



MOJE PRAVO NA ISPRAVAN PROIZVOD



Ovaj projekat finansira
Evropska unija



VLADA REPUBLIKE
CROATIA
MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE



Centar za građansko obrazovanje
Centre for Civic Education



FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG



CZIP



FOLTIKON



M'BASE

Pri kupovini, najčešće, nije moguće provjeriti kvalitet i funkcionalnost proizvoda, što znači da svaka kupovina predstavlja rizik da taj proizvod prilikom upotrebe neće raditi kako se očekuje niti dovoljno dugo, odnosno, da neće raditi ispravno u predviđenom roku.

Zato je veoma važno:

- dobro pregledati proizvod i ako je moguće, zahtijevati prezentaciju;
- ako prezentacija nije moguća, tražite od trgovca detaljno objašnjenje i uputstvo za upotrebu (trgovac je u obavezi da vam ih da).



Kupovinom proizvoda, dobijate garanciju u pogledu ispravnosti, funkcionalnosti i njegove praktične primjene. Međutim, tokom trajanja garancije, može se dogoditi da proizvod pokaže neki nedostatak koji je pokriven garancijom. Šta onda činiti?

Šta je garancija i šta vam obezbjeđuje?

Garancija predstavlja svaku izjavu kojom prodavac daje obećanje potrošaču da će mu vratiti plaćeni iznos ili opraviti ili zamijeniti robu koja ne odgovara opisu iz garantnog lista ili iz oglasa objavljenog prije ili u vrijeme zaključenja ugovora, odnosno kupovine. Ona je pravno obavezujuća pod uslovima datim u garancijskoj izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garancija može biti data na papiru, elektronskom obliku i kroz oglašavanje prodavca kojim garantuje za određena svojstva robe. Npr. ako prodavac oglasom ili pamfletom daje garanciju za neku robu 10 godina, to će biti dovoljan dokaz za postojanje garancije, bez obzira što takva garancija nije izdata prilikom kupovine.

Zakonska i komercijalna garancija

Vi kao potrošač imate pravo na dvije garancije:

1. **Zakonska garancija** – Zakon o zaštiti potrošača garantuje određena prava u vezi sa robom koju ste kupili (pravo po osnovu saobraznosti robe), tj. garantuje obavezu trgovca da o svom trošku otkloni svaki nedostatak u pogledu svojstava i funkcionalnosti robe (nesaobraznost) koji se pojavi u roku od dvije godine od dana kupovine.
2. **Komercijalna garancija** – Ovom garancijom možete dobiti samo veća prava od onih zakonom zagaranovanih. To se može ogledati u dužem garantnom roku, lakšem načinu ostvarivanja prava i sl. Ukoliko bi prodavac prilikom kupovine dao manje prava od onih zakonom zagaranovanih, primjenjuje se zakonska garancija.



Vrlo je bitno da znate da su to **dvije odvojene garancije**, odnosno dvije paralelne odgovornosti. Za razliku od odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe, koja je regulisana i koja predstavlja jednu vrstu "zakonske" ili "prinudne" garancije, jer je trgovac dužuje potrošaču po sili zakona, komercijalnu garanciju trgovac dužuje samo ako ju je obećao, pri čemu nije obavezan da dâ jedno takvo obećanje. Ova garancija traje onoliko dugo koliko je trgovac odredio u garantnom listu ili u javnom obećanju, dok zakonska garancija za nesaobraznost robe, traje dvije godine.

Komercijalna garancija može da se odnosi i na pojedine sastavne djelove robe, a da bude isključena u pogledu drugih, dok se odgovornost za **nesaobraznost odnosi na robu kao cjelinu**.

Najzad, potrebno je naglasiti da **komercijalna garancija ne može isključiti zakonsku garanciju**. Trgovac koji je dao komercijalnu garanciju ne oslobađa se odgovornosti za nesaobraznost robe na osnovu Zakona. Drugim riječima, čak iako trgovac nije dao garantni list, Vi ste zaštićeni zakonskom garancijom.

Garancija nije isto što i garantni list!

Garantni list je dokaz o postojanju garancije, ali garancija može postojati i bez garantnog lista (npr. ako je prodavac prilikom oglašavanja dao obećanje o kvalitetu proizvoda). Za ostvarenje prava po osnovu zakonske garancije, dovoljan Vam je fiskalni račun ili drugi dokaz o kupovini.

Šta je garantni list i šta sadrži?

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku koja sadrži sve podatke iz komercijalne garancije, a naročito o:

- nazivu i adresi davaoca garancije;
- robi na koju se garancija odnosi, sadržini garancije i uslovima za ostvarivanje prava iz garancije;
- tome da se garancijom ne utiče na prava potrošača u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru;
- vremenskom i prostornom važenju garancije;
- datumu predaje robe potrošaču.

Vi kao potrošač možete zahtijevati od davaoca garancije da vam izda garantni list u pisanom obliku, na papiru, koji mora biti jasno i razumljivo napisan. Ukoliko ste saglasni, garancija može biti u elektronskom obliku (CD, e-mail, i slično).

Ako prodavac ne izda garanciju, potrošač može zahtijevati da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom u vezi proizvoda. U svakom slučaju, teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

VAŽNO!

U posljednje vrijeme je učestala praksa kod tehničkih uređaja da davalac garancije uslovljava važenje garancije prethodnom registracijom na sajtu proizvođača. Obratite pažnju na to prilikom kupovine, jer ukoliko se ne registrujete u određenom roku (najčešće 30 dana) gubite prava koja proizilaze iz te dodatne, komercijalne garancije. U svakom slučaju, iako to ne učinite, ostajete zaštićeni zakonskom garancijom od dvije godine, ali biste izgubili dodatnu garanciju, npr. ako proizvođač daje rok od 5 ili 10 godina. Provjerite sa trgovcem da li je to primjenjivo prilikom Vaše kupovine, i ako niste vični digitalnim servisima, zamolite trgovca da Vam pomogne u tome.

Koje su obaveze davaoca garancije?

Kada kupujete proizvod za koji je obavezna garancija, trgovac je dužan da popuni garantni list. Uslove iz garantnog lista neophodno je pročitati prije kupovine proizvoda. Uz garantni list, trgovac je dužan da vam izda tehničko uputstvo za upotrebu i spisak ovlašćenih serviseru. Dokumentacija koja prati proizvod mora biti na crnogorskom jeziku i lako razumljiva.

Davalac garancije odnosno trgovac ili proizvođač ima zakonsku obavezu da se pridržava uslova datih u garancijskoj izjavi što najčešće podrazumijeva njegovu obavezu:

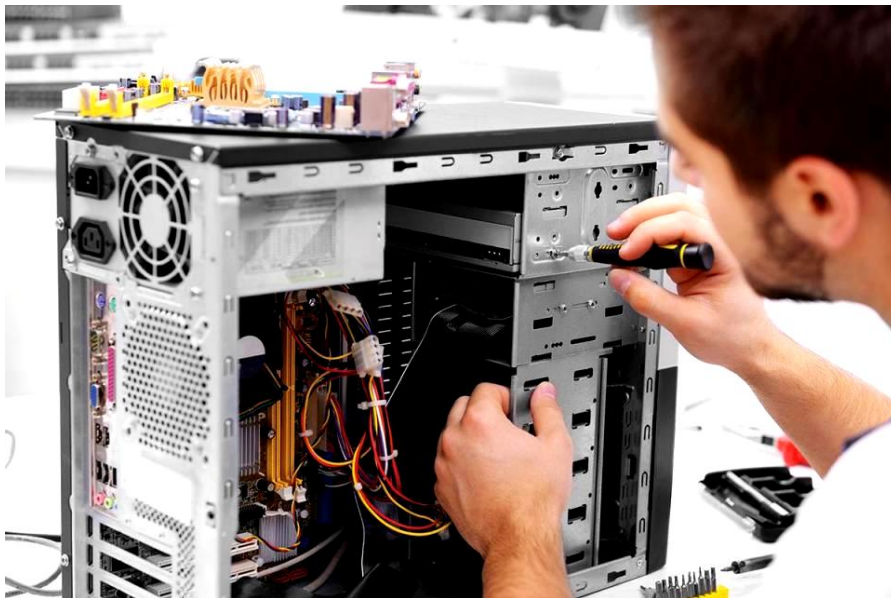
- održavanja proizvoda-servisiranja;
- rezervne dijelove;
- opravku ili zamjenu proizvoda.



Kod **zakonske garancije**, ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, tj. ima nedostatke usljed kojih nije podobna za redovnu upotrebu ili po kvalitetu i funkcionalnosti ne odgovara uobičajenim karakteristikama robe iste vrste koje potrošač može osnovano da očekuje imate pravo da zahtijevate od trgovca da se nesaobraznost ukloni bez naknade, na neki od sljedećih načina:

- opravkom,
- zamjenom,
- umanjeanjem cijene,
- raskidom ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

Prvenstveno imate pravo da birate između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni **opravkom ili zamjenom**, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca. Tek ukoliko se nedostatak ne može otkloniti na jedan od ta dva načina, stižete pravo na umanjenje cijene ili povraćaj plaćenog iznosa. **Izuzetak od ovog pravila važi u prvih 90 dana od dana kupovine**, u kom periodu imate pravo da birate bilo koji od navedenih zahtjeva i trgovac je u obavezi da udovolji tom zahtjevu ukoliko se utvrdi da je osnovan.



Pravo na umanjenje cijene ili povraćaj novca stižete i u situaciji kada trgovac nije izvršio opravku ili zamjenu u roku od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva. U slučaju da se radi o neznatnom nedostatku, nemate pravo na raskid ugovora i povraćaj novca.

Ako pravo ostvarujete zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta, odnosno sve dok ne dobijete funkcionalan proizvod, bez nedostataka.

NAPOMENA:

Trgovac je obavezan da izvrši zamjenu ili povraćaj novca samo ukoliko roba ima opisane nedostatke. Ukoliko ste prilikom kupovine pogriješili broj ili Vam se roba jednostavno više ne sviđa, trgovac nije obavezan da izvrši zamjenu, već je to stvar dobre poslovne prakse.

Rokovi

Rok važenja zakonske garancije je dvije godine od dana kupovine. Prethodno navedena prava po ovom osnovu ostvarujete samo na osnovu računa ili drugog dokaza o kupovini (npr. izvod iz banke, slip, ugovor, izvod iz fiskalne dokumentacije), pa nije neophodno da imate garantni list.

Kod polovne robe može se odrediti i kraći rok, ali koji nikako ne smije biti kraći od godinu dana.



Potrošač je dužan da obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada je otkrio nesaobraznost. Ukoliko to ne učinite, gubite prava po ovom osnovu.

U prvih šest mjeseci, trgovac je taj koji mora dokazati da roba funkcioniše kako je ugovoreno (npr. da računar koji je potrošač eksplicitno kupio zbog rada na zahtjevnim programima ima odgovarajuću konfiguraciju). Od šest mjeseci do dvije godine, potrošač je dužan da dokaže da je nedostatak postojao kada je robu kupio (npr. da računar nije radio od početka odnosno da kvar potiče od njegovih funkcionalnih ili drugih nedostataka).

Rok važenja komercijalne garancije je rok naveden u garantnom listu ili garancijskoj izjavi ili oglasu. S obzirom da je u pitanju dobrovoljni akt davaoca garancije, za ostvarenje ovih prava **neophodan Vam je garantni list ili izjava.**

Produženje garantnog roka – novi garantni rok

U slučaju manje opravke, garantni rok se produžava za onoliko koliko ste bili lišeni upotrebe stvari.

Kada je, zbog kvara izvršena zamjena stvari ili njena bitna opravka, garantni rok počinje ponovo da teče od dana zamjene, odnosno od dana vraćanja popravljene stvari.

Ako je zamijenjen ili bitno opravljen samo neki dio proizvoda, garantni rok počinje da teče samo za taj dio. **Pri preuzimanju popavljenog proizvoda treba da zahtijevate produženje garantnog roka.**

Ko snosi troškove za ostvarivanje prava iz garancije?

Trgovac, odnosno proizvođač dužan je da o svom trošku prenese stvar do mjesta gdje treba da se popravi, odnosno zamijeni, kao i da popravljenu, odnosno zamijenjenu stvar vrati nazad. Za to vrijeme trgovac, odnosno proizvođač snosi rizik za propast ili oštećenje stvari.



Imate pravo na naknadu štete, koju ste pretrpjeli zbog toga što ste bili lišeni upotrebe proizvoda, i to za period od trenutka traženja opravke ili zamjene, do izvršenja iste.

Koraci u ostvarenju prava iz garancije

U slučaju da kupljeni proizvod ima fabričke nedostatke, neodgovarajućeg je kvaliteta ili funkcionalnosti, najprije se obraćate trgovcu kod kog ste kupili proizvod. To činite podnošenjem pisanog prigovora, što može biti i e-mail, u kom opisujete problem i postavljate jedan od prethodno pobrojanih zahtjeva. Uz prigovor dostavljate dokaz o kupovini (račun, ugovor, i slično), i garantni list.



Trgovac je dužan da primi reklamaciju i postara se da, preko svojih procedura i ovlašćenih servisera, nesaobraznost otkloni. **Trgovac ne može prebacivati odnos sa servisom na potrošača – on je taj koji je prodao robu, koji odgovara i koji odlučuje o opravdanosti reklamacije.**

Mjesto i procedura gdje se prigovor može uputiti zavisi od obavještenja o postupku reklamacije, koja je trgovac dužan da predoči potrošaču prilikom

kupovine. To će najčešće biti u objektu gdje je roba kupljena, kod posebne službe za reklamacije ili putem elektronske pošte i sl.



Trgovac je obavezan da o prigovoru odluči, po mogućnosti, odmah, ali najduže u roku od **8 dana od dana podnošenja prigovora**. Ukoliko to ne učini ili odbije prigovor, stičete pravo podnošenja žalbe nadležnoj inspekciji ili podnošenja tužbe za vansudsko rješavanje spora ili sudu.

VAŽNO!

*Prilikom podnošenja prigovora, **obavezno postavite zahtjev tj. da li tražite zamjenu, opravku ili povraćaj novca**. Ovo je važno, jer ako samo ostavite proizvod kod trgovca, on pretpostavlja da tražite opravku, a moguće je da imate i druga prava (zamjena, povraćaj novca), naročito u prvih 90 dana od dana kupovine!*

Prije nego se odlučite za pokretanje nekog od ovih postupaka, možete se obratiti i Centru za zaštitu potrošača radi pravnog savjetovanja i besplatne pravne pomoći. U odgovarajućim slučajevima, CEZAP će pokušati posredovanjem da riješi spor.



U slučaju da ste u prigovoru zahtijevali opravku ili zamjenu koju je trgovac prihvatio, on je dužan da je izvrši u primjerenom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio. Ako trgovac nije izvršio opravku ili zamjenu ovom roku ili ako opravka ili zamjena nije moguća bez značajnijih neugodnosti za potrošača, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

NAPOMENA:

Zakon o zaštiti potrošača ne poznaje obavezu trgovca da obezbijedi zamjenski uređaj dok je Vaš na popravci.

NVO Centar za zaštitu potrošača

Ulica Slobode 17, Podgorica
tel.: 020/240-170
mob.: 067/154-907
e-mail: cezapcg@gmail.com
web: www.cezap.me

NVO SPONA

Mojsija Zečevića 30, Berane
tel.: 067/232-790
e-mail: sasa.radunovic6@gmail.com
web: www.eSpona.me

Uprava za inspekcijske poslove

Oktobarske revolucije 130, Podgorica
tel: 080/555-555
e-mail: prijave@uip.gov.me
web: www.potrosac.me

Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Novaka Miloševa 29/II, Podgorica
E-mail: pkcg@pkcg.org



Ova publikacija nastala je u okviru projekta "Tvoje pravo je zagarantovano! - Za efikasniju zaštitu ekonomskih interesa potrošača uz ojačan civilni sektor" koji realizuje NVO CEZAP u partnerstvu sa NVO SPONA. Projekat je podržan od strane Centra za građansko obrazovanje (CGO) u okviru programa „OCD u Crnoj Gori – od osnovnih usluga do oblikovanja politika – M’BASE“ koji finansira Evropska unija, a kofinansira Ministarstvo javne uprave.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost NVO CEZAP i NVO SPONA i ne odražava nužno stavove CGO-a, Evropske unije ili Ministarstva javne uprave.