

Način podnošenja reklamacije

Reklamaciju podnosite na mjestu kupnje usmeno ili pisanim putem. Ukoliko ste pokušali usmenom reklamacijom i ona nije uvažena, svakako se obratite pisanim putem. Pisani prigovor šaljite preporučenim pismom s povratnicom ili ga predajte trgovcu osobno i zahtijevajte da ovjeri vaš primjerak.

Rok u kojem trebate dobiti odgovor je 15 dana. Ako je odgovor ponovno negativan ili ga ne dobijete nakon isteka 15 dana, obratite se nama ili najbližoj ispostavi Državnog inspektorata.

Napomena: Bez računa ne možete ostvariti pravo na reklamaciju!

Članak 8. Zakona o zaštiti potrošača (ZOZP)

(1) Svaki trgovac je dužan potrošačima omogućiti podnošenje pisanih prigovora, bilo u prodajnom prostoru ili putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužan odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

(2) Trgovac je dužan u prodajnom prostoru vidljivo istaknuti obavijest o načinu podnošenja pisanih prigovora iz stavka 1. ovoga članka.

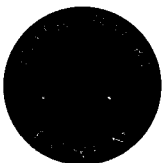
(3) Svaki trgovac, dužan je voditi i čuvati pisanu evidenciju prigovora potrošača iz stavka 1. ovoga članka najmanje godinu dana od dana primitka prigovora potrošača.



Hrvatska udruga za zaštitu potrošača – **HUZP**
Trg Kralja P. Krešimira IV br. 2
10000 **Zagreb**
Tel./fax: 01/4633366
huzp@zg.t-com.hr



Udruga za zaštitu prava potrošača **Dalmatinski potrošač**
Iločka 6
21000 **Split**
Tel./fax: 021/503365
info@potrosac-split.org



»**Potrošački forum**«
udruga za zaštitu i promicanje potrošačkih prava građana
Ulica Lorenza Jägera 6
31000 **Osijek**
Tel: 031/200246
Fax: 031/200757
potrosacos@gmail.com



Udruga za zaštitu prava potrošača **Varaždinski potrošač** – Varaždin
Juraja Križanića 33
42000 **Varaždin**
Tel./fax: 042/211110
potrosac.varazdin@email.t-com.hr

Plavi val

Plavi val – Udruga za zaštitu potrošača
Šibensko-kninske županije
8.dalmatinske udarne brigade 8
22 000 **Šibenik**
Tel/fax: 022/336871;
tel: 200 441
plavi.val.sibenik@si.t-com.hr

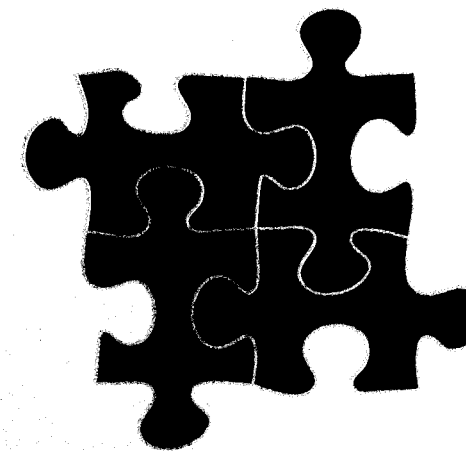


Udruga za zaštitu prava potrošača **Zadarski potrošač** – Zadar
Nadbiskupa N. Matafara 2
23000 **Zadar**
Tel./fax: 023/250708
info@zadarski-potrosac.org

Delegacija Europske komisije u RH
Trg žrtava fašizma 6
10000 **Zagreb**
Tel: 01/4896500
Fax: 01/4896555
delegation-croatia@ec.europa.eu



Izrada ove publikacije omogućena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost njezina autora i ni na koji se način ne može smatrati da odražava gledišta Europske unije. Publikacija je izrađena zajedničkom suradnjom nekoliko udruga za zaštitu potrošača u RH, u sklopu CARDS 2004 twinning projekta »**Daljnje jačanje kapaciteta na području zaštite potrošača**«. U Zagrebu, rujan 2009.



Reklamacije

Koja su vam prava i kako ih ostvariti?

Materijalni nedostatak, neispravnost i problemi prilikom reklamacije proizvoda vrlo su često razlog zašto nam se obraćate. S obzirom da je zakonska regulativa u tom području dobra, postoje dobri izgledi da ostvarite svoja prava, ali ih morate poznavati.

Zbog toga vam dajemo informacije o tome kako postupiti u pojedinim situacijama koje će vam pomoći da probleme riješite u svoju korist.

10 najčešćih problema i 10 uputa za njihovo rješavanje

Kako izvršiti reklamaciju za proizvod s nedostatkom ako niste dobili jamstveni list?

1

Zakonom je propisan rok od dvije godine za sve proizvode u kojem trgovac odgovara za materijalne nedostatke na kupljenom proizvodu. Preporuka je potrošačima da sačuvaju račun kao dokaz kupnje. Dodatno na navedeno, proizvođač ili trgovac može dati jamstvo za koje potrošač može zahtijevati da bude u pisanom obliku.

Proizvod ste reklamirali u trgovini u kojoj ste ga kupili i dobili odgovor: »Mi smo to prodali i nemamo ništa s tim. Obratite se ovlaštenom servisu ili dobavljaču«.

2

Odgovornost za nedostatak je na trgovcu. Reklamaciju podnosite na mjestu kupnje, a ne kod dobavljača, proizvođača ili servisera. Trgovac je dužan omogućiti podnošenje reklamacije i riješiti je.

Prilikom kupnje proizvoda rečeno vam je da imate pravo na zamjenu u slučaju neispravnosti u roku 3 dana. Nakon isteka tog roka proizvod se mora uputiti u servis na popravak.

3

Ovo je pogrešno. Zakonski rok je 2 godine. Ukoliko se nedostatak pojavio tijekom prvih 6 mjeseci nakon kupnje, pretpostavka je da je za nedostatak odgovoran trgovac odnosno prodavatelj, osim ako on ne dokaže suprotno. U tom slučaju pravo je potrošača birati želi li popravak, zamjenu, povrat novca ili sniženje cijene. Obveza potrošača je da nedostatak prijavi najkasnije 2 mjeseca nakon otkrivanja nedostatka.

Zvali ste u trgovinu radi reklamacije. Rečeno vam je da proizvod odnesete ili pošaljete u servis o svom trošku.

4

Popravak u zakonskom roku ne smije stvoriti dodatne troškove potrošaču, tako na primjer troškove transporta snosi trgovac.

U zakonskom roku predali ste proizvod na popravak. Prošlo je dosta vremena, a nemate nikakvu povratnu informaciju. Zvali ste i rekli su da imaju vremena 45 dana za popravak.

5

Zakon ne predviđa precizne rokove, već razumni rok. Ako trgovac u razumnom roku ne popravi proizvod zakon predviđa obvezu trgovca da preda novi proizvod. Rokovi počinju od trenutka kada ste vi prijavili neispravnost.

Predali ste proizvod na popravak pri kraju zakonskog roka. Što ako se nakon isteka opet ponovi kvar?

6

Odgovornost za nedostatak se u slučaju popravka produžuje za onoliko koliko je netko bio lišen uporabe proizvoda, ako se radi o manjem nedostatku. Kada se zbog neispravnosti vrši zamjena ili bitni popravak stvari, zakonski rok počinje ponovno teći od zamjene. U slučaju da je zamijenjen ili popravljen samo dio stvari, zakonski rok počinje teći za taj dio.

Proizvod koji ste predali na popravak vraćen vam je neispravan, a jamstveni je list poništen.

7

Radi se o jednostranoj odluci trgovca s kojom se vi ne morate složiti. Naprotiv, odgovornost trgovca za materijalnu odgovornost ni u kojem se slučaju ne dovodi u pitanje. Razdoblje odgovornosti produžava se za ono vrijeme koje je proizvod proveo na popravku. Ukoliko proizvod nije moguće popraviti, možete zatražiti zamjenu, smanjenje cijene ili raskid ugovora. Na povrat novca (raskid ugovora) potrošač ima pravo samo ako je prethodno dao trgovcu naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora.

Unaprijed ste platili dio ili ukupnu cijenu proizvoda, vrijeme isporuke je prošlo, a proizvod niste dobili.

8

Prije eventualnog raskida ugovora, na koji, u slučaju nepravodobne isporuke, imate zakonsko pravo, morate trgovcu dati rok za naknadni rok za ispunjenje. Za sva avansna plaćanja koja uvjetuje trgovac, imate pravo na kamate za uplaćena sredstva za period od uplate do isporuke, bez obzira je li došlo do kašnjenja u isporuci ili ne.

»Kupio sam proizvod, ne sviđa mi se, želim ga zamijeniti.«

9

Ne postoji zakonska obveza trgovca zamjene proizvoda, ukoliko on nije neispravan. On to može učiniti kao znak dobre volje. Interesirajte se unaprijed kakva je poslovna praksa trgovca po tom pitanju. (To se ne odnosi na proizvode kupljene izvan poslovnih prostorija trgovca i na daljinu, na koje se odnose posebne zakonske odredbe.)

Proizvod ste kupili na sniženju ili akcijskoj prodaji, trgovac tvrdi da nemate pravo na reklamaciju.

10

Pravo na reklamaciju imate za svaki proizvod, bez obzira je li kupljen na sniženju ili rasprodaji. Nemate pravo reklamirati samo onaj nedostatak na koji ste bili upozoreni i zbog kojega je proizvod bio snižen.