

HAK 4.04.2019.

Osiguranja i jamstveni rokovi automobila: Naši vozači nisu upoznati sa svojim pravima!

Autor: Dinko Jakić Foto: Shutterstock Objavljeno: 05.4.2019.

Istjerivanje potrošačkih prava vlasnike automobila često zna koštati puno vremena i živaca, no unatoč brojnim zaprekama na tom putu definitivno se isplati

Prilikom kupnje novog vozila, jedna od važnijih stavki je i dužina tvorničkog jamstva. Naravno, što duže – tim bolje! Pri tome se svi novopečeni vlasnici prvenstveno nadaju da ga neće morati aktivirati, jer tko će čitati ona mala slova u kupoprodajnom ugovoru... Međutim, po zakonu velikih brojeva, koliko god tvorničke trake bile automatizirane i robotizirane, a sustavi kvalitete stoput provjereni, neko će vozilo sići ‘prehlađeno’. I ako se ta ‘prehlada’ u jamstvenom roku rasplamsa u neku ozbiljniju ‘bolest’, eto nas u potencijanom problemu! U većini slučajeva proizvođači automobila će izaći u susret kupcu i otkloniti kvar, no što ukoliko na razloge kvara drukčije gledaju službeni serviser i vlasnik vozila? Tomislav Lončar, tajnik Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, u uvodu naglašava da ova Udruga ima relativno malo žalbi potrošača na trgovce automobila u jamstvenom roku jer naši potrošači ne znaju ili nisu sigurni u svoja prava, te savjetuje:

– U početku, dok je automobil nov do dvije godine, najbolje se pozvati na prava iz Zakona o obveznim odnosima i materijalni nedostatak, kada potrošači imaju pravo na zamjenu vozila, popravak vozila ili povrat novca prema članku 43. Zakona o zaštiti potrošača i članku 410. Zakona o obveznim odnosima. Naravno, potrošači se mogu pozvati i na svoja prava iz jamstvenog odnosa kada žele popravljati automobil.

Sličan odgovor dobili smo i iz Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, koje također ima svoj odjel za zaštitu potrošača. Budući da se ovdje radi o pravu iz jamstva, u MINGO-u savjetuju potrošače da se u slučaju kvara na automobilu obrate trgovcu, jer Zakon o obveznim odnosima (Narodne novine, broj: 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18), a u kojem je regulirano pravo jamstva, u članku 423. stavku 1. propisuje da u slučajevima kada proizvođač jamči za ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, računajući od njezine predaje kupcu, kupac može, ako stvar nije ispravna, zahtijevati kako od prodavatelja tako i od proizvođača da stvar popravi u razumnom roku, a ako to ne učini, kupac može tražiti da mu se preda druga ispravna stvar.

Prilikom pojave određenog kvara na automobilu unutar jamstvenog roka, u MINGO-u ističu da se potrošači u pravilu prvo imaju praksu obraćati autokući u kojoj je automobil kupljen, odnosno trgovcu, tražeći realizaciju prava iz jamstva:

popravak ili zamjenu, odnosno ukoliko ni jedno od spomenutog nije moguće, povrat novaca odnosno raskid ugovora. Ukoliko ne uspiju problem riješiti na taj način, obraćaju se samom proizvođaču automobila. Što se tiče vrsta pritužbi, odnosno na što se potrošači najčešće žale, u MINGO-u naglašavaju da su to kvarovi koji predstavljaju serijske greške u proizvodnji određenog tipa automobila (automobil proizvodi određene zvukove prilikom vožnje, problemi s elektronikom automobila...), a u određenim slučajevima riječ je i o većim kvarovima poput kvara na motoru, kvara na pogonskim postrojenjima vozila i slično.

Prilikom zaprimanja pritužbi u fazi u kojoj je razvidno da potrošač ne može postići dogovor s trgovcem vezano uz realizaciju prava jamstva na automobilu, potrošači se upućuju da podnesu prijavu upravo tržišnoj inspekciji Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.

A što napraviti kada, npr. kod popravka automobila, potrošači posumnjaju da serviseri nisu ugradili originalne dijelove iako su ih naplatili ili, što je još gore, uopće ne naprave ono što je potrošač platio? U tom slučaju tajnik HUZP-a Tomislav Lončar savjetuje sljedeće pravne korake:

– Kada dođe do nesuglasica, potrošač se mora najprije obratiti kod popravka serviseru koji mu mora odgovoriti u roku 15 dana, a poslije tog roka, ako je nezadovoljan odgovorom, sve može prijaviti tržišnim inspektorima i Sudu časti HGK-a ili HOK-a.

I dok mnogi vlasnici automobila imaju sreću promatrati kako im višegodišnje jamstvo proizvođača i službeni servis tako skladno hodaju ruku pod ruku, samo trenutak nepažnje na cesti je dovoljan za nove probleme. Jer saniranje štete na vozilu, prouzročene bilo vašom pogreškom ili pogreškom nekog drugog sudionika u prometu, povremeno zna izazvati i te kakvu glavobolju.

– Osiguranje vozila najbolje funkcionira ako potrošač nema nikakvu štetu – tvrdi Lončar i dodaje:

– U slučaju štete osiguravatelji je često ne žele štetu priznati i odugovlače s isplatom. Daju male naknade i idu u dugotrajne sudske sporove, jer i kada izgube spor, ne plaćaju zateznu već redovitu kamatu, gdje im se pojavljuje i ekstraprofit. Kako razriješiti taj čvor? Iz Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, kao regulatornog tijela osiguravajućih kuća, otpovrgavaju nam da je odnos između društva za osiguranje i osiguranika reguliran Zakonom o obveznim odnosima te se na utvrđivanje osnovanosti odštetnog zahtjeva i visine štete primjenjuju odredbe tog zakona, a kojim se uređuju pravila za utvrđivanje naknade štete. U slučaju nepriznavanja štete ili nezadovoljstva osiguranika priznatim iznosom, osiguranik svoja prava, u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima, ostvaruje pred nadležnim sudom. Prije podnošenja sudske tužbe postoji mogućnost podnošenja pritužbe društvu za osiguranje, na koju je ono obavezno odgovoriti u roku od 15 dana (sukladno članku 378. stavku 1. i 2. Zakona o osiguranju).

U HANFA-i naglašavaju kako oni nisu zakonski ovlašteni arbitrirati u pojedinačnim slučajevima, već samo uzimati u obzir zaprimljene pritužbe i poduzimati aktivnosti u smislu regulacije tržišta i ispravljanja eventualnih nepravilnosti na samom tržištu, a u cilju zaštite i očuvanja stabilnosti financijskog sustava u cjelini. Dodaju kako je važno napomenuti da su osiguratelji dužni u roku

od 60 dana od primitka odštetnog zahtjeva utvrditi njegovu osnovanost i visinu štete. Ukoliko osiguratelj ne dostavi obrazloženu ponudu za naknadu štete ili utemeljeni odgovor u propisanom roku, oštećena osoba može podnijeti sudsku tužbu.

Na koncu, u HANFA-i sugeriraju da u slučaju spora oko visine naknade štete, odnosno visine naknade iz osiguranja, kada odgovorno društvo za osiguranje smatra da je račun za popravak vozila izdan na preveliki iznos ili odbije cijenu radnog sata iz računa za popravaka, osiguranik može zahtijevati isplatu nespornog iznosa naknade štete. U cilju ostvarivanja prava na preostali iznos naknade štete, može zaštitu svojih prava zatražiti mirnim putem, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskim uredom za osiguranje, ili pred nadležnim sudom.