

Jamstvo za ispravnost prodane stvari (garancija)

Prava potrošača kada za proizvod postoji jamstvo regulirana su Zakonom o obveznim odnosima u člancima 423. - 429. Jamstvo ili garancija za ispravnost proizvoda postoji samo kada je za proizvod izdan i jamstveni list. Važan element jamstva je vrijeme trajanja jamstva za svojstva proizvoda jer se prava mogu ostvariti samo za vrijeme trajanja jamstva.

Vrijeme trajanja jamstva određuje prodavatelj odnosno proizvođač tako da je važno da kupac pravilno shvati da li je primjerice u promidžbenoj poruci navedeno isto vrijeme trajanja jamstva kao i u jamstvenom listu.

Potrošač prije kupnje treba tražiti od prodavatelja da mu točno navede na koje vrste kvarova odnosno nedostatke se jamstvo odnosi.

Prodavatelj odnosno proizvođač jamči kupcu popravak proizvoda ili zamjenu prizvoda ako ga se ne može popraviti u roku naznačenom u jamstvenom listu kada se kupac odlučio na popravak.

Jamstvo obvezuje bez obzira na oblik u kojem je dano (jamstveni list, usmena izjava, reklamiranje) ali najbolje je i treba tražiti od trgovca jamstveni list.

U jamstvenom list trebaju biti navedena prava koja pripadaju kupcu temeljem jamstva i mora biti jasno da to ne utječe na ostala prava koja kupcu pripadaju po drugim pravnim osnovama.

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

Važni elementi za ostvarenje prava temeljem jamstva

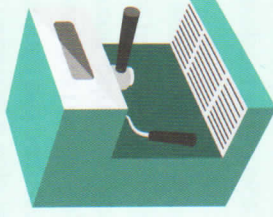
1. Popravak se može tražiti u cijelom jamstvenom roku, a zamjena zamjena proizvoda samo, ako proizvod nije popravljen u vremenu naznačenom u jamstvenom listu. Kupac ima pravo na naknadu štete za vrijeme trajanja popravka jer je bio lišen korištenja kupljenog proizvoda.
2. Kupac ima pravo na produženje trajanja jamstvenog roka (to se naznači u jamstvenom listu) za vrijeme

trajanja popravka. Ukoliko je zbog vrste nedostatka kupac ostvario pravo na novi proizvod jamstveni rok teče ponovno kao da je kupio novi proizvod. Ukoliko je zamijenjen ili popravljen samo dio stvari, jamstveni rok počinje teći samo za taj dio, odnosno ako je zamjenjen vitalni dio proizvoda mora dobiti novo jamstvo za cijeli proizvod.

3. Zakon kaže ako prodavatelj ne popravi kvar u primjerenom roku kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene. Međutim nigdje u zakonu nije definirano trajanje primjerenog roka pa se preporuča potrošačima da već prilikom kupnje traže od prodavatelja pojašnjenje koji je to primjereni rok. Primjerice ako nam se pokvari tijekom ljeta hladnjak, za potrošača je razumni rok nekoliko dana. Kada kupac smatra da serviser smatra da je razumni rok 45 dana on može sve prijaviti nadležnim inspektorima.

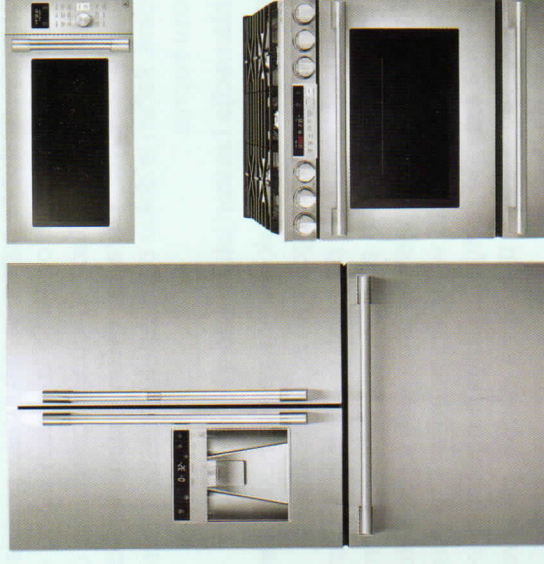
4. Zakonom je određeno da je trgovac o svom trošku dužan prenijeti stvar do mjesta gdje se treba popraviti odnosno zamijeniti. Isto tako je trgovac o svom trošku dužan vratiti popravljenu ili zamijenjenu stvar kupca. Za to vrijeme trgovac, odnosno proizvođač snosi rizik za propast ili oštećenje stvari.

Važno je znati da je za tehničke proizvode proizvođač dužan dati jamstveni list sa svim elementima koji su opisani i naravno naputke za uporabu, popis serviserata i račun na hrvatskom jeziku.



»Ovaj je letak izrađen 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 li nam pomoći u radu uplatom članarine od 30 kuna javite se na našu adresu.**



JAMSTVO ZA ISPRAVNOST PRODANE STVARI I MATERIJALNI NEDOSTATCI PROIZVODA



Izradu ovog letka financijski je pomogao Grad Zagreb u projektu „Mi pišemo, vi se informirajte“

Svako od nas građana/potrošača je tijekom života bio u situaciji da kupljeni proizvod nije zadovoljio njegova očekivanja bilo zbog materijalnih nedostataka ili načinom ispunjavanja ugovora od strane prodavatelja ili neke treće stvari. Zato treba obratiti pažnju na osnovne elemente ostvarenja potrošačkih prava u smislu ispravnosti proizvoda kojeg ste kupili.

Prije donošenja odluke o kupovini, pogotovo ako se radi o proizvodu veće vrijednosti potrošite nešto vremena na informiranje o ponudi na tržištu. Danas su informacije dostupne putem raznih mreža, portala i sl. Nije zanemariva niti informacija koju vam mogu dati poznanici ili prijatelji. Kada ste donijeli odluku što ćete kupiti **obavezno čuvajte račun** najmanje dvije godine. Račun je dokaz o predmetu, mjestu, datumu i iznosu kupnje.

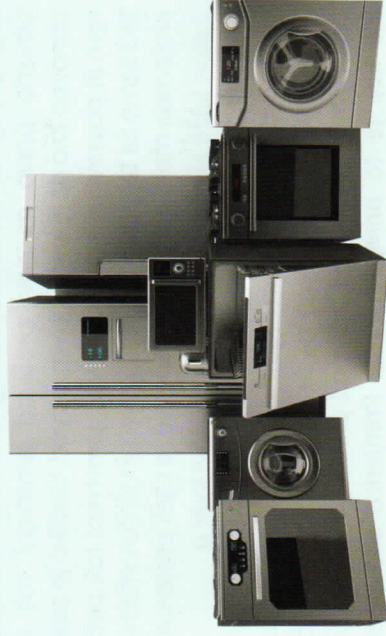
Reklamacija i materijalni nedostaci proizvoda

Ako otkrijete nedostatak ili kvar na proizvodu **obratite se trgovcu** jer je on odgovoran za nedostatke.

O vašem zahtjevu mora postojati pisani trag, a to znači da trgovac u trenutku preuzimanja proizvoda mora dati potvrdu o zaprimljenom proizvodu (opis, datum) i mora naznačiti na što se kupac, potrošač kao vlasnik proizvoda žali i što zahtijeva. Druga mogućnost je da potrošač kao vlasnik proizvoda napiše prigovor i točno navede što želi.

Kupac koji je pravodobno obavijestio prodavatelja o nedostatku može zahtijevati sljedeće:

- tražiti od prodavatelja da za nedostatak ukloni
- tražiti drugu ispravnu stvar od prodavatelja (isti ili sličan proizvod)
- tražiti sniženje cijene
- tražiti povrat novca, dakle raskid ugovora



Prema Zakonu obveznim odnosima koji regulira ovo područje u člancima 400. do 429. na materijalne nedostatke možete se pozvati u roku od dvije godine.

Ukoliko je nedostatak neznatan kupac nema pravo jednostrano raskinuti ugovor. Dobro je znati da prema Zakonu o zaštiti potrošača trgovac plaća eventualno vještačenje u prvih 6 mjeseci bez obzira na ishod vještačenja.

Materijalni nedostaci proizvoda prema Zakonu o obveznim odnosima čl. 401 su:

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

Prema navedenom zakonu prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji su u trenutku sklapanja ugovora, odnosno prodaje bili poznati kupcu i koje je pregledom stvari morao vidjeti. Međutim **prodavatelj odgovara** i za lako vidljive nedostatke ukoliko je izjavio da stvar nema nedostataka.

Skriveni nedostaci

Ukoliko se pokaže da po primitku stvari kupac nije uobičajenim pregledom mogao otkriti nedostatak, kupac je dužan u roku od dva mjeseca obavijestiti prodavatelja. Prodavatelj nije odgovaran za nedostatke ukoliko je prošlo više od dvije godine od dana predaje stvari.

Kod prodaje rabljenih stvari krajnjim potrošačima ugovoriti se može rok od jedne godine, ali kupac mora tražiti da se to i napiše.

Kako kupac može ostvariti svoje pravo u slučaju materijalnog nedostatka

Kupac se po otkrivanju nedostatka za kupljeni proizvod ili uslugu unutar dvije godine od kupnje treba obratiti prodavatelju koji je dužan omogućiti kupcu podnošenje pisanog prigovora u prodajnom prostoru, poštom, elektroničkom poštom ili telefaksom.

U prigovoru treba jasno naznačiti da se radi o materijalnom nedostatku, ako je moguće priložiti snimku proizvoda, kopiju računa i jasno naznačiti što se traži (uklanjanje nedostatka odnosno popravak proizvoda, tražiti zamjenu za isti ispravan proizvod, sniženje cijene ili raskid ugovora i povrat novca). U prigovoru treba navesti svoje podatke i telefonski broj radi lakše komunikacije. **Trgovac je dužan odgovoriti u roku od 15 dana**, a ako ne odgovori kopiju prigovora poslati nadležnoj inspekciji i zatražiti zaštitu svojih prava.

