



Foto: Pixabay

ZAŠTITITE SE

+AA-

AKO STE KUPILI NEISPRAVNU STVAR, MORATE JAKO DOBRO POZNAVATI ZAKON: Prodavač vam u svakom slučaju mora izaći u susret ili mu možete zatvoriti trgovinu

Autor: Tea Šojat / 7dnevnoNedjelja, 03. srpnja 2022. u 20:15

Kupili ste novu perilicu rublja, i to za nemali iznos, no niste je uspjeli ni pokrenuti, a već ste u situaciji da morate zvati majstora? Zovete trgovca kod kojeg ste kupili uređaj, no on vam tvrdi da će uređaj morati biti poslan na servis. Pritom ne dobivate zamjenski uređaj, a povrat novca nije vam ponuđen? O ovakvom i brojnim sličnim slučajevima svakodnevno čitamo na društvenim mrežama, a s vrlo neobičnim situacijama u odnosu kupac – trgovac, obratili su nam se i čitatelji, stoga smo odlučili provjeriti što učiniti kada sumnjamo da su naša prava narušena te da nam trgovac nije ponudio sve ono što je zakonom bio dužan.

Navodimo primjer situacije s kupnjom mobilnog uređaja, kupljenog putem *web-shopa*, a koji nije radio na SIM karticu domaćeg operatora. Potrošaču nije vraćen novac niti mu je ponuđena zamjena, nego je uređaj poslan na servis. Pritom kupac napominje kako na *web-shopu* u opisu samog uređaja nije bio naveden podatak da uređaj ne radi na SIM kartice domaćih operatora. Da jest, kupac kaže da ne bi kupovao uređaj koji je potrebno poslati na servis već nakon kupnje i na njega čekati tjednima. Napomenimo i kako uplaćeno jamstvo za slučaj kvara u ovom slučaju ništa ne znači, nego bi kupac trebao platiti i servis.

Kako smo dobili uvid u nekoliko sličnih slučajeva, utvrdili smo kako kupcima trgovci tvrde da uređaj najprije treba biti poslan na servis te kako kupac nema pravo na povrat novca, pozivajući se na Zakon o obveznim odnosima i interpretaciju istog da nije dužan izvršiti povrat novca ili zamjenu uređaja.

Razumljivo je da se uređaj šalje na servis u slučaju kada potrošač zna da je kupio uređaj s određenim nedostatkom, no nije razumljivo zašto potrošači moraju plaćati cijenu novog uređaja ako on ima nedostatke. Zbog svega se pojavila sumnja kako pojedinci namjerno prodaju neispravne uređaje, odnosno uređaje upitne kvalitete, upravo zbog načina na koji interpretiraju zakon.

Zavarani kupac

Postoji li na našem tržištu tzv. škart roba i koja su doista naša prava kao potrošača te jesu li prethodne tvrdnje točne? Objašnjenje smo dobili od nadležnih institucija.

“Kada je potrošač doveden u zabludu zbog lažnih informacija o proizvodu, riječ je o zavaravajućoj poslovnoj praksi sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Poslovna praksa smatra se zavaravajućom ako sadrži netočne informacije, zbog čega je neistinita, ili ako na neki drugi način, uključujući njezino cjelokupno predstavljanje, pa čak ako je informacija činjenično točna, zavarava ili je vjerojatno da će zavarati prosječnog potrošača, a čime ga navodi ili je vjerojatno da će ga navesti da donese odluku o kupnji koju inače ne bi donio.

Ako potrošač smatra da poslovna praksa trgovca ima elementa zavaravanja, može podnijeti prijavu Državnom inspektoratu koji u svakom pojedinačnom slučaju utvrđuje

je li riječ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovca uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja.

Zaključno, potrošač ne može samo na temelju toga što smatra da je riječ o zavaravajućoj poslovnoj praksi tražiti povrat novca, već se treba obratiti Državnom inspektoratu koji jedini može utvrditi je li to zaista tako”, navode iz Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja.

Iz udruge za zaštitu potrošača navode i “kako ako potrošači ne znaju svoja prava, onda ih trgovci mogu i prevariti. Zato je dobro raspitati se kod udruga za zaštitu potrošača o pravima”.

Dotaknuli smo se i razumnog roka za servis ili zamjenu uređaja, a iz udruge za zaštitu potrošača su nam odgovorili kako on nije definiran “jer to ne odgovara Ministarstvu gospodarstva kao predlagачu niti kapitalistima koji mogu taj rok rastezati”.

Međunarodna radionica

“Kada smo razgovarali na jednoj radionici CARDS programa, a predavanja su držali stručnjaci iz inozemstva, kolegica iz Njemačke rekla je kako kod njih to znači da nakon što ste nazvali servisera, sutra je kod vas i proizvod je popravljen. Nažalost, kolegica nije mogla shvatiti našu svakodnevicu da potrošač najprije ne može dobiti servisera na telefon deset dana, onda kada ga dobije, ne vidi ga sljedećih deset, pa onda nema rezervnih dijelova, pa onda...”, navode iz HUZP-a.

Upitali smo i kako komentiraju zašto Zakonom nije definirana obveza zamjenskog uređaja i dobili sličan odgovor. “To ne odgovara kapitalistima jer bi morali imati previše zamjenskih uređaja. To je samo trošak za kapitalista.”

Zatražili smo i mišljenje o primjeru kupljenog uređaja, čiji oglas na *web-shopu* nije odgovarao stvarnom opisu uređaja. Može li u tom slučaju potrošač tražiti povrat novca, odnosno koja su prava potrošača.

“Kada je oglas lažan, smatra se da na proizvodu postoji materijalni nedostatak i da potrošaču trebaju vratiti novac jer sve drugo je prevara”, navode iz udruge.

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača donosi detaljan vodič, koji biste svakako trebali proučiti i prije nego što se odlučite na kupnju proizvoda ili usluge.

Nije točno da prema novom Zakonu o obveznim odnosima nema zamjene. Potrošač prema svojoj želji može tražiti zamjenu ili popravak. Prema zakonu imate pravo tijekom cijelog jamstvenog roka, odnosno do dvije godine od dana prodaje proizvoda, na to da vam trgovac proizvod prema vašem zahtjevu zamijeni, popravi, snizi cijenu, vi određujete redoslijed. U slučaju da to trgovac ne želi, imate pravo raskinuti ugovor i tražiti povrat novca.

‘Ne želim popravak’

Kada proizvod ima materijalni nedostatak, jednim pisanim prigovorom zatražite od trgovca da vam ga zamijeni ili, ako želite, popravi.

Ako trgovac traži da proizvod pregleda servis, onda vi u potvrdi o predaji proizvoda inzistirajte da se napiše “ne želim popravak”, ako traže dokumentaciju, fotokopirajte je da ne ostanete bez dokaza. Ako je riječ o neznatnom kvaru, potrošač ima pravo na popravak.

Ako trgovac ne želi postupiti po vašem zahtjevu, napišite mu i pošaljite preporučeno pismo s povratnicom u kojem ćete zahtijevati povrat novca u određenom roku. Mora vam odgovoriti u roku od 15 dana, a ako to ne učini, prijavite ga državnim inspektorima.

Trgovac je odgovoran za materijalne nedostatke do dvije godine od dana prodaje proizvoda.

Ako je nedostatak neznatan, kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke, uključujući i pravo na popravljavanje štete.

Kada prođu rokovi, prijavite trgovca ponovno na DRŽAVNI INSPEKTORAT, ŠUBIĆEVA 29, 10 000 ZAGREB, (01) 237 5100, WEB:

<https://dirh.gov.hr>, e-mail: pisarnica.dirh@dirh.hr ; info@dirh.hr;

<https://dirh.gov.hr/podnosenje-prijava/83>

Sve je jasno

Pravo na popravljanje neznatne štete kupac ima prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima.

(1) Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku ovlašten je:

1. a) zahtijevati od prodavatelja uklanjanje nedostatka
2. b) zahtijevati od prodavatelja predaju druge stvari bez nedostatka
3. c) zahtijevati razmjerno sniženje cijene
4. d) izjaviti da raskida ugovor.

(2) U svakom od tih slučajeva kupac ima pravo i na popravljanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka stvari pretrpio na drugim svojim dobrima.

(3) Prilikom ostvarivanja prava na uklanjanje nedostatka kupac ima pravo izbora između popravka i zamjene stvari, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.

(4) Prodavatelj je ovlašten odbiti uklanjanje nedostatka ako su popravak i zamjena nemogući ili bi mu time bili prouzročeni nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za kupca.

(5) Kupac ima pravo na sniženje cijene ili na raskid ugovora tek ako prodavatelj nije uklonio nedostatak, ili je to odbio učiniti, ili nije uklonio nedostatak u skladu s člankom 410. a stavcima 2. i 3. ovoga zakona, ako nedostatak postoji unatoč pokušaju prodavatelja da ga ukloni, odnosno ako je prodavatelj izjavio da neće ukloniti nedostatak ili iz okolnosti očito proizlazi da neće ukloniti nedostatak u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za kupca te ako je nedostatak tako ozbiljan da opravdava trenutačno sniženje cijene ili raskid ugovora.

(6) Kupac ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene sve dok prodavatelj ne ispuni svoje obveze po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke.

(7) Ako je nedostatak neznatan, kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na popravljanje štete.

(8) Teret dokaza da je nedostatak neznatan je na prodavatelju.

(9) Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi prodavatelj.”

Zakon o obveznim odnosima ne sadrži odredbu koja bi propisivala rok određen na dane u kojem je prodavatelj dužan popraviti stvar. Razumni rok je pravni standard te se razumnost roka procjenjuje s obzirom na sve objektivne okolnosti konkretnog slučaja (npr. uzimajući u obzir prirodu i složenost stvari, prirodu i težinu nedostatka te okolnosti u vezi s radnjama koje je potrebno poduzeti kako bi prodavatelj popravio ili zamijenio stvar).

Taj rok odgovara najkraćem mogućem vremenu potrebnom za dovršetak popravka ili zamjene u svakom konkretnom slučaju koji ovisi o činjeničnim okolnostima svakog pojedinog slučaja.

Rok je jasan

S obzirom na navedeno i na činjenicu da se odredbe o odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke stvari odnose na sve stvari, različitih vrsta i različitog stupnja složenosti, ocijenjeno je da Zakonom o obveznim odnosima nije opravdano propisivati razumni rok na način da se zakonom propiše koliko dana iznosi razumni rok (npr. 15 dana, 30 dana i slično). Naime, ovisno o okolnostima svakog konkretnog slučaja, može se dogoditi da zbog objektivnih okolnosti (kao što su, primjerice, poremećaji u lancima opskrbe koji mogu utjecati na dobavu rezervnih dijelova ili novih proizvoda; složenost nedostatka čije otklanjanje zahtijeva dulje vrijeme od propisanog roka) nije objektivno moguće u roku koji bi zakonom bio propisan na dane popraviti odnosno zamijeniti stvar s nedostatkom.

S druge strane, posljedica nepoštivanja razumnog roka za popravak odnosno zamjenu stvari prodavatelja je raskid ugovora, odnosno sniženje cijene, što bi u slučaju kada bi trajanje razumnog roka bilo propisano zakonom na dane, značilo da i u slučajevima kada prodavatelj zbog objektivnih okolnosti ne može u tako propisanom roku (određenom kao broj dana) popraviti odnosno zamijeniti stvar snosi posljedice nepoštivanja roka koji objektivno nije mogao poštivati, što nije opravdano.

Nadalje, Zakon o obveznim odnosima ne sadrži obvezu prodavatelja da kupcu da zamjensku stvar dok je stvar s nedostatkom na popravku ili dok se čeka zamjena stvari. Zakonom o obveznim odnosima propisano je kada postoji materijalni nedostatak stvari na način da su propisani subjektivni i objektivni kriteriji za ocjenjivanje ima li stvar nedostatak. Stvar ima nedostatak ako ne udovoljava zahtjevima koje su ugovorne strane utvrdile ugovorom o kupoprodaji (subjektivni kriteriji). Kako bi se smatralo da stvar nema nedostatak, uz ispunjavanje subjektivnih kriterija, stvar mora ispunjavati i objektivne kriterije propisane Zakonom o obveznim odnosima, pa nedostatak postoji i u slučaju da stvar ne udovoljava propisanim objektivnim kriterijima.

Zajamčena sigurnost

Među ostalim, Zakonom o obveznim odnosima je, kao jedan od objektivnih kriterija, propisano da nedostatak postoji ako stvar ne odgovara količini ili nema ona svojstva i druge značajke, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za stvar iste vrste i koje kupac može razumno očekivati s obzirom na prirodu stvari te uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali prodavatelj ili druge osobe u prethodnim lancima transakcija, uključujući proizvođača, ili koje su dane u njihovo ime, osobito u oglašavanju ili označivanju.

Samo u zakonom propisanim slučajevima prodavatelja ne obvezuju navedene javne izjave i to ako dokaže da nije znao niti je mogao znati za tu izjavu, ili da je do trenutka sklapanja ugovora javna izjava bila ispravljena na jednak ili usporediv način kao i kada je dana, ili da ta javna izjava nije mogla utjecati na donošenje odluke o kupnji. Nadalje, Zakonom o obveznim odnosima omogućeno je odstupanje od propisanih objektivnih kriterija koji se koriste za određivanje postojanja nedostatka, ali je u potrošačkim ugovorima takvo odstupanje moguće samo ako je potrošač u vrijeme sklapanja ugovora bio posebno obaviješten da određeno obilježje stvari odstupa od propisanih objektivnih kriterija i ako je to izričito i zasebno prihvatio pri sklapanju ugovora.

Potrošač koji je u roku obavijestio prodavatelja o postojanju materijalnih nedostataka od prodavatelja u prvom redu može zahtijevati popravak ili zamjenu stvari, a uz ispunjenje propisanih pretpostavki potrošač može zahtijevati razmjerno sniženje cijene ili izjaviti da raskida ugovor.

Zamjena stvari

Uz navedena prava potrošač ima pravo i na popravljavanje štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu, uključujući i štetu koju je zbog nedostatka stvari pretrpio na svojim drugim dobrima.

Potrošač ima pravo izbora između popravka i zamjene stvari, osim ako bi odabrani način uklanjanja nedostatka bio nemoguć ili ako bi njime u odnosu na drugi način uklanjanja nedostatka prodavatelju nastali nerazmjerni troškovi uzimajući u obzir sve okolnosti, a osobito vrijednost stvari bez nedostatka, značaj nedostatka i pitanje može li se popravak odnosno zamjena obaviti bez znatnih neugodnosti za potrošača.

Popravak ili zamjena stvari s nedostatkom provode se besplatno, u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio prodavatelja o nedostatku te bez znatnih neugodnosti za potrošača uzimajući u obzir prirodu stvari i svrhu za koju je potrošaču stvar bila potrebna.

Potrošač ima pravo na sniženje cijene ili raskid ugovora tek ako:

- prodavatelj nije uklonio nedostatak
- je prodavatelj odbio ukloniti nedostatak
- prodavatelj nije uklonio nedostatak u skladu s pravilima o preuzimanju stvari i snošenju troškova preuzimanja stvari ili u skladu s pravilima o uklanjanju nedostatka na instaliranoj odnosno montiranoj stvari
- nedostatak postoji unatoč pokušaju prodavatelja da ga ukloni
- je prodavatelj izjavio da neće ukloniti nedostatak ili iz okolnosti očito proizlazi da neće ukloniti nedostatak u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti za potrošača
- je nedostatak tako ozbiljan da opravdava trenutčno sniženje cijene ili raskid ugovora.

U pravilu, potrošač može raskinuti ugovor samo ako je prethodno dao prodavatelju naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora (za popravak ili zamjenu stvari).

Uskratiti plaćanje

Ako prodavatelj u naknadnom razumnom roku ne ispuni potrošački ugovor, potrošač je ovlašten izjaviti da se ugovor raskida.

Potrošač može raskinuti ugovor bez ostavljanja naknadnog roka za ispunjenje prodavatelju ako mu je prodavatelj nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti konkretnog slučaja očito proizlazi da prodavatelj neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku ili ako potrošač zbog zakašnjenja prodavatelja ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

Također, potrošač ima pravo uskratiti plaćanje bilo kojeg nepodmirenog dijela cijene sve dok prodavatelj ne ispunji svoje obveze po osnovi odgovornosti za materijalne nedostatke stvari.

Zakon o obveznim odnosima usklađen je s obvezujućim odredbama Direktive (EU) 2019/771 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe te su njime propisana prava potrošača, odnosno obveze prodavatelja u slučaju kupoprodaje stvari s nedostatkom.

Stoga smatramo da Zakon o obveznim odnosima nije potrebno mijenjati te da su zakonskim rješenjima instituta odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke stvari, sagledanima u cjelini, uravnotežena prava kupca i obveze prodavatelja.

Također, napominjemo da su posebne odredbe kojima je osigurana dodatna zaštita potrošača u odnosu na ispunjenje obveza prodavatelja iz odgovornosti za materijalne nedostatke stvari (npr. odredbe o inspeksijskom nadzoru trgovca, odredbe o prekršajnoj odgovornosti trgovca) sadržane u Zakonu o zaštiti potrošača.

U Državnom inspektoratu rješavaju pritužbe građana

Upitali smo HUZP smatraju li da Zakon o obveznim odnosima treba mijenjati kako bi se zaštitili potrošači, ali i natjerali trgovci na prodaju ispravnih uređaja kakve i reklamiraju.

“Dosadašnji je Zakon o obveznim odnosima u tom pogledu povrata novca i zamjene uređaja bio jako dobar pa se to radi kapitalista promijenilo navodno pod utjecajem EU-a. Dosad je u prvih šest mjeseci trgovac trebao dokazati da materijalnog nedostatka nema i trebao je platiti eventualno vještačenje. Sada to trgovac ne mora i može prodavati bofl ili škart, a potrošači se onda ne odlučuju na vještačenje jer to koji put košta i više od samog proizvoda i tu su nezaštićeni. U posljednjih nekoliko godina uza sve zaklinjanje na zaštitu potrošača ona se smanjuje prema Zakonu o zaštiti potrošača kao i Zakonu o obveznim odnosima”, navodi se u odgovoru. “Povrat novca bio je dobro rješenje, ali nažalost to je promijenjeno”, navode iz HUZP-a.

Autor:Tea Šojat / 7dnevnoNedjelja, 03. srpnja 2022. u 20:15