

IZJAVA TRGOVCA

Saobraznost robe i postupak reklamacije

Ova izjava sadrži osnovne informacije o zakonskoj odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe, pravima potrošača i postupku reklamacije, u skladu sa važećim Zakonom o zaštiti potrošača Republike Srbije.

1. SAOBRAZNOST ROBE

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Roba je saobrazna kada, u zavisnosti od njene vrste i namene, odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, poseduje ugovorena i uobičajeno očekivana svojstva i funkcionalnost, pogodna je za redovnu i posebno ugovorenu namenu i isporučena je sa pripadajućom opremom i uputstvima, kada je to primenljivo.

Pri oceni saobraznosti uzimaju se u obzir i svojstva koja potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu robe, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i bezbednost, kao i relevantne javne izjave trgovca, proizvođača ili drugog lica u lancu isporuke.

Priroda robe i potrošni delovi. Dvogodišnji period odgovornosti ne znači da svaki potrošni deo mora tokom dve godine zadržati početne radne karakteristike. Kod baterija, filtera, sijalica i drugih delova koji se troše redovnom upotrebom, pri oceni nesaobraznosti uzimaju se u obzir priroda robe, uobičajena upotreba i trajnost koju potrošač može razumno da očekuje. Ovo ne isključuje zakonsku odgovornost trgovca kada postoji nesaobraznost.

Nepravilna instalacija. Trgovac odgovara i za nesaobraznost nastalu nepravilnom instalacijom kada je instalacija deo ugovora i izvršio ju je trgovac ili je izvršena na njegovu odgovornost. Ako je predviđeno da robu instalira potrošač, trgovac odgovara kada je nepravilna instalacija posledica nedostatka u dostavljenom uputstvu.

2. ROK ODGOVORNOSTI I TERET DOKAZIVANJA

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke potrošaču.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od godinu dana od isporuke, pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja suprotnog snosi trgovac.

Rok odgovornosti ne teče u periodu koji trgovac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

Potrošač je dužan da obavesti trgovca o nesaobraznosti u roku od dva meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost, a najkasnije u roku od dve godine od dana isporuke robe.

3. PRAVA POTROŠAČA KOD NESAOBRAZNOSTI

Ako roba nije saobrazna ugovoru, potrošač može da zahteva da trgovac bez naknade otkloni nesaobraznost opravkom ili zamenom, odnosno, kada su ispunjeni zakonski uslovi, odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora.

- Potrošač bira između opravke i zamene. Trgovac može odbiti izabrani način ako nije moguć ili predstavlja nesrazmerno opterećenje, uzimajući u obzir okolnosti konkretnog slučaja.
- Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od isporuke, potrošač bira između zamene, odgovarajućeg umanjeња cene ili raskida ugovora.
- Ako se posle prve opravke pojavi isti ili drugi nedostatak saobraznosti, potrošač može zahtevati zamenу, umanjeње cene ili raskid; ponovna opravka moguća je samo uz njegovu izričitu saglasnost.
- Potrošač nema pravo na raskid ako je nesaobraznost neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.
- Potrošač nije dužan da plati preostali iznos cene dok trgovac ne otkloni nesaobraznost, niti plaća naknadu za uobičajenu upotrebu robe pre njene zamene.

Opravka ili zamena moraju biti izvršene u primerenom roku, bez značajnih neugodnosti za potrošača i bez naknade. Sve neophodne troškove, naročito troškove rada, materijala, isporuke zamenske robe i preuzimanja zamenjene robe, snosi trgovac.

Ugrađena roba. Ako je roba pravilno instalirana pre pojave nesaobraznosti i potrebno ju je popraviti ili zameniti, obaveza trgovca obuhvata uklanjanje nesaobrazne robe i instalaciju popravljene ili zamenske robe, odnosno snošenje tih troškova.

Raskid ugovora zbog nesaobraznosti. Potrošač vraća robu o trošku trgovca, a trgovac vraća prodajnu cenu u roku od tri dana od dana prijema robe ili od prijema dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.

4. PODNOŠENJE REKLAMACIJE

Potrošač može da izjavi reklamaciju telefonom, pisanim ili elektronskim putem, na trajnom nosaču podataka ili na drugom mestu i na način koji je trgovac odredio za prijem reklamacija, uz račun na uvid ili drugi odgovarajući dokaz o kupovini.

- Trgovac je dužan da primi reklamaciju i bez odlaganja potvrdi njen prijem, odnosno saopšti broj pod kojim je evidentirana.
- Nemogućnost dostavljanja originalne ambalaže ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.
- Zabranjeno je naplaćivanje utvrđivanja nesaobraznosti u postupku reklamacije.

5. ODGOVOR I ROK ZA REŠAVANJE REKLAMACIJE

Odgovor na reklamaciju: najkasnije 8 dana od prijema reklamacije.

Odgovor sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, obrazloženje ako se ne prihvata, izjašnjenje o zahtevu potrošača i, ako se reklamacija prihvata, konkretan predlog kako i u kom roku će biti rešena.

Rok za rešavanje: najduže 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, računajući od dana podnošenja reklamacije.

Izjašnjenje potrošača: potrošač je dužan da se na odgovor trgovca izjasni najkasnije u roku od 3 dana od prijema odgovora. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada potrošač primi odgovor i nastavlja da teče kada trgovac primi njegovo izjašnjenje. Ako se potrošač u tom roku ne izjasni, smatra se da nije saglasan sa predlogom trgovca.

Ako trgovac iz objektivnih razloga ne može da reši reklamaciju u propisanom roku, može ga produžiti samo jednom, uz obaveštenje potrošaču, navođenje novog roka i prethodnu saglasnost potrošača.

Ako trgovac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

6. KOMERCIJALNA GARANCIJA

Zakonska prava potrošača po osnovu nesaobraznosti postoje nezavisno od eventualne komercijalne garancije proizvođača ili drugog davaoca garancije. Komercijalna garancija ne može umanjiti prava koja potrošaču pripadaju po zakonu.

Ako za određeni proizvod postoji komercijalna garancija proizvođača ili drugog davaoca, prava iz nje ostvaruju se u skladu sa uslovima te garancije. Po isteku perioda zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost, reklamacija po osnovu važeće komercijalne garancije izjavljuje se njenom davaocu.

7. PRIMENA

Navedena pravila primenjuju se na prodaju robe potrošačima, uključujući prodaju na daljinu i elektronsku trgovinu, u meri u kojoj su na konkretnu robu i ugovor primenljive odgovarajuće odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Pravni osnov: Zakon o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 35/2026), naročito čl. 53-63.