

# N1

## Što kad kupite neispravan proizvod? “Imate pravo na prigovor, ali obično možete samo sjesti i plakati”

EKONOMIJA Autor: Miroslav Filipović 14. lip 2024 06:47 1 komentar



Patrik Macek/PIXSELL/ILUSTRACIJA

**Vjerojatno nema potrošača koji bar jednom nije kupio neispravan ili na neki drugi način manjkav proizvod. Tada je prvi logičan korak odlazak u trgovinu gdje je kupljen i pokušaj da se na licu mjesta zamijeni novim ili dobije povrat novca.**

No, većina potrošača također zna da stvari ne idu tako lako kako ih je bilo lako napisati u gornjoj rečenici. I potrošač je tada osuđen na pisanje. Pisanje prigovora trgovcu.

“Kada se na kupljenoj robi otkrije ili pokaže nedostatak (ili kvar) potrošači imaju pravo dvije godine od dana kupnje uputiti prigovor (reklamaciju) trgovcu kod kojega su to kupili. Prigovor se uvijek upućuje u pisanom obliku”, [navode u Hrvatskoj udruzi za zaštitu potrošača](#) (HUZP).

### **Petnaest dana za odgovor na prigovor**

Ako je o kupovini neispravnog ili manjkavog proizvoda pravovremeno obavijestio trgovca, kupac može zatražiti popravak istog ili zamjenu za novi proizvod ili, pak, sniženje cijene. Ako je zatražio popravak ili zamjenu, a to nije moguće ili nije izvedivo u razumnom roku, onda može zahtijevati sniženje cijene ili povrat novca, odnosno raskid ugovora. Trgovac je tada dužan omogućiti podnošenje prigovora osobno, putem pošte ili elektroničke pošte putem posebnog obrasca – pojašnjavaju u HUZP-u.

Kad primi prigovor kupca, trgovac je dužan odgovoriti u zakonskom roku od 15 dana. No u stvarnosti to se često ne događa i u HUZZP-u kažu da im se zbog toga javlja mnogo potrošača tražeći pomoć ili savjet.

## “Nekima ne odgovore ni nakon godinu dana”

“Javljaju nam se ljudi koji i nakon godinu dana, a ne onih 15 dana propisanih zakonom, nisu dobili nikakav odgovor. Većina trgovaca na prigovore odgovori u roku, ali uvijek ima onih koji ne odgovore. Potrošačima tada najprije savjetujemo da im ponovno pošalju prigovor ili ih podsjetite da su prigovor poslali”, kaže nam **Ana**

Prigovori se, kaže, najčešće podnose zbog neispravnih kućanskih uređaja i mobilnih telefona.

“Toga je najviše. Prošle godine bilo je i puno prigovora zbog neispravnih kosilica za travu, a sve je više prigovora kupaca električnih automobila zbog neispravnih baterija”, dodaje Knežević.

Ako trgovac ne odgovori u zakonskom roku od 15 dana ili ako kupac smatra da su mu i nakon odgovora trgovca potrošačka prava povrijeđena, tada mu preostaje obratiti se Državnom inspektoratu (DIRH). To se može učiniti osobno u sjedištu DIRH-a, elektronskom poštom (pisarnica.dirh@dirh.hr) ili putem [online obrasca](#).

## “Što im vrijedi pravo kad Inspektorat ne reagira?”

No i tada postoji jedna kvaka za koju se potrošač često uzaludno hvata. Naime, Državni inspektorat nema rok u kojem mora riješiti prijavu potrošača.

“U Državnom inspektoratu žale se da imaju premalo ljudi, a previše zahtjeva te da jednostavno ne stižu riješiti sve prijave. Tako je i s te strane takva zaštita potrošača vrlo nedjelotvorna. Što im vrijedi pravo koje imaju kad inspekcija na to ne reagira. Vjerojatno i trgovci znaju da je inspekcija spora pa i oni ne žure rješavati prigovore. Sve to skupa loše je riješeno. Mislim da će opet biti potrebno mijenjati zakone”, napominje.

## Nemamo sudove za potrošačke sporove

Vrlo malo slučajeva neispravnih uređaja, dodaje, bude riješeno razgovorom kupca i trgovca.

“Najčešće se ide na pisane prigovore, a ako se i tim putem ne riješi, kupci imaju pravo na naknadu štete. No i to bude za sjest' i plakat. Trgovci teško pristaju na naknadu štete pa se mora ići na sudske tužbe. Potrošač pritom mora navesti kolika mu je nastala šteta pa se provodi vještačenje. Mi nemamo posebne sudove za potrošačke sporove, nego se ide redovnim putem na općinske sudove, tamo se dugo

čeka, a i suci nisu baš vični potrošačkim temama niti im je Zakon o zaštiti potrošača pretjerano blizak”, objašnjava Knežević.

Za razliku od Hrvatske, mnoge zemlje imaju posebne sudove za potrošačke sporove.

“Mi smo o tome već počinjali razgovarati, ali problem je što nemamo s kim završiti razgovor jer se ekipe u nadležnom Ministarstvu gospodarstva stalno mijenjaju. Samo u dosadašnjim Plenkovićevim vladama promijenilo se sedam ministara. Svaki sa sobom dovede novu ekipu pa je teško nekakav ozbiljan posao raditi oko ovih tema”, kaže predsjednica HUZP-a.