

Где се обратити за помоћ односно рекламацију?

“Активни потрошачи“ могу да вас саветују како да урадите захтев за рекламацију и како да делујете против трговаца.

Центар за заштиту потрошача може да изрекне санкције уколико трговац не ради у складу са законом.

Можете упутити своју жалбу на помирење, медијацију, арбитражу или суду.

Да ли сте знали?

- Када купујете на интернету, поштом или телефоном, имате иста права, односно гаранцију, као када купујете у продавници.
- Када купите половну робу на аукцији, на тргу или од лица које није професионални трговац, законска гаранција се неће примењивати.

Запамтите!

- Увек узмите рачун! То је доказ о датуму и месту куповине.
- Имајте копије докумената који добијете од трговца - документи могу бити изгубљени.
- Проверите да ли је време поправке производа додат у гарантни лист.



ЦЕНТРИ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

НИШ 18 000

Ул. Генерала Боже Јанковића 9/III
Телефон: 018 / 525 – 040
Моб. 064 / 11 – 97 – 301
E-mail: forumnis@open.telekom.rs
Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

БОР 30 000

Улица Моше Пијаде бр. 19,
Телефон 030 / 423 – 749,
Моб. 064 / 29 – 35 – 876
E-mail: office@arbor.org.rs
Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

ЗАЈЕЧАР 19 000

Насеље Краљевица, зграда Б – 3,
улаз бр. 1, стан бр. 15,
Телефон 019 / 430 – 229,
Моб. 064 / 94 – 06 – 547
E-mail: kmiodrag@hotmail.com
Радно време: Савког радног дана од 14 до 18 сати

ПИРОТ 10 000

Улица Ђирила и Методија бр. 7,
Телефон 010 / 310 – 901 i 311 – 943,
Моб. 064 / 16 – 91 – 815
E-mail: sladjana.mancic@pirgos.rs
Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

ЛЕСКОВАЦ 16 000

Улица Војводе Мишића бр. 22
Телефон 016/ 256-859
Моб. 063 / 858 - 02 - 05
E-mail: milic.markovic@gmail.com
Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

ПРОКУПЉЕ 27 000

Улица Даринке Несторовић бр. 30
Телефон 027/321-637, 027/324-731
Моб. 064 / 20 – 77 – 003
E-mail: snezaoop@krstarica.com
Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

ВРАЊЕ 17 000

Улица Баба Златина бр. 23, 17 000 Врање
Телефон 017 / 400 – 694
Моб. 063 / 43 – 16 – 54
E-mail: zivkosvr@gmail.com
Радно време: Савког радног дана од 10 до 14 сати

www.aktivnipotrosaci.info



Стварање овог лифлета помогла је Европска унија.
Садржај лифлета је искључива одговорност
Градске организације потрошача Лесковац
и не представља ставове Европске уније.

ГАРАНЦИЈА



Delegation of the European Union to the Republic of Serbia
Under the EU funded 'Strengthening Serbia - EU Civil Society Dialogue' Project

Неколико недеља након куповине новог мобилног телефона екран постаје црн сваки пут када покушам да га користим.

Која су ваша права када сте нешто што сте управо купили не ради? Која је разлика између законских и трговинских гаранција?

Када се роба продаје потрошачима, они морају да испуне и опис намене и имају задовољавајући квалитет огласа. Ако се производ рекламира, он мора да испуњава услове описане у реклами. На пример, производ рекламиран као храст кабинет не може бити направљен од боровог дрвета.



Шта је законска гаранција (саобразност робе у уговору)?

Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом, и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.

Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору. Већина производа које купујемо имају законску гаранцију од 2 године. Трговац је одговоран за несаобразност робе по уговору која се појави у овом року.

Ако несаобразност настане на производу у року од 6 месеци, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика на потрошача, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности.

Код продаје половне робе, може се уговорити краћи рок у коме трговац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године.

Шта могу да урадим ако нешто купим, а не ради како треба?

Ако производ не функционише исправно, можете тражити бесплатну поправку или замену новим.

Ако трговац не успе да поправи или замени неисправан производ у року од месец дана, имате право да откажете куповину и да Вам врате новац назад. Или можете да задржите робу, али да се учини попуст у цени у зависности од тежине дефекта.

Како се могу жалити?

Можете се жалити усмено или у писаној форми у продавници или месту где сте купили производ. Ваша права нису угрожена, ако сте купили робу на попуст, распродају или другим посебним условима.

Који су изузеци од ове двогодишње гаранције?

Нпр. гарантни рок за већину ауто-делова је од 6-12 месеци, а за поједине делове и до 24 месеци. Уз сваки испоручени део добија се обавештење о гарантном року у зависности од произвођача.



Трговинска гаранција

Трговац или произвођач може да понуди трговинску гаранцију. То може да продужи, али не и да смањи, законска права гаранције. Већина грејача воде се продаје као петогодишња трговинска гаранција. Гаранција се мора јасно назначити колико је дуга и шта је укључено – гаранцију за бојлер могу да покривају само делове од којих је изграђен.

Важно!

Произвођачи нису дужни, по закону, да обезбеде трговинске гаранције, јер је то добровољно, али ако је на располагању, они најављују у писменој форми и садржи:

- Обим гаранције;
- Контакт информације, трајање и географску покривеност;
- Текст који објашњава да трговинска гаранција неће поништити законску гаранцију.

Плаћена гаранција

Замислите да сте испустили телефон или га накували. У таквим случајевима, законска или трговинска гаранција не покрива штету вама, али то може да се уради кроз **плаћену гаранцију**. Она обезбеђује покривеност слично као трговинска гаранцију - на пример, неке продавнице мобилних телефона нуде плаћање гаранције покривањем трошкова поправки и резервних делова за период од 5 година. У пракси, овај тип гаранција представља осигурање које обезбеђује осигуравајућа компанија.