



Broj: 04-26-4- ~~1327~~24

U Mostaru, 11.12.2024. godine

Temeljem odredbi članka 101. stavak (1) točka e.) i f.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ broj 25/06 i 88/15), a povodom žalbi potrošača vezano za rok osiguranog servisa i snabdijevanje tržišta rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni, Ombudsman za zaštitu potrošača u Bosni i Hercegovini, izdaje sljedeće:

PREPORUKE

u komercijalnom sektoru

Uvod

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH (u daljem tekstu: Institucija ombudsmana) je saglasno odredbama člana 101. stav (1). tačka d.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.:25/06,88/15) i Uputstva ombudsmana o postupanju po žalbama potrošača razmatrala žalbe potrošača u komercijalnom sektoru, a vezano za neposlovnu praksu trgovaca u dijelu koji definira rok osiguranog servisa, servisiranje uređaja, kao i snabdijevanje tržišta rezervnim dijelovima.

Činjenice predmeta

Prema navodima iz žalbe : „... nakon reklamiranja uređaja, trgovac/servis često reagira sa značajnim vremenskim otklonom, odnosno ne postupa po reklamaciji, pravdajući se pri tom greškama u komunikaciji ili drugim tehničkim problemima kao razlozima ne servisiranja uređaja. Potrošači također, navode činjenicu da se dešavalo da uređaji bivaju vraćeni sa servisa kao opravljeni, da bi nedugo nakon servisiranja isti kvar se ponovno pojavio i servis bi ponovno radio servisiranje uređaja. Tu su i slučajevi da garantni rokovi bivaju kraći od onih propisanih zakonom, kao i garantni rokovi ne budu adekvatno produženi nakon servisa, što je u nekim slučajevima važno u slučaju ponavljanja kvara. (...) Nepoštivanja prava na naknadu štete kada je ista objektivno nastupila i dokaziva (npr. u slučaju servisiranja perilice rublje i drugih sličnih proizvoda, odnosno zbog čijeg kvara kupcu nastaju troškovi, trgovac ne želi nadoknaditi nastale troškove kao ni osigurati zamjenski proizvod za period popravka one koja je predmet servisiranja)... Trgovačka praksa upućivanja kupca na servis, s kojim kupac nema nikakav ugovorni odnos, kao i praksa upućivanja kupca da sam pokvareni uređaj donese ili pošalje na servis o svom trošku(...)Od strane trgovca je zahtijevano direktno slanje proizvoda na servis nakon čega je došlo do fizičkog oštećenja proizvoda, te je reklamacija bivala odbijena i zatraženo dodatno plaćanje.(...) Neposjedovanje rezervnih dijelova u slučaju reklamacije proizvoda u garantnom roku je kako navode ključni problem, zbog čega proizvodi bivaju neupotrebljivi, a potrošači ekonomski oštećeni. ...“

Postupak pred Ombudsmanom

Institucija ombudsmana se saglasno Zakonu o zaštiti potrošača u BiH, zatim entitetskom zakonu o potrošačima i Zakonu o obligacionim odnosima, razmatrala predmetnu problematiku.



I. Pravni temelj

Članak 2. Zakona o zaštiti potrošača u BiH („Službeni glasnik BiH“ br.25/06,88/15)

„...Potrošač se ne može odreći niti biti uskraćen za prava koja su mu dana ovim Zakonom.“ ...

Član 3 Osnovna prava potrošača su:

“(...)” f) pravo da bude saslušan i zastupan;

g) pravo na naknadu štete i kompenzaciju;...”

...Član 25 Prodavač je odgovoran za nedostatke na robu koji postoje u trenutku prenosa rizika na potrošača, bez obzira da li je on svjestan ove činjenice u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi u Bosni i Hercegovini.

Član 26 st.(1) Za tehnički složene proizvode proizvođač, odnosno dobavljač, dužan je da utvrdi i u tehničkom uputstvu navede rok obezbijeđenog servisiranja i da snabdije tržište rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (u daljnjem tekstu: rezervni dijelovi).

(2) Rok iz stava (1) ovog člana ne smije biti kraći od tri godine za aparate za domaćinstvo, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, ako propisom donesenim na osnovu ovog Zakona nije drugačije određeno

(3) Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili dobavljač dužan je da obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.

(4) Ako proizvođač, odnosno dobavljač nema sopstveni servis u Bosni i Hercegovini, dužan je da za tehnički složene proizvode obezbijedi i spisak pravnih i fizičkih lica (servisa) koje je ovlastio za pružanje usluga u Bosni i Hercegovini.

Član 27 (1) Proizvođač, odnosno dobavljač, dužan je da ovlašćene servise i tržište redovno snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova. (2) Ovlašćen je servis koji ima punovažnu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova

Članak 126.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.500 KM do 5.500 KM kaznit će se za prekršaj trgovac:

Član 26 (1) Za tehnički složene proizvode proizvođač, odnosno dobavljač, dužan je da utvrdi i u tehničkom uputstvu navede rok obezbijeđenog servisiranja i da snabdije tržište rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (u daljnjem tekstu: rezervni dijelovi). (2) Rok iz stava (1) ovog člana ne smije biti kraći od tri godine za aparate za domaćinstvo, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, ako propisom donesenim na osnovu ovog Zakona nije drugačije određeno



Član 36 Zakon o zaštiti potrošača RS

(1) Za tehnički složene proizvode proizvođač, odnosno trgovac dužan je da utvrdi i u tehničkom uputstvu navede rok obezbijedenog servisiranja i da snabdije tržište rezervnim dijelovima, priborom i drugim proizvodima bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati prema predviđenoj namjeni (u daljem tekstu: rezervni dijelovi).

(2) Rok iz stava 1. ovog člana ne smije biti kraći od tri godine za aparate za domaćinstvo, odnosno pet godina za druge tehnički složene proizvode, ako posebnim propisom nije drugačije određeno.

(3) Nakon prestanka proizvodnje proizvoda, proizvođač ili trgovac dužan je da obezbijedi nabavku rezervnih dijelova radi održavanja proizvoda, u roku koji za tehnički složene proizvode ne može biti kraći od deset godina.

(4) Ako proizvođač, odnosno trgovac nema sopstveni servis u Republici dužan je da za tehnički složene proizvode obezbijedi i spisak pravnih i fizičkih lica koja su ovlašćena za servisiranje.

Član 37

(1) Proizvođač, odnosno trgovac dužan je da ovlašćene servise i tržište redovno snabdijeva potrebnom vrstom i količinom rezervnih dijelova.

(2) Ovlašćen je servis onaj koji ima punovažnu punomoć proizvođača da može servisirati proizvode i ima potpisan ugovor za nabavku rezervnih dijelova.

Član 501 Zakona o obligacionim odnosima

(1) Kad je prodavac neke mašine, motora, kakvog aparata ili drugih sličnih stvari koje spadaju u takozvanu tehničku robu predao kupcu garantni list, kojim proizvođač garantuje ispravno funkcionisanje stvari u toku određenog vremena, računajući od njene predaje kupcu, kupac može, ako stvar ne funkcioniše ispravno, zahtijevati kako od prodavca tako i od proizvođača da stvar opravi u razumnom roku ili ako to ne učini, da mu umjesto nje preda stvar koja funkcioniše ispravno.

Član 502

(1) Kupac može, zbog neispravnog funkcionisanja, zahtijevati od prodavca, odnosno od proizvođača opravku ili zamjenu stvari u toku garantnog roka, bez obzira na to kad se nedostatak u funkcionisanju pojavio.

(2) On ima pravo na naknadu štete koju je pretrpio usljed toga što je bio lišen upotrebe stvari od trenutka traženja opravke ili zamjene do njihovog izvršenja.

Produženje garantnog roka

Član 503

(1) U slučaju manje opravke, garantni rok se produžava onoliko koliko je kupac bio lišen upotrebe stvari.

(2) Međutim, kad je zbog neispravnog funkcioniranja izvršena zamjena stvari ili njena bitna opravka, garantni rok počinje teći ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja opravljene stvari.

(3) Ako je zamijenjen ili bitno opravljen samo neki dio stvari, garantni rok počinje teći ponovo samo za taj dio.

Član 505

(1) Prodavac, odnosno proizvođač je dužan da o svom trošku prenese stvar do mjesta gdje treba da se opravi, odnosno zamijeni, kao i da popravljenu, odnosno zamijenjenu stvar vrati natrag kupcu.

(2) Za to vrijeme prodavac, odnosno proizvođač snosi rizik za propast ili oštećenje stvari.



III Nalaz i mišljenje

Garantnim listom potrošačima je zajamčeno pravo na ispravno funkcioniranje uređaja u garantnom roku. Obaveza davatelja garancije je postupanje po osnovanom zahtjevu potrošača u slučaju neispravnosti na uređaju saglasno uslovima garancije. Svaki novi kvar ne znači automatski pristanak potrošača na servisiranje uređaja obzirom na ravnopravnost stranaka i pravo na jednaku vrijednost uzajamnih davanja. Trgovac je u ugovornom odnosu prema servisu i taj odnos ne obavezuje ni u kom dijelu potrošača. Obaveza potrošača je prijenos reklamiranog proizvoda o svom trošku do trgovca, ne i do servisera, kako je to zahtijevano u nekim slučajevima od strane trgovca. U tom slučaju trgovac snosi odgovornost za slučajno oštećenje proizvoda do servisa dok je servis odgovoran od momenta zaprimanja proizvoda na servis. Također, trgovac je saglasno pozitivnim propisima odgovoran za štetu koju je pretrpio potrošač za vrijeme za koje je duže vrijeme bio lišen konkretne stvari, odnosno ima mogućnost sudske nadoknade ukoliko trgovac ne postupi po njegovom osnovanom potrošačkom zahtjevu u vansudskom postupku.

Imajući u vidu naprijed navedeno, a u svrhu zaštite prava potrošača i zaštite njihovih ekonomskih interesa, Institucija ombudsmana u skladu sa članom 101. stav (1) tačka d.) i e.) Zakona o zaštiti potrošača u BiH, donosi

Preporuku komercijalnom sektoru

- I. Proizvođač odnosno trgovac/ dobavljač je obavezan uskladiti svoje poslovanje sa odredbama potrošačkih propisa, posebno u dijelu koji se odnosi na rok osiguranog servisiranja, kao i u slučaju servisiranja produžiti garantni period na uređaj odnosno u slučaju zamjene proizvoda novim izdati novu garanciju.
- II. Za tehnički složene proizvode, za koje se izdaje garancija, potrebno je u skladu sa potrošačkim propisima osigurati rezervne dijelove, pribor i druge proizvode bez kojih se taj proizvod ne može upotrebljavati.

