

mag.iur. Monika Milčić

mag.iur. Dean Radišić

Garancija – instrument zaštite potrošačkih prava ili mit

„MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese

Duga Resa, travanj 2020.

Sažetak

U sklopu projekta „Potrošačka školica“, koji provode „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese, zajedno s partnerima „POTROŠAČICA“ – društvom za zaštitu potrošačica Hrvatske planirana je izrada stručnih članaka s temama iz područja zaštite potrošača.

Nositelj projekta „Potrošačka školica“ je „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese, dok je „POTROŠAČICA“ – društvo za zaštitu potrošačica Hrvatske partner na projektu „Potrošačka školica“ koji financira Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta u iznosu od 47.704,55 kuna putem Javnog natječaja za dodjelu financijske podrške projektnima udruga koje djeluju u području zaštite prava potrošača u 2019. godini.

S obzirom na to da je institut garancije tema ovog članka, navest ćemo najvažnije elemente tog instituta, mogućnost ostvarivanja prava na temelju istog te usporedbu s drugim instrumentom zaštite – odgovornosti prodavatelja za materijalni nedostatak.

Ključne riječi: potrošač, zaštita prava, garancija, materijalni nedostatak, popravak proizvoda, zamjena, sudska zaštita, jamstvo za ispravnost prodane stvari, kvar

1. Uvod

Garancija jest pravni institut zaštite prava kupaca, a podredno i prava potrošača, koji podrazumijeva jamčenje prodavatelja za ispravnost stvari u toku određenog vremena, od dana predaje stvari kupcu. Iako odgovornost prodavatelja za ispravnost proizvoda postoji i na temelju samog zakona, među potrošačima vlada netočan stav da jedina mogućnost zaštite njihovih prava u slučaju neispravnosti proizvoda, ovisi o danoj garanciji i dobroj volji prodavatelja.

Stoga, u ovom članku će biti obrađen način i postupak zaštite prava na temelju garancije, kao i usporedba sa zaštitom na temelju zakona.

2. Garancija i odgovornost za materijalne nedostatke

U slučaju neispravnosti kupljenog proizvoda, potrošači mogu svoja prava ostvarivati na temelju jednog (ili oba) načina, oba predviđena Zakonom o obveznim odnosima („Narodne novine“ broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, dalje u tekstu: ZOO) i to garancijom i pozivanjem na odgovornost prodavatelja za materijalne nedostatke.

Temeljno je pravilo da pozivanje na jedan od tih instituta ne isključuje mogućnost pozivanja na onaj drugi. Naime, ukoliko potrošač ne uspije ostvariti svoja prava na temelju garancije ili mu ona uopće nije izdana, ne znači da je on ostao nezaštićen već sasvim suprotno – potrošač je zaštićen i neovisno o garanciji, na temelju odredaba samog ZOO-a.

Tijekom provođenja projekta „Potrošačka školica“, kao i tijekom dugogodišnjeg iskustva u ranijem radu, članovi „MREŽNICE“ – udruge za zaštitu potrošača grada Duge Rese, uočili su potpuno nepoznavanje materije zaštite prava kupaca od neispravnog proizvoda, od strane potrošača. Stoga se kroz informativno-edukativne radionice, koje Udruga održava u sklopu ranije navedenog projekta, veliki naglasak stavio na tu materiju pa tako i u ovom članku.

2.1. Temeljne razlike garancije i odgovornosti za materijalne nedostatke prodavatelja

Prva razlika koja postoji između garancije i odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke jest ta što garanciju dobrovoljno daje ili prodavatelj ili proizvođač proizvoda i ne postoji njegova obveza na davanje garancije već to ovisi isključivo o njegovoj volji.

S druge strane, odgovornost za materijalne nedostatke prodavatelja (dalje u tekstu: odgovornost), zasnovana je na striktnim odredbama zakona i u potrošačkim se ugovorima ona ne može niti isključiti niti ograničiti. Nadalje, ukoliko je garanciju izdao proizvođač, svoja prava po osnovi garancije, kupac može ostvarivati bilo od proizvođača bilo od prodavatelja, a ako garanciju daje prodavatelj, prava se ostvaruju samo prema njemu.

Odgovornost podrazumijeva obvezu prodavatelja, neovisno o njegovom odnosu s proizvođačem i prodavatelj svoju odgovornost ne može otkloniti pozivajući se na propust proizvođača. Člancima 403. i 404. ZOO-a, propisana je obveza kupca koji se poziva na materijalni nedostatak da primljenu stvar na uobičajeni način pregleda ili je da na pregled, čim

je to prema redovitom tijeku stvari moguće i o **vidljivim nedostacima** obavijesti prodavatelja u roku od osam dana, a kod trgovačkog ugovora bez odgađanja, inače gubi pravo koje mu po toj osnovi pripada, dok kod potrošačkih ugovora **potrošač kao kupac nije obvezan pregledati stvar niti je dati na pregled**, ali je obvezan **obavijestiti prodavatelja** o postojanju vidljivih nedostataka u roku od **dva mjeseca** od dana kad je otkrio nedostatak, a najkasnije u roku od **dvije godine** od prijelaza rizika na potrošača.¹

Što se tiče skrivenih nedostataka stvari, kad se nakon primitka stvari od strane kupca pokaže da stvar ima neki nedostatak koji se nije mogao otkriti uobičajenim pregledom prilikom preuzimanja stvari, kupac je dužan, pod prijetnjom gubitka prava, o tom nedostatku obavijestiti prodavatelja u roku od dva mjeseca računajući od dana kad je nedostatak otkrio, a prodavatelj ne odgovara za nedostatke koji se pokažu pošto proteknu dvije godine od predaje stvari.²

S druge strane, garancija obvezuje prodavatelja i ovlašćuje potrošača kroz rok koji je u garanciji naznačen, bez obzira kada se tijekom tog roka pojavi nedostatak, odnosno stvar postane neispravna. Protekom garancijskog roka, potrošač se više ne može pozvati na garanciju, ali svoja prava može ostvarivati s naslova odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke, ukoliko nisu protekli rokovi u kojima postoji prodavateljeva odgovornost. Razlika u ovim dvama institutima je i u temeljnim pravima kupca, a koja će biti razrađena dalje u radu.

3. Prava potrošača

Člankom 410. ZOO-a, nabrojana su prava kupca, koja može ostvarivati po svome izboru, a to su:

- 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, samo ako nedostatak nije neznatne prirode i značaja.³

¹ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 403.

² Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 404.

³ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 410.

Pored toga, kupac ima pravo i na naknadu štete koja mu je počinjena. Prava kupca s naslova garancije, definirana su člancima 424. – 426. ZOO-a, tako da kupac može zbog neispravnosti stvari zahtijevati od prodavatelja, odnosno od proizvođača **popravak ili zamjenu** stvari u tijeku jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio.⁴ Ako prodavatelj ne izvrši u razumnom roku popravak ili zamjenu stvari, kupac ima pravo na raskid ugovora ili sniženje cijene.⁵ Dakle, kod garancije, kupac mora prvo omogućiti prodavatelju da stvar popravi ili da mu preda drugu ispravnu stvar, a tek pošto to prodavatelj ne bi učinio u razumnom roku, kupac može zahtijevati sniženje cijene ili raskinuti ugovor.

Kod odgovornosti za materijalne nedostatke, kupac po svom izboru – alternativno – ostvaruje jedno od mogućih rješenja, dok je kod garancije mogućnost njegova izbora sužena – prvo mora tražiti popravak ili zamjenu stvari, a eventualni raskid ugovora ili zahtjevanje sniženje cijene, ovisi o postupanju prodavatelja tijekom faze popravka ili zamjene stvari.

Ovakvo rješenje zakonodavca, iako nepovoljnije za potrošača, je logično. Naime, garancija kao neobvezujući oblik zaštite kupca, kojeg dobrovoljno daje prodavatelj, ni ne bi trebala teretiti prodavatelja više no što je nužno radi ostvarivanja legitimnih ciljeva potrošača. Potrošačka prava su ionako zaštićena institutom odgovornosti prodavatelja za materijalni nedostatak stvari, a garancija je samo dodatni oblik zaštite kupaca.

4. Jamstveni rok

Jamstveni rok određuje prodavatelj izjavom navedenom u jamstvenom listu ili izjavom očitovanom usmeno te isti nije zakonom definiran. Problem koji se najčešće javlja u praksi jest taj da davatelji garancije (bilo prodavatelji, bilo proizvođači), određuju jamstveni rok u trajanju dvije godine, od dana prelaska rizika slučajne propasti i oštećenja stvari na kupca. Pošto je samim zakonom određen rok u kojemu prodavatelj odgovara za materijalne nedostatke – a to je dvije godine od dana prelaska rizika na kupca, vidljivo je da samom garancijom prava potrošača nisu proširena, već im se pruža ista - pa i manja - zaštita od one koje već imaju po samom zakonu. Sasvim je drugi par rukavica činjenica da potrošači nisu dovoljno educirani da znaju da neovisno o garanciji, imaju svoja prava prema prodavatelju, u slučaju postojanja

⁴ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 424.

⁵ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 426.

materijalnog nedostatka stvari. Prema tome, kada bi se željela pružiti efikasna zaštita kupaca, putem instituta garancije, jamstveni roka morao bio trajati najmanje 3 godine.

Člankom 425. ZOO-a, određeno je da se u slučaju manjeg popravka jamstveni rok produljuje onoliko koliko je kupac bio lišen uporabe stvari, a kad je zbog neispravnosti stvari izvršena njezina zamjena ili njezin bitni popravak, jamstveni rok počinje teći ponovno od zamjene, odnosno od vraćanja popravljene stvari. Ovdje je bitno navesti sljedeće. Da bi kupac mogao i dalje efikasno ostvarivati prava po osnovi garancije i nakon primitka zamjenjenog proizvoda, svakako bi od prodavatelja morao zatražiti pisanu potvrdu o primljenom zamjenjenom proizvodu. Pošto rok počinje teći ispočetka, za cijelo jamstveno razdoblje, to će u slučaju spora između kupca i prodavatelja, kupac morati dokazati dan kada je primio zamjenjenu stvar. Prema tome, pisanom potvrdom prodavatelja, nesumnjivo se može utvrditi kako dan predaje stvari kupcu tako i završetak roka u kojemu kupac može ostvarivati prava po osnovi garancije glede tog zamjenjenog proizvoda.

5. Jamstveni list

„Ako je tijekom ispravne montaže, uporabe i rukovanja došlo do kvara na proizvodu za koji je izdan jamstveni list potrošač može koristiti prava iz jamstva - pravo na popravak ili, ako to nije moguće, pravo na zamjenu za ispravan proizvod. Odgovornost iz jamstva postoji samo u slučajevima kada je za određeni proizvod izdan jamstveni list.“⁶

„U jamstvu moraju biti navedena prava iz jamstva koja pripadaju kupcu, te jasno navedeno da jamstvo ne utječe na ostala prava koja pripadaju kupcu po drugim pravnim osnovama. Jamstvo mora sadržavati pojedinosti koje su potrebne kupcu za ostvarivanje njegovih prava, a posebno trajanje jamstva i teritorijalno područje važenja. te ime, odnosno naziv i adresu osobe koja je izdala jamstvo.“⁷ Važno je napomenuti da na valjanost jamstva ne utječe nedostatak nekog od spomenutih podataka ili prava.⁸

Trgovac nakon kupnje mora ovjeriti jamstveni list pečatom i potpisom.⁹

⁶ Braban Nevenka, Orlić Zaninović Senka, Zaštita potrošača, Pravosudna akademija, Zagreb, 2019., str. 77

⁷ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 423., st. 5 i 6

⁸ Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 423., st 7

⁹ v.i. Braban Nevenka, Orlić Zaninović Senka, Zaštita potrošača, Pravosudna akademija, Zagreb, 2019., str. 77

6. Zaključak

Garancija kao dodatni oblik zaštite i ostvarivanja prava potrošača, u slučaju neispravnosti proizvoda, svakako je potreban, međutim, ne u okvirima u kojima danas pravno egzistira. Naime, potrošači su zaštićeni od eventualnih malfunkcija kupljenog proizvoda i na temelju samog zakona – prema odredbama odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke stvari i takav oblik zaštite je dovoljan za ostvarenje svih potrošačkih prava iz takvog odnosa.

Želi li se pojačati zaštitu kupaca, a samim time i potrošača, zakonom bi se moralo odrediti minimalno trajanje garancije, koje mora biti dulje od trajanja odgovornosti prodavatelja za materijalne nedostatke. Što bi to konkretno značilo? To bi značilo da bi garancija dobila ulogu supsidijarnog načina zaštite. Naime, kupac bi ostvarivao svoja prava po osnovi zakona, a koja su prava ujedno i šira od onih koja mu pruža garancija. Nakon proteka roka u kojemu odgovara prodavatelj za materijalne nedostatke, vrijedila bi garancija te bi u dodatnom razdoblju kupac mogao ostvarivati i prava po garanciji. Time bi se postigla efikasnija zaštita za kupce, nego ona koju imaju danas.

Davanjem garancije na rok od dvije godine, ne postiže se veći stupanj zaštite potrošača, već se samo stvara marketinški trik i privid da su prava potrošača zaštićenija, a nisu. Potrošači su dovoljno zaštićeni i po samom zakonu, a boljom edukacijom i informiranjem potrošača te ulaganjem većih napora u navedene aktivnosti, postiže se maksima potrošača kao regulatora tržišta, u odnosu na svagdašnji podređeni položaj potrošača.

U slučaju izmijena i dopuna Zakona o obveznim odnosima, „MREŽNICA“ – udruga za zaštitu potrošača grada Duge Rese, svakako će sudjelovati u postupku javnog savjetovanja i dati odgovarajuće primjedbe na predloženi tekst zakona te i u tom slučaju biti osovina i motor unaprijeđenja i zaštite potrošačkih prava u Republici Hrvatskoj.

LITERATURA

KNJIGE

1. Braban Nevenka, Orlić Zaninović Senka, Zaštita potrošača, Pravosudna akademija, Zagreb, 2019.

PROPISI

1. Zakon o obveznim odnosima NN 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, čl. 423



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo gospodarstva,
poduzetništva i obrta

»Ovaj je dokument izrađen uz financijsku podršku Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta.
Sadržaj ovoga dokumenta u isključivoj je odgovornosti „MREŽNICE“ udruge za zaštitu potrošača grada Duge Rese i ni pod kojim se
uvjetima ne može smatrati odrazom stajališta Ministarstva gospodarstva poduzetništva i obrta«