

## **POSTUPAK REŠAVANJA REKLAMACIJE POTROŠAČA U VEZI PROIZVODA ZA KOJE SE NE IZDAJE GARANTNI LIST**

Imajući u vidu, da je postupanje po reklamaciji potrošača pravno izuzetno zahtevno pitanje, i da je nužno da u potpunosti ispoštujete procedure koje su zakonom propisane u takvim situacijama, želimo da Vas tim povodom upoznamo sa osnovnim pravima i obavezama.

### **Prava potrošača**

Potrošač ima pravo da u roku od šest meseci od dana izvršene kupovine proizvoda, odnosno pružene usluge, podnese reklamaciju uz račun o kupovini u prodajnom objektu prodavca, odnosno davaoca usluge, u kome je proizvod kupljen, odnosno usluga pružena (član 36. stav 2. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru i član 52.stav 7. i 53.stav 2. Zakona o zaštiti potrošača).

Uz reklamaciju i priloženi fiskalni račun, potrošač je po pravilu dužan da stavi na uvid proizvod na koji se reklamacija odnosi.

Po osnovanoj reklamaciji potrošač ima pravo na:

- zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa), ili
- da mu se vrati iznos plaćen za taj proizvod u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja, ili
- otklanjanje nedostatka na proizvodu o trošku prodavca.

U slučaju da je reklamacija potrošača osnovan zbog nedostatka u izvršenju određene usluge, potrošač ima pravo na:

- otklanjanje nedostatka, ili
- vraćanje plaćenog iznosa, ili
- na smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge (član. 36. stav 3. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru i član 52. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača).

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Ukoliko potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu proizvodom sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom, može da zahteva i naknadu štete.

Za proizvode za koje je prilikom kupovine potrošač bio obavešten i znao da su sa nedostatkom prodavac ne odgovara (član. 37. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru i Zakona o zaštiti potrošača).

## **Obaveze prodavca - davaoca usluge**

Prodavac, odnosno davalac usluge je u obavezi da svojim aktom (pravilnikom, odlukom i sl.) bliže utvrdi način i uslove rešavanja prigovora - reklamacije potrošača.

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Ovlašćeno lice u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen dužno je da utvrdi:

- da li je proizvod kupljen u prodajnom objektu;
- da li je potrošač imao račun o kupljenom proizvodu izdat u tom prodajnom objektu;
- da li je proteklo 6 (šest) meseci od dana izvršene kupovine proizvoda;
- da li je nedostatak nastao krivicom potrošača.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču o svojoj konačnoj odluci na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije (član. 36. stav 4. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijском nadzoru i član 56. stav 7. Zakona o zaštiti potrošača).

Ovlašćeno lice u prodajnom objektu može odbaciti kao neosnovanu reklamaciju potrošača, ako nesumnjivo utvrdi da je nedostatak na proizvodu nastao krivicom potrošača, odnosno usled nepridržavanja uputstva za upotrebu, odnosno ako proizvod nije korišćen i održavan u skladu sa deklaracijom na proizvodu.

Ukoliko reklamacija nije prihvaćena od strane trgovca, naročito ako je do nedostatka došlo krivicom potrošača, ovlašćeno lice je dužno da potrošača obavesti da po važećim propisima nema pravo na podnošenje reklamacije.

Za proizvod koji se daje u zamenu za neispravan proizvod, trgovac je u obavezi da izda novi račun, kao da je izvršio prodaju novog proizvoda i od dana izdavanja tog računa potrošač ima pravo da u roku od šest meseci od dana izvršene zamene proizvoda, podnese pismenu reklamaciju prodavcu i za zamenjeni proizvod.

## **Nadležnost republičke tržišne inspekcije**

Inspekcijски nadzor nad sprovođenjem Zakona o zaštiti potrošača i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko turističkih inspektora, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijски nadzor u ovim oblastima. (čl. 154. i 155 Zakona o zaštiti potrošača).

Nadležnost republičke tržišne inspekcije utvrđena je i odredbama Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe.

Inspekcijски nadzor po prijavama nezadovoljnih potrošača vrši se u maloprodajnim objektima prodavaca pravnih lica i preduzetnika.

Postupanje po prijavi potrošača

### **Ispitivanje prijave nezadovoljnog potrošača**

- pre pokretanja upravnog postupka, odnosno vršenja inspekcijskog nadzora kod prodavca, tržišni inspektor prethodno utvrđuje da li je nezadovoljni potrošač:
- u zakonskom roku podnosio prodavcu reklamaciju;
- precizirao svoj zahtev prema prodavcu (povraćaj novca, zamena proizvoda ili popravka o trošku prodavca);
- u zakonskom roku dobio odluku - odgovor prodavca u pogledu osnovanosti njegove reklamacije;
- uz prijavu naveo ili podneo dodatne dokaze ili naveo nove okolnosti koji potkrepljuju osnovanost njegovog odbijenog reklamacije.

Ukoliko tržišni inspektor utvrdi da je potrošač u svemu postupio u skladu sa zakonskim odredbama, izvršiće kod prodavca inspekcijski nadzor i proveru navoda potrošača.

### **Postupanje tržišnog inspektora kod prodavca**

Tržišni inspektor je ovlašćen da utvrdi: da li je prodavac svojim aktom (pravilnikom, odlukom i sl.) bliže utvrdio način i uslove rešavanja reklamacije potrošača, da li je potrošaču omogućio podnošenje reklamacije i da li je vodio postupak njegovog rešavanja.

### **Ovlašćenja nadležnih inspektora regulisana su članom 156. stav 2. ZOZP**

U slučaju utvrđivanja povrede zakona inspektor nalaže trgovcu, odnosno prodavcu da ukloni utvrđenu nepravilnost i određuje rok u kojem će trgovac, odnosno prodavac biti dužan da ukloni nepravilnost, a koji ne može biti kraći od 24 sata niti duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano.

Ako trgovac, odnosno prodavac ne postupi po nalogu, inspektor će rešenjem izreći meru privremene zabrane prometa robe, odnosno vršenja usluge na koju se mera odnosi.

Ukoliko tržišni inspektor utvrdi da je prodavac odbio da u propisanom roku postupi po žalbi potrošača, doneće rešenje kojim će prodavcu naložiti da odgovori na reklamaciju potrošača, bez prava da sugeriše da li je reklamacija osnovana, ili ne.

O ishodu inspekcijskog nadzora kod prodavca, tržišni inspektor pismeno obaveštava podnosioca prijave - potrošača (član 41. stav 2. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru).

### **Zahtev za pokretanje prekršajnog postupka**

Po okončanju inspekcijskog nadzora po osnovanoj prijavi potrošača, tržišni inspektor je ovlašćen da podnese prekršajnom sudu zahtev za pokretanje prekršajnog postupka protiv prodavca pravnog lica i odgovornog lica u pravnom licu ili preduzetnika zbog prekršaja ako nije omogućio potrošaču da uloži reklamaciju u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno u kome je usluga pružena ili na drugom mestu koje je za to određeno ili ako reklamaciju ne uzme u postupak i po njemu ne donese odluku na način i u rokovima, propisanim zakonom (član 53. st. 1. tač. 10) i 13) i st. 2. i član 54. stav 1. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenje usluga u prometu robe i inspekcijskom nadzoru, odnosno odredbama Zakona o zaštiti potrošača).