

MATERIJALNI NEDOSTATAK

Prava potrošača radi materijalnog nedostatka navedena su u Zakonu o obveznim odnosima, odnosno proizlaze iz samog Zakona:

1. ako proizvod nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili promet
2. ako proizvod nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja
3. ako proizvod nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane
4. kad je prodavatelj predao proizvod koji nije jednak uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti
5. ako proizvod nema svojstva koja inače postoje kod drugih proizvoda iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi proizvoda, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima proizvoda (u reklamama u javnim medijima)
6. ako je proizvod nepravilno montiran pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji
7. ako je nepravilna montaža posljedica nedostatka u uputama za montažu.

POTROŠAČKA PRAVA

Kada potrošač smatra da se radi o materijalnom nedostatku ima pravo tražiti od trgovca svoja prava po pitanju materijalnog nedostatka do dvije godine od dana kupovine proizvoda. Utvrdi li se materijalni nedostatak proizvoda, potrošač može tražiti da se proizvod zamijeni, popravi, snizi cijena ili vrati novac i raskine ugovor, a potrošač određuje što želi. Najbolje je uputiti pisani prigovor trgovcu u kojem će potrošač napisati što želi, a trgovac mora odgovoriti u roku 15 dana.

Ako bi trgovac tražio da proizvod pregleda servis, onda potrošač u potvrdi o predaji proizvoda treba inzistirati da se napiše „ne želim popravak“. Svakako je dobro fotokopirati dokumentaciju koju potrošač prilaže uz proizvod.

U prvih šest mjeseci trgovac treba dokazati da nema materijalnog nedostatka (makar i vještačenjem koje naređuje državni inspektor) i to treba platiti bez obzira na ishod vještačenja. Poslije šest mjeseci, vještačenje plaća strana koja je u krivu.

Ako trgovac ne želi postupiti po prigovoru potrošača ili ne odgovori na prigovor u roku 15 dana, prema Zakonu o zaštiti potrošača, treba ga prijaviti državnim inspektorima.

Ovaj letak izrađen je uz financijsku podršku Grada Zagreba. Sadržaj ovog letka je u isključivoj odgovornosti Hrvatske udruge za zaštitu potrošača i ni pod kojim uvjetima ne može se smatrati kao odraz stajališta Grada Zagreba

**! Želite nam pomoći u radu
uplatom članarine od 30 kuna
javite se na našu adresu. !**



PORUKA 51.

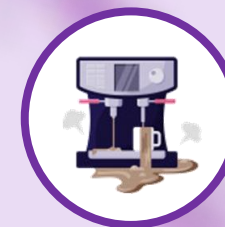
**HRVATSKA UDRUGA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

HUZP

www.huzp.hr | huzp@zg.t-com.hr

Telefon/telefaks: 01/46 333 66

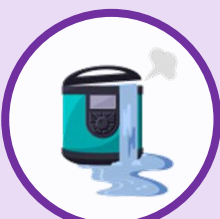
Ozaljska 93/II · 10000 Zagreb



**JAMSTVO I MATERIJALNI
NEDOSTATAK**
Kako ostvariti svoja prava



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu „PROČITAJTE O SVOJIM PRAVIMA”



KUPOVINA PROIZVODA

Kada potrošač kupi neki proizvod, trgovac je dužan uz proizvod priložiti jamstveni list, uputstvo za uporabu koje mora biti prijevod originalnih uputstava, eventualno uputu za sastavljanje, popis servisera i račun, a sve na hrvatskom jeziku.

Račun i jamstveni list obavezno čuvajte najmanje dvije godine, odnosno koliko traje jamstvo, ako je ono dulje od dvije godine.

Ako nešto nedostaje, svakako se potrošač treba obratiti trgovcu jednim prigovorom da mu se pošalje nedostajuća dokumentacija. Na prigovor potrošača, trgovac mora odgovoriti u roku 15 dana. Ne bude li potrošač zadovoljan odgovorom ili ga uopće ne dobije može se žalbom obratiti državnim inspektorima.



DOSTAVA PROIZVODA

Trgovac je dostavio proizvod potrošaču. **Najbolje je odmah**, dok je dostavljač nazočan, tražiti da se proizvod raspakira, te da se pregleda. U slučaju pronalaska oštećenja, proizvod ne treba preuzeti već ga dostavljač treba odmah vratiti trgovcu. Kada dostavljač ne želi pričekati pregled proizvoda, potrošač mu nije dužan potpisati primitak.

Pazite, često puta na potvrdi o primitku piše da je proizvod preuzet u ispravnom stanju. Dobro pročitajte što potpisujete.

Potrošač nije u obvezi odmah pregledati primljeni proizvod, ali je dužan u roku 2 mjeseca od uočenog nedostatka ili oštećenja isto prijaviti trgovcu.

Kada je s proizvodom sve u redu, potrošač može zatražiti od trgovca (dostavljača) da preuzme ambalažni omot prema Zakonu o zaštiti potrošača.

Bez obzira je li potrošač ostavio ambalažu trgovcu ili nije, trgovac kasnije ne smije uvjetovati servis ili bilo kakav prigovor potrošača dostavom proizvoda u originalnoj ambalaži.



JAMSTVO PROIZVODA (garancija)

Jamstvo je temeljeno na zakonskim propisima, no opseg jamstva propisuje trgovac ili proizvođač. Uobičajeno je u EU da je jamstvo dvije godine od kupovine proizvoda, ali nažalost to još nije ugrađeno u naš Zakon o zaštiti potrošača.

Svakako je dobro pripaziti kada na omotu proizvoda ili ambalaži piše da je jamstvo dvije godine, jer onda trgovac mora dati takvo jamstvo. Inače se radi o zavaravajućoj poslovnoj praksi.

Prema Zakonu o obveznim odnosima, jamstvo mora sadržavati pojedinosti koje su potrebne kupcu za ostvarivanje njegovih prava, a posebno trajanje jamstva i teritorijalno važenje jamstva, te naziv i adresu izdatelja jamstva.

Popravak se može tražiti u cijelom jamstvenom roku, a zamjena proizvoda samo ako proizvod nije popravljen u primjerenom roku. Potrošač ima pravo na naknadu štete za vrijeme trajanja popravka, jer je bio lišen korištenja proizvoda.

Dok je potrošač bio bez proizvoda koji je na popravku, mora mu se produljiti jamstveni rok. Kada je zamijenjen vitalni dio proizvoda ili je potrošač dobio novi proizvod onda mora dobiti novo jamstvo.

Zakonom je određeno da je trgovac o svom trošku dužan prenijeti proizvod do mjesta gdje se treba popraviti, odnosno zamijeniti i treba ga vratiti nazad potrošaču. Za to vrijeme trgovac, odnosno proizvođač snosi rizik za propast ili oštećenje proizvoda.

Potrošači trebaju biti pažljivi kada kupuju proizvode veće vrijednosti iz druge ruke od ovlaštenih trgovaca (npr. automobili). Često im se govori o nekakvom jamstvu, ali potrošač treba inzistirati na pisanom jamstvu sa svim detaljima, a ako to ne dobije svakako je dobro razmisliti o odustajanju od kupovine.