



Република Србија
МИНИСТАРСТВО
ТРГОВИНЕ И УСЛУГА

ПОЈАШЊЕЊЕ ПОЈМА САОБРАЗНОСТИ, ГАРАНЦИЈЕ И ПОСТУПКА РЕКЛАМАЦИЈЕ ПРОПИСАНИМ ЗАКОНОМ О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА („СЛУЖБЕНИ ГЛАСНИК РС” БР. 73/10)

Основне информације

Потрошач је физичко лице које купује робу или услуге за своје потребе, а не у пословне сврхе.

Трговац је физичко или правно лице које наступа на тржишту – бави се продајом робе, пружањем услуга или било каквом другом комерцијалном делатношћу.

Свака куповина представља закључење уговора о продаји робе. Сваки одређени посао, као што је израда или оправка одређене ствари представља уговор о пружању услуга.

Норме Закона о заштити потрошача су императивне природе – не могу се уговором ограничити или искључити – и примењују се уколико се у одређеном предуговорном или уговорном односу налазе трговац и потрошач. За питања нерегулисана Законом о заштити потрошача, као општи, најчешће ће се примењивати Закон о облигационим односима.

Трговац има посебне дужности при истицању цене, обавештавању потрошача, поштенем пословању, закључивању правичних одредби у типским уговорима, а додатна правила важе за робу купљену преко средстава комуникације на даљину – нпр. преко ТВ продаје или Интернета.

Члан 16. Закона о заштити потрошача регулише дужност трговца да обавештава потрошаче и пре закључења уговора. Овим чланом се, између осталог, прописује дужност обавештавања о начину на који се поступа по притужбама потрошача. Трговац је дужан да на јасан начин обавести потрошача о начину поступања при рекламацији, уколико настане проблем са робом, односно како ће недостатак моћи да рекламира. Потрошач има право да захтева поништај уговора у року од годину дана уколико трговац није поступио у складу са обавезом обавештавања.

Саобразност и гаранција

Као професионалац који се бави продајом одређене робе и у положају је веће информисаности и одговорности за своје пословање од потрошача, трговац је дужан да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору. Трговац одговара за несаобразност која је постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за несаобразност знао. Прелазак ризика је тренутак предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник.

Треба разликовати два појма: с једне стране, саобразност робе или услуге (*warranty, conformity*), која представља законску категорију - одговорност трговца да роба или услуга буду у складу са уобичајеним радом или посебним захтевима потрошача и гаранцију (*guarantee*), којом трговац и произвођач могу да гарантују за своју робу или услугу посебном изјавом која представља додатни, вољни корак, којим се потрошачу могу обећати посебне погодности, али искључиво више у односу на законске одредбе.

„Саобразност“ значи да је трговац дужан да потрошачу испоручи робу која:

- има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- одговара опису који је дао трговац и ако има својства робе коју је трговац показао потрошачу као узорак или модел;
- по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе;
- има својстава потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, под условом да је трговцу у моменту куповине било или морало бити познато да потрошач робу набавља за нарочиту употребу.

Роба је саобразна, с обзиром на њену природу, уколико по квалитету и функционисању одговара разумним очекивањима рада за одређену врсту робе. Тако, потрошач се не може позивати на несаобразност за нпр. такозвану потрошну робу – хлеб, сијалице за ауто, батерије и сл. у пуном року од две године, јер се саобразност, ваљаност, од овакве врсте робе очекује сразмено року трајања.

Уколико роба не испуњава било који од наведених четири услова онда је несаобразна уговору.

Ако постоји несаобразност робе уговореном, потрошач на првом месту има право да захтева од трговца да се та несаобразност отклони оправком или заменом, по избору потрошача. Уколико је проблем већ настао, трговац може потрошачу понудити посебне погодности не би ли се определио прво за поправку, али га не може уговором обавезати да одустане од замене. Трговац сноси све трошкове који су неопходни да би се роба оправила или заменила – нпр. рад, материјал, преузимање и испоруку робе и не може искључити ову одговорност, нити захтевати од потрошача да робу сам носи у сервис!

Свака оправка или замена мора се извршити у примереном року, без накнаде и без значајнијих неугодности за потрошача. Примерен рок зависи од природе робе и несаобразности (не износи 45 дана за сву робу) а питање је правног стандарда и добрих пословних обичаја (за мобилни телефон може бити пар дана, за компликованији квар веш машине и до 30). Значајније неугодности за потрошача цене се у зависности од околности случаја – од конкретног потрошача, броја оправки, цене

робе. Ако до отклањања несаобразности оправком или заменом не дође у примереном року потрошач има право да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор.

Услуга је саобразна уговореној ако:

- има редовна својства, услуге исте врсте;
- по садржини, квалитету и сврси одговара опису који је трговац пре закључења уговора дао огласом или на други начин;
- одговара опису који је трговац дао огласом или док је пружао услугу, под условом да је то могло да утиче на одлуку потрошача;
- одговара основаним очекивањима с обзиром на природу услуге и јавна обећања трговца;
- има посебна својства која је потрошач захтевао, које је трговац знао или је морао да зна у тренутку закључења уговора.

Уколико услуга не испуњава било који од ова четири услова онда је несаобразна уговору.

Ако је извршена услуга несаобразна уговору, потрошач има право на отклањање несаобразности вршењем услуге која је првобитно уговорена. Ако трговац (пружалац услуге) докаже да је отклањање несаобразности извршењем услуге која је првобитно уговорена немогуће, или противправно, или да оно представља несразмеран терет за трговца, потрошач може захтевати снижење цене или изјавити да раскида уговор. За све остало, ако извршена услуга није саобразна уговору о пружању услуга, Закон прописује сходну примену правила о одговорности трговца за несаобразност робе уговору.

За разлику од досадашњих прописа, Закон о заштити потрошача предвиђа гаранцију као додатни, уговорни корак, којим трговац или произвођач (давалац гаранције) нуди посебне погодности својим потрошачима. Свака изјава трговца (посебно оглашавање!) којом износи одређену тврдњу о квалитету или својствима производа, као и подршке коју пружа након куповине, сматра се гаранцијом. Трговац није дужан да гаранцију издаје у писменој форми, осим на захтев потрошача, али поседовање писмене гаранције олакшава пословање. Трговац одговара и за посебна обећања која је дао произвођач или друго овлашћено лице, уколико је за њих знао или могао знати. Посебно је предвиђена забрана злоупотребе речи гаранција и прекршајна санкција, што значи да се гаранцијом не могу утицати, мењати или приказивати као посебна погодност права која потрошач има на основу саобразности робе.

Рекламација

Рекламација представља приговор потрошача трговцу због несаобразности робе или услуге. Потрошач има право рекламације због несаобразности у року од две године од куповине. Ово, с једне стране значи да је трговац прва адреса којој се потрошач обраћа – с, друге да потрошач (осим код уговора на даљину) нема законско право да робу врати без образложења, уколико функционише у складу са својом наменом, природом и уговором.

Такође, прихватање рекламације зависи од природе конкретне ствари – за већину техничких производа, трговац ће одговорати за поправку или замену у периоду од две године, што не важи и за хлеб. У првих шест месеци, трговац је тај који мора доказати да роба функционише како је уговорено (нпр. да је акумулатор који је потрошач

експлицитно купио због рада са тешком машинеријом има довољну снагу). Од шест месеци до две године, потрошач је дужан да докаже да је недостатак постојао када је робу купио (нпр. да рачунар није радио од почетка).

За половну робу, може се уговорити краћи рок одговорности – али, само до годину дана, при чему трговац доказује несаобразност у првих 6 месеци.

Потрошач се обраћа страни са којом је у уговору – што значи трговцу. Трговац је дужан да прими рекламацију и постара се да, преко својих процедура и овлашћених сервисера, несаобразност отклони. Трговац не може пребацивати однос са сервисом на потрошача – он је тај који је продао робу, који одговара и који одлучује о оправданости рекламације. Место и процедура где се приговор може упутити зависи од обавештења о поступку рекламације, која је трговац дужан да упутити потрошачу приликом куповине (уколико то учини у оквиру законских норми, потрошач је дужан да се придржава ове процедуре) То ће најчешће бити у објекту где је роба купљена, код посебне службе за рекламације или путем електронске поште и сл.

Од тренутка када трговац прими рекламацију почиње да тече рок од 15 дана у коме је он дужан да одговори и предложи начин за решавање. Уколико не одговори у наведеном року, позитивно или негативно, трговац може одговарати пред инспекцијским органима. Инспекције немају право да одлучују о садржини одговора – ово је питање пословне политике, посредовања са потрошачем или удружењем за заштиту потрошача или званичног судског поступка. Ово значи да надлежни инспектор може да наложи трговцу да одговори, али не може да му наложи шта да одговори, односно да уважи рекламацију.

Законом није прописана форма у којој је потребно да потрошач изјави рекламацију, али је питање доказивања знатно отежано уколико она није писмена, што је додатан разлог да трговци предвиде у обавештењима потрошачу или интерним формуларима за рекламацију. Због сигурности о датуму отпочињања рока за одговор, потрошачи би требало да упуте писмену рекламацију у самом објекту или да је пошаљу препоручен поштом. Закон не условљава рекламацију поседовањем рачуна, али ради сигурнијег остваривања права потребно је да постоји неки доказ да је куповину обављена код тог трговца. Тај доказ може бити рачун (фискални или било који други), слип уколико је плаћано картицом, одштампан извод са текућег рачуна на коме се види да је извршена трансакција, оригинално паковање на коме се налази бар код и сл.

Када трговац уважи рекламацију обавештава потрошача да ли пристаје на захтев у целисти или евентуално предлаже неки други начин решавања. У интересу је и потрошача и трговца, као и квалитетне пословне политике да се проблем ефикасно реши, па треба наступати у партнерском односу и уз сарадњу са удружењима за заштиту потрошача. Уколико потрошач није задовољан одговором трговца, потребан му је правни савет или друга врста помоћи, може се обратити CALL центру за заштиту потрошача МТУ, бесплатним позивом на 0800-103-104, или неком од удружења за заштиту потрошача, која ће посредовањем са трговцем покушати да реше настали проблем. Крајња инстанца за решавање потрошачких приговора, увек остаје суд.

несаобразност

начин подношења
неформалан, осим уколико га
је трговац предвидео и
експлицитно обавестио
потрошача; препоручује се
писмено

