

Obveze trgovca uslijed materijalnog nedostatka na proizvodu

Pripremila: Dunja Mak

Zakon o obveznim odnosima i Zakon o zaštiti potrošača sadrže čitav niz odredaba o odgovornosti trgovca u slučaju kada potrošač izvrši reklamaciju kupljenog proizvoda s materijalnim nedostatkom.

Tko se smatra trgovcem, a tko potrošačem

Slijedom članka 5. Zakona o zaštiti potrošača, ova su dva pojma precizno definirana pa se tako trgovcem smatra svaka osoba koja sklupa pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti, uključujući i osobu koja nastupa u ime ili za račun trgovca, dok se potrošačem smatra svaka fizička osoba koja sklupa pravni posao ili djeluje na tržištu **izvan** svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

Što je materijalni nedostatak

Prema članku 401. st. 1. Zakona o obveznim odnosima, materijalni nedostatak postoji:

- 1) ako stvar nema potrebna svojstva za svoju redovitu uporabu ili za promet,
- 2) ako stvar nema potrebna svojstva za posebnu uporabu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata prodavatelju ili mu je morala biti poznata,
- 3) ako stvar nema svojstva i odlike koje su izrijekom ili prešutno ugovorene, odnosno propisane,
- 4) kad je prodavatelj predao stvar koja nije jednaka uzorku ili modelu, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavijesti,
- 5) ako stvar nema svojstva koja inače postoje kod drugih stvari iste vrste i koja je kupac mogao opravdano očekivati prema naravi stvari, posebno uzimajući u obzir javne izjave prodavatelja, proizvođača i njihovih predstavnika o svojstvima stvari (reklame, označavanje stvari i dr.),
- 6) ako je stvar nepravilno montirana pod uvjetom da je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o prodaji,
- 7) ako je nepravilna montaža posljedica nedostataka u uputama za montažu.

Kada trgovac nije dužan uvažiti reklamaciju proizvoda

U slučaju da na proizvodu ne postoji konkretan materijalni nedostatak, već ga kupac reklamira iz posve subjektivnih razloga (ne odgovara mu veličina, boja, model ili se jednostavno predomislio), trgovca niti jedna pozitivno pravna odredba ne obvezuje da uvaži takvu reklamaciju, odnosno da kupcu izvrši zamjenu ili mu vrati novac. Dakako, u svrhu njegovanja dobrih poslovnih običaja, kao i odnosa

poštovanja spram kupca, a ako pritom nije riječ o očitom zlouporabi ili postupanju koje bi naštetilo poslovanju trgovca, trgovcima se savjetuje da kupcima ipak izađu u susret i uvažavaju takve reklamacije, što se dugoročno može pozitivno odraziti na njihov poslovni ugled.

Isto tako, ako trgovac po sniženoj cijeni prodaje proizvod s greškom, Zakon o zaštiti potrošača obvezuje ga da jasno, vidljivo i čitljivo označi na proizvodu ili na prodajnom mjestu da je riječ o prodaji proizvoda s greškom te da uputi potrošača u čemu se sastoji greška na proizvodu. U tom slučaju trgovac također nije dužan uvažiti naknadnu reklamaciju tog proizvoda, ako ga kupac reklamira zbog greške na koju je bio upozoren prilikom kupovine.

Zakonski rok za reklamaciju

U članku 403. st. 4. Zakona o obveznim odnosima propisano je da kod potrošačkih ugovora potrošač kao kupac nije obavezan pregledati stvar niti je dati na pregled, ali je obavezan obavijestiti prodavatelja o postojanju vidljivih nedostataka u roku od dva mjeseca od dana kada je otkrio nedostatak, a **najkasnije u roku od 2 godine** od prijelaza rizika na potrošača.

U slučaju da kupac posjeduje jamstveni list u kojemu je naveden jamstveni rok dulji od navedene dvije godine, tada će vrijediti taj dulji jamstveni rok koji je za potrošača povoljniji. No o pravima i obavezama iz područja jamstva (garancije) biti će zasebno riječi u jednom od narednih mjesečnih tekstova.

Važnost roka od šest mjeseci

Odredbom članka 400. st. 3. Zakona o obveznim odnosima propisana je predmnijeva da je nedostatak koji se pojavio u roku od šest mjeseci od prijelaza rizika (najčešće kupnje proizvoda) postojao u vrijeme prijelaza rizika, osim ako prodavatelj ne dokaže suprotno ili suprotno proizlazi iz naravi stvari ili naravi nedostatka.

To bi, *in concreto*, značilo da ako kupac reklamira proizvod u roku od šest mjeseci od dana kada ga je kupio, smatra se da je s tim materijalnim nedostatkom proizvod i kupljen, a trgovac može dokazivati suprotno – neovisnim vještačenjem - ako je to nužno, u za to ovlaštenoj ustanovi ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka, pri čemu u prvih šest mjeseci, neovisno o rezultatu vještačenja, troškove vještačenja u cijelosti snosi trgovac, što potvrđuje članak 43. st. 5. Zakona o zaštiti potrošača.

Međutim, reklamira li kupac proizvod nakon proteka tih šest mjeseci (ali ne kasnije od 24 mjeseca od dana kupnje) pa se ustanovi potreba za njegovim vještačenjem, tada će troškove vještačenja snositi ili trgovac ili kupac, ovisno o rezultatu vještačenja, što potvrđuje članak 43. st. 6. Zakona o zaštiti potrošača.

Nedostaci za koje trgovac ne odgovara

Trgovac se ne smatra odgovornim za one nedostatke na proizvodu koji su u trenutku sklapanja ugovora bili poznati kupcu ili mu nisu mogli ostati nepoznati. S druge strane, trgovac će se smatrati odgovornim za one materijalne nedostatke koje je kupac mogao lako opaziti, ali je trgovac izjavio da stvar nema nikakve nedostatke ili da stvar ima određena svojstva ili odlike.

Prava kupca u slučaju materijalnog nedostatka

Člankom 410. Zakona o obveznim odnosima propisana su prava kupca u slučaju materijalnog nedostatka.

Kupac koji je pravodobno i uredno obavijestio prodavatelja o nedostatku može po svom izboru:

- 1) zahtijevati od prodavatelja da nedostatak ukloni,
- 2) zahtijevati od prodavatelja da mu preda drugu stvar bez nedostatka,

3) zahtijevati sniženje cijene,

4) izjaviti da raskida ugovor.

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

Ako je nedostatak neznan kupac nema pravo na raskid ugovora, ali mu pripadaju druga prava iz odgovornosti za materijalne nedostatke uključujući i pravo na popravljavanje štete. Troškove otklanjanja nedostatka i predaje druge stvari bez nedostatka snosi prodavatelj.

Kad kupac može raskinuti ugovor

Kupac može raskinuti ugovor, što bi značilo ostvariti pravo na povrat novca, samo ako je prije toga trgovcu dao naknadni primjereni rok za ispunjenje ugovora. Međutim, on može raskinuti ugovor i bez naknadnog roka, ako mu je trgovac nakon obavijesti o nedostacima priopćio da neće ispuniti ugovor ili ako iz okolnosti slučaja očigledno proizlazi da trgovac neće moći ispuniti ugovor ni u naknadnom roku, kao i u slučaju kad kupac zbog zakašnjenja trgovca ne može ostvariti svrhu radi koje je sklopio ugovor.

No ako trgovac ni u naknadnom roku ne ispunio ugovor, on se raskida po samome zakonu, ali ga kupac može održati ako bez odgađanja izjavi trgovcu da ugovor održava na snazi.

Način podnošenja reklamacije

Temeljem članka 10. Zakona o zaštiti potrošača, obveza je trgovca omogućiti potrošaču podnošenje pisanog prigovora u svojim poslovnim prostorijama i bez odgađanja pisanim putem potvrditi njegov primitak, kao i omogućiti mu podnošenje pisanog prigovora putem pošte, elektroničke pošte i telefaksa.

Trgovac je dužan u pisanom obliku odgovoriti potrošaču na prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimljenog prigovora.

Ispunjenje ugovora prema potrošaču

Kazna do 100 X



Trgovac čini prekršaj ako potrošaču nije ispunio ugovor u skladu s odredbama ugovora, Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima.

Propisana novčana kazna:

- za pravnu osobu od 10.000,00 do 100.000,00 kuna;
- za odgovornu osobu od 10.000,00 do 15.000,00 kuna;
- za obrtnika od 5.000,00 do 15.000,00 kuna.

Kazna propisana: čl. 138. st. 1. toč. 29. i st. 2. i 3. Zakon o zaštiti potrošača.