**НАЈЧЕШЋЕ ПОСТАВЉАНА ПИТАЊА**

**ИЗ ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА**

**1. Који се закони примјењују на односе потрошача и трговаца у случају материјалног недостатка на производу?**

У случају материјалног недостатка на производу, на односе потрошача и трговаца примјењују се одредбе чланова 18., 20. и 21. Закона о заштити потрошача у Босни и Херцеговини („Службени гласник БиХ“ бр. 25/06 и 88/15) и одредбе чланова 478. до 487. Закона о облигационим односима Ф БиХ односно Закона о облигационим односима РС („Службени лист СФРЈ“, бр. 29/78, 39/85, 46/85, 45/89 и 57/89 - „Службени лист РБиХ“, бр. 2/92, 13/93 и 13/94 - „Службени гласник РС“ бр. 17/93 и 3/96) – (ЗОО).

**2. Како и у којем року извршити рекламацију за производ сa недостатком?**

У случају недостатка на производу потрошач се треба обратити трговцу код којег је производ купио са захтјевом за рекламацију у писаној форми. Рок за достављање захтјева трговцу различит је у зависности од тога да ли се ради о видљивом недостатку или је ријеч о накнадно откривеном недостатку. У складу с тим захтјев за рекламацију се подноси:

а) у року од осам дана од дана преузимања производа ако је недостатак видљив (члан 18. став (2) Закона о заштити потрошача у БиХ);

б) у року од два мјесеца од дана када је скривени недостатак откривен, а најкасније у року од двије године од дана преузимања производа (члан 18. став (3) Закона о заштити потрошача у БиХ).

**НАПОМЕНА:** Објективни законски рок за рекламацију производа са накнадно откривеним недостатком је ДВИЈЕ ГОДИНЕ од дана преузимања производа.

**3. Која су права потрошача у случају куповине производа са недостатком?**

У складу са чланом 18. став (1) Закона о заштити потрошача у БиХ потрошач има право да захтијева од трговца да поступи на један од сљедећих начина:

а) замијени производ са недостатком другим истовјетним новим исправним производом, или

б) врати плаћени износ и надокнади стварне разумне трошкове враћања производа са недостатком, или

ц) уклони недостатак на производу о свом трошку.

**НАПОМЕНА:** Могућности које стоје потрошачу на располагању у случају куповине производа са недостатком постављене су алтернативно и уколико потрошач преферира одређену могућност, потребно је да то одмах назначи у захтјеву за рекламацију.

**4. Да ли је потрошач обавезан да производ са недостатком сам однесе или пошаље на сервис?**

Не постоји таква обавеза потрошача. Поправак у законском року не смије створити додатне трошкове потрошачу. Обавеза је трговца да о свом трошку пренесе производ до мјеста гдје се треба поправити, односно замијенити те да поправљени, односно замијењени производ врати потрошачу.

**5. Шта је гаранција за исправно функционисање продате ствари?**

У случају куповине такозване техничке робе, као што су машине, мотори, апарати или друге сличне ствари, трговац приликом предаје ствари купцу истовремено предаје и гарантни лист којим произвођач гарантује исправно функционисање ствари у току одређеног времена, рачунајући од њене предаје купцу. На основу гаранције купац може, у случају да ствар не функционише исправно, захтијевати, како од продавца, тако и од произвођача да ствар поправи у разумном року, или ако то не учини да му умјесто ње преда ствар која функционише исправно (члан 501. став (1) ЗОО).

**НАПОМЕНА:** Овим правилима не дира се у правила о одговорности продавца за недостатке ствари (члан 501. став (2) ЗОО).

**6. Да ли постоји одређени рок у којем је потребно извршити поправку производа?**

Закон не предвиђа прецизне рокове, већ разумни рок (члан 501. став (1) ЗОО), који се одређује на основу свих околности конкретног случаја. То подразумијева узимање у обзир свих околности везаних за неисправан производ и његове конкретне недостатке.

**НАПОМЕНА**: Ако трговац у разумном року не поправи производ, закон предвиђа обавезу трговца да преда нови производ, а уколико то није могуће, потрошач има право на снижење цијене или поврат новца.

**7. Да ли гаранција вриједи за све случајеве неисправности производа?**

Гарантним листом су дефинисани случајеви неисправног функционисања ствари, односно кварови који су обухваћени гаранцијом. Све изван тога гаранција не покрива, те се у таквим случајевима не може тражити поправка или замјена ствари.

**НАПОМЕНА:** Произвођач ствари за коју је дао гаранцију не одговара по основу гаранције ако је до квара на ствари дошло због погрешне монтаже од стране купца, или ако купац није користио ствар у складу са њеном намјеном, или кад ствар не функционише исправно из разлога више силе. Допринос купца у настајању квара може се утврђивати на основу вјештачења.

**8. Како се рачунају гарантни рокови?**

Гарантним листом се утврђује одређени временски период, односно рок у којем произвођач гарантује за исправно функционисање ствари и он почиње тећи у тренутку предаје ствари купцу (члан 501. став (1) ЗОО).

Гарантни рок се може продужити у случају мање поправке ствари и то за онолико колико је купац био лишен употребе ствари. Међутим, у случају веће поправке или замјене ствари због њеног неисправног функционисања, гарантни рок почиње тећи изнова и то од тренутка замјене, односно од враћања поправљене ствари (члан 503. ст. (1) и (2) ЗОО).

**НАПОМЕНА:** Ако је замијењен или поправљен само неки дио ствари, гарантни рок почиње тећи изнова само за тај дио (члан 503. став (3) ЗОО).

**9. Коме се обратити у случају да трговац одбија размотрити рекламацију или у случају ћутње трговца у вези са примљеном рекламацијом?**

У случају да трговац неоправдано одбије размотрити рекламацију или не одговори купцу да оспорава недостатак у писаној форми у року од осам дана од дана пријема захтјева (члан 20. став (2) Закона о заштити потрошача у БиХ), потрошач може да упути пријаву надлежној тржишној инспекцији.

**10. Која су три корака у заштити права потрошача?**

1.ПИСАНИ ПРИГОВОР ТРГОВЦУ

Одредбама члана 18. Закона о заштити потрошача у БиХ прописано је право потрошача да се у случају недостатка на производу обрати трговцу писменим захтјевом.

2. ПРИЈАВА НАДЛЕЖНОЈ ТРЖИШНОЈ ИНСПЕКЦИЈИ

Одредбом члана 118. Закона о заштити потрошача у БиХ прописано је право потрошача да захтјев за остварење свога права упути инспекцији уколико трговац неоправдано одбије да удовољи његовом захтјеву.

3. ТУЖБА НАДЛЕЖНОМ СУДУ

Када је потрошач исцрпио процедуре упућивања приговора трговцу и пријаве надлежном инспекцијском органу, преостаје опција рјешавања спора са трговцем у редовном парничном поступку.

**11. Како поступити у случају да је производ који сте купили већ неколико пута сервисиран али је често подложан новим кваровима?**

Након безуспјешних покушаја отклањања кварова, потрошач може у писаном приговору трговцу нагласити да захтијева нови исправан производ или поврат новца (члан 18. став (1), тачке а) и б) Закона о заштити потрошача у БиХ).

**НАПОМЕНА:** Купац се у овом случају позива на материјалну одговорност продавца за производ, а не на гаранцију за исправно функционисање ствари.

**12. Да ли је трговац обавезан да замијени производ за који купац накнадно утврди да му се не свиђа или му не одговара?**

Закон о заштити потрошача у БиХ не прописује такву обавезу трговца. Трговац може али и не мора да прихвати такав захтјев зависно од пословне праксе коју примјењује.

**НАПОМЕНА:** Добра пословна пракса углавном подразумијева право купца на замјену или поврат производа и када не постоји недостатак, али је најбоље да се купац о томе информише код трговца прије куповине производа.

**13. Шта подразумијева право потрошача на одустајање, односно раскид уговора у случају уговора закључених ван пословних просторија, продаје на основу уговора на даљину и временског закупа туристичког објекта?**

Код ових врста уговора потрошач може у законском року од 15 дана од дана склапања уговора одустати од уговора, односно тражити раскид уговора без икаквих посљедица (чл. 41. ст. (1), 47. ст. (1) и 92. ст. (1) Закона о заштити потрошача у БиХ).

**НАПОМЕНА:** У том случају потребно је да се трговцу пошаље писмо обавјештења о раскиду уговора без посебног образложења такве намјере.

**14. Да ли је неопходно посједовање рачуна за производ који желимо рекламирати?**

Препорука је потрошачима да сачувају рачун као доказ куповине производа јер трговац није у обавези да прихвати рекламацију без приказа рачуна за производ који је предмет рекламације.

**НАПОМЕНА:** Трговац је дужан за продати производ, односно обављену услугу, издати рачун потрошачу, у складу са законом и посебним прописима (члан 11. став (7) Закона о заштити потрошача у БиХ).