

Ako proizvođač, odnosno trgovac nema sopstveni servis u BiH, dužan je da za tehnički složene proizvode obezbijedi i spisak pravnih i fizičkih lica koja su ovlašćena za servisiranje. Proizvođač odnosno trgovac, dužan je da ovlašćene servise i tržište redovno snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova. Ovlašćen je servis onaj koji ima punovažnu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

DOKUMENTACIJA I ISPRAVE O ROBI

Trgovac je obavezan da potrošaču prilikom prodaje proizvoda preda propisane isprave, kao što su: deklaracija, spisak sopstvenih i ovlašćenih servisa, certifikat, garantni list, uputstvo za sklapanje, uputstvo za upotrebu, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i druge odgovarajuće podatke kojima se potrošač dodatno upoznaje sa svojstvima proizvoda. Sve navedene isprave moraju biti napisane jasno, vidljivo i čitko na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi. Prevod isprava koji je proizvođač pripremio mora biti identičan originalnom tekstu.

RASPRODAJA

Trgovac je dužan da rasprodaju proizvoda objavi na uobičajen način na mjestu prodaje. Pored označavanja razloga rasprodaje na prodajnom mjestu proizvod na rasprodaji treba biti jasno i vidljivo označen cijenom prije i cijenom nakon sniženja. Ako je procenat sniženja cijena objavljen u rasponu, najveći procenat sniženja treba da se odnosi najmanje na jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na rasprodaji. Proizvod koji je na rasprodaji, a kojem uskoro ističe rok upotrebe, mora dodatno imati vidljivo istaknut krajnji rok upotrebe. Svi proizvodi koji se nude potrošaču moraju biti isloženi, dostupni, mjerljivi i snabdjeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom. Takođe, proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija.

Udruženje građana "OAZA"
Kralja Petra I 40, 891 010 Trebinje
Tel: 059 261 411
Fax: 059 223 514
e-mail: oaza_tb@hotmail.com

U ZAŠTITI POTROŠAČKIH PRAVA INFORMISAN POTROŠAČ



DEKLARISANJE PROIZVODA

Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju imati deklaraciju u skladu sa zakonom, tehničkim i drugim propisima, odnosno standardima. Deklaracija mora biti napisana na jednom od jezika konstitutivnih naroda koji je u službenoj upotrebi. Deklarisanje proizvoda je navođenje na proizvodu ili omotu proizvoda podataka kojima se identifikuju proizvodi, svojstva proizvoda, te podaci o proizvođaču i trgovcu koji proizvod stavlja u prodaju. Deklaracija je podatak, oznaka, proizvođački ili trgovački žig, slika (ilustracija), znak na proizvodu i njegovom omotu, pisani dodatak, pločica, karika, kopča ili slično što je smješteno na proizvodu i/ili omotu proizvoda, te prati proizvod ili se na njega odnosi. Deklaracija je obavezna za svaki proizvod i treba da sadrži najmanje sljedeće podatke:

- a) naziv proizvoda, ime pod kojim se proizvod prodaje
- b) tip proizvoda ili model proizvoda,
- v) naziv (poslovno ime) i adresu proizvođača, a za uvozne proizvode, naziv (poslovno ime) i sjedište uvoznika, te zemlju porijekla i
- g) minimalni rok trajanja proizvoda, zavisno od prirode proizvoda.

Sadržaj deklaracije za pojedine proizvode ili grupe proizvoda propisuju nadležni organi u skladu sa posebnim propisom.

CIJENA

Trgovac ističe prodajnu cijenu proizvoda i usluga u službenoj valuti koja je u upotrebi u BiH. Osim prodajne cijene proizvoda, treba biti vidljivo istaknuta cijena za jedinicu mjere istog proizvoda, te naziv i tip proizvoda. **Prodajna cijena i cijena za jedinicu mjere treba da budu jasno i vidljivo, čitko i nedvosmisleno napisana na proizvodu, odnosno omotu, te na prodajnom mjestu proizvoda i usluge, kao i na proizvodu u izlogu. Na proizvodu, osim prodajne cijene, ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju umanjenja cijene, rasprodaje i slično.** Cijenu za jedinicu mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni proizvoda. Za proizvode u rasutom stanju ističe se samo cijena za jedinicu mjere na pakovanju ili neposredno pored proizvoda. Ukoliko trgovac prilikom pružanja usluga potrošaču isporučuje rezervne dijelove, obavezan je da označi i cijenu rezervnih dijelova. U slučaju prodaje umjetničkih dijela ili antikviteta, trgovac nije dužan da istakne prodajnu cijenu na proizvodu ili ambalaži, ako je na proizvod stavio oznaku na osnovu koje se cijena proizvoda može provjeriti u cjenovniku.

FISKALNI RAČUN

Trgovac je dužan da za prodati proizvod, odnosno pruženu uslugu, izda račun potrošaču, u skladu sa zakonom i posebnim propisima. Za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničena, trgovac mora na odgovarajući način u prilogu uz račun naznačiti da je riječ o takvoj robi. Trgovac je dužan da omogući potrošaču provjeru ispravnosti zaračunatog iznosa u odnosu na kvalitet i količinu kupljenog proizvoda, odnosno pružene usluge. Trgovac je dužan da se pridržava prodajne cijene. Obaveza potrošača je da plati iznos roba koji je naznačen na fiskalnom računu.

Novčana obaveza potrošača koju plaća posredstvom pošte, banke ili neke druge finansijske institucije za platni promet, smatraće se da je izmirena na dan kada je takva institucija primila od potrošača nalog za plaćanje.

REKLAMACIJE

Trgovac je dužan da vodi posebnu Knjigu reklamacija. **Potrošač ima pravo da podnese reklamaciju u pisanom obliku, u slučaju nedostataka na proizvodu ili usluzi, pogrešno zaračunate cijene i drugih nedostaka.** Trgovac je dužan da na vidnom mjestu u prodajnom objektu drži Knjigu reklamacija. Takođe dužan je da na reklamaciju potrošača odgovori u roku od osam dana od njenog prijema. Trgovac je obavezan da vodi i čuva Knjigu reklamacija, najmanje godinu dana po isteku poslovne godine za koju se vodi Knjiga reklamacije.

NEDOSTATAK NA PROIZVODU

U slučaju nedostataka na proizvodu, trgovac je po zahtjevu i izboru potrošača dužan da:

- a) ukloni nedostatak na proizvodu o svom trošku,
- b) zamijeni proizvod sa nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom ili
- v) vrati plaćeni iznos i nadoknadi stvarne, razumne troškove vraćanja proizvoda sa nedostatkom.

Ako je nedostatak vidljiv, potrošač je obavezan da trgovcu dostavi zahtjev u pisanoj formi u roku od osam dana od preuzimanja proizvoda. Ukoliko potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, obavezan je da zahtjev u pisanoj formi podnese trgovcu u roku od 60 dana od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od dvije godine od dana preuzimanja proizvoda. Ovaj rok se ne odnosi na proizvode sa garancijom (garantnim listom).

Uz pomenuti zahtjev potrošač je dužan da dostavi kopiju računa.

Isto tako ako potrošač nakon 30 dana od dana kada je proizvod kupio otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, osim vraćenog plaćenog iznos, potrošaču pripadaju i kamate po stopama poslovne banke trgovca za oročene štedne uloge na tri mjeseca, od dana kupovine do dana isplate.

ODGOVORNOST I GARANCIJA ZA PROIZVOD ILI USLUGU

Proizvođač je dogovoran za štetu uzrokovanu greškom u njegovom proizvodu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi. Trgovac je odgovoran za nedostatke na robi koji postoje u trenutku prenosa rizika na potrošača, bez obzira da li je potrošač svjestan nedostataka u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi. Za tehnički složene proizvode proizvođač, odnosno trgovac, dužan je da utvrdi i u tehničkom uputstvu navede rok obezbijeđenog servisiranja i da snabdije tržište rezervnim djelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (u daljnjem tekstu: rezervni dijelovi). Rok ne smije biti kraći od tri godine za aparate za domaćinstvo, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, ako posebnim propisom nije drugačije određeno. Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili trgovac dužan je da obezbjedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.