**NAJČEŠĆE POSTAVLJANA PITANJA**

**IZ PODRUČJA 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 članaka 18., 20. i 21. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“ br. 25/06 i 88/15) i odredbe članaka 478. do 487. Zakona o obligacijskim odnosima F BiH odnosno Zakona o obligacijskim 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 radi li se o vidljivom nedostatku ili je riječ o naknadno otkrivenom nedostatku. Sukladno tome zahtjev za reklamaciju se podnosi:

a) u roku od osam dana od dana preuzimanja proizvoda ako je nedostatak vidljiv (članak 18. stavak (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 (članak 18. stavak (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 kupnje proizvoda s nedostatkom?**

Temeljem članka 18. stavak (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 kupnje proizvoda s nedostatkom postavljene su alternativno i ukoliko potrošač preferira određenu mogućnost, potrebno je da to odmah naznači u zahtjevu za reklamaciju.

**4. Je li potrošač obvezan da proizvod s nedostatkom sam odnese ili pošalje na servis?**

Ne postoji takva obveza potrošača. Popravak u zakonskom roku ne smije stvoriti dodatne troškove potrošaču. Obveza 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. Što je jamstvo za ispravno funkcioniranje prodane stvari?**

U slučaju kupnje takozvane tehničke robe, kao što su strojevi, motori, uređaji ili druge slične stvari, trgovac prilikom predaje stvari kupcu istovremeno predaje i jamstveni list kojim proizvođač jamči ispravno funkcioniranje stvari tijekom određenog vremena, računajući od njene predaje kupcu. Na temelju jamstva kupac može, u slučaju da stvar ne funkcionira ispravno, zahtijevati, kako od prodavatelja, tako i od proizvođača da stvar popravi u razumnom roku, ili ako to ne učini da mu umjesto nje preda stvar koja funkcionira ispravno (članak 501. stavak (1) ZOO).

**NAPOMENA:** Ovim pravilima ne dira se u pravila o odgovornosti prodavatelja za nedostatke stvari (članak 501. stavak (2) ZOO).

**6. Postoji li određeni rok u kojem je potrebno izvršiti popravak proizvoda?**

Zakon ne predviđa precizne rokove, već razumni rok (članak 501. stavak (1) ZOO), koji se određuje na temelju 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 obvezu trgovca da preda novi proizvod, a ukoliko to nije moguće, potrošač ima pravo na sniženje cijene ili povrat novca.

**7. Vrijedi li jamstvo za sve slučajeve neispravnosti proizvoda?**

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

**NAPOMENA:** Proizvođač stvari za koju je dao jamstvo ne odgovara po osnovu jamstva ako je do kvara na stvari došlo zbog pogrešne montaže od strane kupca, ili ako kupac nije koristio stvar sukladno njezinoj namjeni, 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 jamstveni rokovi?**

Jamstvenim listom se utvrđuje određeno vremensko razdoblje, odnosno rok u kojem proizvođač jamči za ispravno funkcioniranje stvari i on počinje teći u trenutku predaje stvari kupcu (članak 501. stavak (1) ZOO).

Jamstveni rok se može produžiti u slučaju manjeg popravka stvari i to za onoliko koliko je kupac bio lišen uporabe stvari. Međutim, u slučaju većeg popravka ili zamjene stvari zbog njenog neispravnog funkcioniranja, jamstveni rok počinje teći iznova i to od trenutka zamjene, odnosno od vraćanja popravljene stvari (članak 503. st. (1) i (2) ZOO).

**NAPOMENA:** Ako je zamijenjen ili popravljen samo neki dio stvari, jamstveni rok počinje teći iznova samo za taj dio (članak 503. stavak (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 (članak 20. stavak (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 članka 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 članka 118. Zakona o zaštiti potrošača u BiH propisano je pravo potrošača da zahtjev za ostvarenje svoga prava uputi inspekciji ukoliko trgovac neopravdano odbije udovoljiti 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 redovitom 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 (članak 18. stavak (1), točke a) i b) Zakona o zaštiti potrošača u BiH).

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

**12. Je li trgovac obvezan zamijeniti proizvod za koji kupac naknadno utvrdi da mu se ne sviđa ili mu ne odgovara?**

Zakon o zaštiti potrošača u BiH ne propisuje takvu obvezu 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 kupnje proizvoda.

**13. Što podrazumijeva pravo potrošača na odustajanje, odnosno raskid ugovora u slučaju ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, prodaje na temelju 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. Je li neophodno posjedovanje računa za proizvod koji želimo reklamirati?**

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

**NAPOMENA:** Trgovac je dužan za prodani proizvod, odnosno obavljenu uslugu, izdati račun potrošaču, sukladno zakonu i posebnim propisima (članak 11. stavak (7) Zakona o zaštiti potrošača u BiH).