

Način podnošenja reklamacije

Potrošač podnosi reklamaciju na mjestu kupnje proizvoda usmeno ili u pisanom obliku. Ukoliko trgovac ne uvažava usmenu reklamaciju, potrošač svakako treba uložiti pisanu reklamaciju na licu mjesta ili preporučenim pismom s povratnicom.

Rok u kojem potrošač treba dobiti odgovor je 8 dana. Ako potrošač ne dobije odgovor ili je negativan, tj. trgovac osporava nedostatak, potrošač se treba hitno obratiti nadležnoj inspekciji.

Napomena: Pravo na reklamaciju ne može se ostvariti bez računa.



Članak 18. Zakona o zaštiti potrošača u BiH (ZOZP)

- (1) U slučaju nedostatka na proizvodu, trgovac je na zahtjev i po izboru potrošača, dužan:
- Zamijeniti proizvod s nedostatkom drugim istovjetnim novim ispravnim proizvodom; ili
 - Vratiti plaćeni iznos i nadoknaditi stvarne razumne troškove vraćanja proizvoda s nedostatkom;
 - Ukloniti nedostatak na proizvodu o svom trošku.

Ako u slučajevima iz članka 18. ovog zakona trgovac ne osporava nedostatak, dužan je bez odgađanja zadovoljiti zahtjev potrošača.



INSTITUCIJA OMBUDSMANA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA
U BOSNI I HERCEGOVINI

ZAŠTITA POTROŠAČA
U SLUČAJU
MATERIJALNIH NEDOSTATAKA
NA PROIZVODU

INSTITUCIJA OMBUDSMANA
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA U BOSNI I HERCEGOVINI

Kneza Domagoja bb,
88000, Mostar

+387 36 311 212
+387 36 311 210
+387 36 311 211
www.ozp.gov.ba
ozp@ozp.gov.ba



Materijalni nedostatak na proizvodu i problemi prilikom reklamacije su razlog sve brojnijih žalbi potrošača. Činjenica da je potrošač slabija strana na tržištu, te da trgovac raspolaže sa više znanja i informacija o proizvodima koje prodaje, može dovesti do neravnoteže na tržištu na štetu potrošača.

Zakon o zaštiti potrošača u BiH pruža visoki nivo zaštite pojedinca kao potrošača, sa dobrim izgledima da ostvari svoja prava, ali ih mora poznavati.

Zato potrošačima dajemo informacije koja su to prava i kako ih ostvariti:

7 NAJČEŠĆIH PROBLEMA I 7 PREPORUKA POTROŠAČIMA

1. Koji su rokovi za reklamaciju proizvoda s nedostatkom?

Ako je nedostatak vidljiv, potrošač treba reklamaciju dostaviti trgovcu u pisanoj formi u roku od 8 dana od dana preuzimanja proizvoda.

Ako potrošač naknadno otkrije skriveni nedostatak na proizvodu, reklamaciju treba podnijeti u pisanoj formi u roku od 2 mjeseca od dana kada je skriveni nedostatak otkriven, a najkasnije u roku od 2 godine od dana preuzimanja proizvoda.

Ovaj rok ne odnosi se na proizvode s garancijom (garantnim listom).

2. Prilikom reklamiranja proizvoda s nedostatkom u trgovini gdje je potrošač kupio proizvod, trgovac se često ograđuje od svake odgovornosti, i upućuje potrošača da se obrati ovlaštenom servisu ili dobavljaču.

Odgovornost za nedostatak je na trgovcu. Potrošač podnosi reklamaciju trgovcu, a ne dobavljaču, proizvođaču ili serviseru. Trgovac je dužan omogućiti podnošenje reklamacije i riješiti je. Ako trgovac ne osporava nedostatak dužan je bez odlaganja zadovoljiti zahtjevu potrošača.

3. Prilikom kupovine proizvoda, rečeno vam je da imate pravo na zamjenu u slučaju neispravnosti, u roku od 3 dana. Nakon isteka tog roka proizvod se mora dostaviti servisu na popravak.

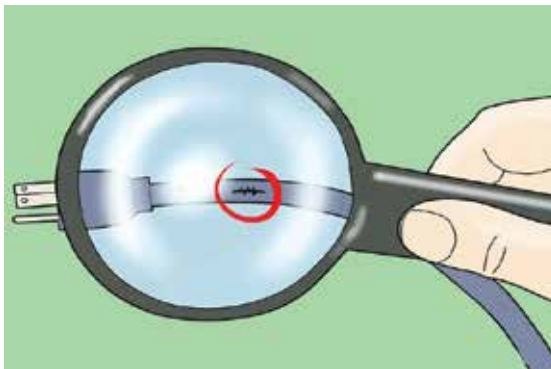
Ovo je zakonski neosnovano, jer posebni rok je 2 mjeseca od otkrivanja nedostatka odnosno, opći rok je 2 godine od dana kupovine i odgovornost je uvijek ne trgovcu. U tom slučaju, pravo je potrošača birati želi li popravak, zamjenu ili povrat novca.

4. U slučaju reklamacije trgovac vas upućuje serviseru da proizvod odnesete ili pošaljete o vlastitom trošku.

Popravak u zakonskom roku ne smije stvoriti dodatne troškove potrošaču. Trgovac je dužan o vlastitom trošku ukloniti nedostatak na proizvodu i snositi troškove transporta do serviseru.

5. U zakonskom roku predali ste proizvod servisu na popravak. Prošlo je dosta vremena, a nemate nikakvu povratnu informaciju.

Zakon ne propisuje precizne rokove, već samo "razuman" rok. Ako serviser izgubi ili uništi proizvod koji je potrošač dao na popravak, odnosno ošteti ili pokvari isti, dužan je o vlastitom trošku popraviti oštećenje u roku od 3 dana, ako se na taj način ne smanjuje vrijednost i upotrebljivost proizvoda. Ako to nije moguće, trgovac je dužan potrošaču u roku od 8 dana isporučiti novi proizvod.



6. Predali ste proizvod na popravku pri kraju zakonskog roka. Šta ako se nakon isteka opet ponovi kvar?

Odgovornost za nedostatak se u slučaju popravka produžuje za onoliko koliko je neko bio lišen upotrebe proizvoda, ako se radi o manjem nedostatku. Kada se zbog neispravnosti vrši zamjena ili bitni popravak stvari, zakonski rok počinje ponovo teći od zamjene. U slučaju da je zamijenjen ili popravljen samo dio stvari, zakonski rok počinje teći samo za taj dio.

7. Proizvod ste kupili na sniženju ili akcijskoj prodaji, trgovac tvrdi da nemate pravo na reklamaciju.

Pravo na reklamaciju imaju potrošači na svaki proizvod bez obzira je li kupljen na sniženju ili rasprodaji. Potrošač nema pravo reklamirati samo onaj nedostatak na koji je trgovac dao upozorenje i zbog kojeg je proizvod bio snižen.