se ne sviđa ili mu ne odgovara?**

Zakon o zaštiti potrošača u BiH ne propisuje takvu obavezu trgovca. Trgovac može ali i ne mora prihvatiti takav zahtjev ovisno o poslovnoj praksi koju primjenjuje.

**NAPOMENA:** Dobra poslovna praksa uglavnom podrazumijeva pravo kupca na zamjenu ili povrat proizvoda i kada ne postoji nedostatak, ali je najbolje da se kupac o tome informira kod trgovca prije kupovine proizvoda.

**13. Šta podrazumijeva pravo potrošača na odustajanje, odnosno raskid ugovora u slučaju ugovora zaključenih van poslovnih prostorija, prodaje na osnovu ugovora na daljinu i vremenskog zakupa turističkog objekta?**

Kod ovih vrsta ugovora potrošač može u zakonskom roku od 15 dana od dana sklapanja ugovora odustati od ugovora, odnosno tražiti raskid ugovora bez ikakvih posljedica (čl. 41. st. (1), 47. st. (1) i 92. st. (1) Zakona o zaštiti potrošača u BiH).

**NAPOMENA:** U tom slučaju potrebno je da se trgovcu pošalje pismo obavještenja o raskidu ugovora bez posebnog obrazloženja takve namjere.

**14. Da li je neophodno posjedovanje računa za proizvod koji želimo reklamirati?**

Preporuka je potrošačima da sačuvaju račun kao dokaz kupovine proizvoda jer trgovac nije u obavezi da prihvati reklamaciju bez prikaza računa za proizvod koji je predmet reklamacije.

**NAPOMENA:** Trgovac je dužan za prodati proizvod, odnosno obavljenu uslugu, izdati račun potrošaču, u skladu sa zakonom i posebnim propisima (član 11. stav (7) Zakona o zaštiti potrošača u BiH).