

САВЕТИ ЗА ПОТРОШАЧА

Препоручујемо потрошачу да се приликом куповине робе, употребе и одржавања исте придржава следећих савета, који су резултат инспекцијског надзора из делокруга обављања послова Тржишне инспекције, а који се односи на заштиту права потрошача, односно на надзор примене Закона о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16-др. закон и 44/18-др. закон):

1) Да приликом куповине робе узме рачун (фискални исечак) и да га чува, нарочито да чува рачун за робу веће вредности или посебног значаја (електротехнички кућни апарати, рачунар, лаптоп, намештај, аутоделови, акумулатор и др. роба). Препоручујемо да потрошач фискални исечак фотокопира, јер подаци на истом после неколико месеци изгледе, односно тешко се виде или се уопште не виде.

2) Да се упозна са декларацијом проивођача, односно увозника.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин обавести о основним обележјима робе или услуге.

Роба у трговини на мало мора имати **декларацију** која садржи податке о називу и врсти робе, саставу и количини, као и друге податке у складу са посебним прописима и природом робе, а нарочито податке о произвођачу, земљи производње, односно увоза, датуму производње и року употребе, увознику, квалитету (класи), као и упозорење на евентуалну опасност или штетност робе. Сви наведени подаци морају бити наведени на јасан, лако уочљив и читљив начин, на српском језику, на ћириличком или латиничком писму.

Декларација се мора налазити на роби, односно на њеном паковању (укључујући привезак, етикету, алкицу, омот) или непосредно поред робе на месту продаје (нпр. ринфузна роба), у складу са нарочитим својствима робе, истакнута уочљиво, односно у каталогу или другом материјалу са понудом те робе који је бесплатно доступан потрошачима на продајном месту, пре куповине.

3) Да производ користи и одржава искључиво према декларисаном (означеном) начину коришћења и одржавања.

Примери:

- на декларацији за обућу и спортске патике означено је да се наведена роба користи: по сувом, или влажном, или зимском времену. Коришћење ове робе у неадекватним временским условима може да узрокује оштећење исте, што продавац може да утврди вештачењем од стране овлашћене лабораторије или установе, па потрошач у поступку рекламације код продавца неће остварити права из законске гаранције (нпр.: на декларацији за летњу обућу означено је да се иста користи по сувом времену, па се вештачењем утврди да је узрок оштећења коришћење обуће по влажном или зимском времену);

- на декларацији за одећу означено је одржавање производа одговарајућим симболима: пеглање производа, хемијско чишћење, температура прања у веш-машини и друго. Означено је и скупљање одеће у процентима (%), по ширини и дужини. Уколоко потрошач неадекватно одржава производ, нпр. користи пеглу, чије је коришћење забрањено одговарајућим симболом, па дође до оштећења одеће, потрошач у поступку рекламације код продавца неће остварити права из законске гаранције.

4) Да узме упутство за употребу и монтажу.

Продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу и монтажу, односно друге информације којима се потрошач упознаје са својствима техничке робе, када је то битно, а с обзиром на њену природу, својства и намену у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин. Упутство за употребу и монтажу може бити сачињено на посебном писмену, односно прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

5) Да се **придржава упутства за употребу и монтажу робе**, јер у супротном, у поступку рекламације код продавца неће остварити права из законске или уговорне гаранције.

Упутство за употребу (примери):

- није препоручљиво да се у веш-машину ставља веш у количини (тежини) већој од наведене у упутству, јер континуирано прање веша у прекомерној количини (тежини), а након одређеног временског периода, има за последицу преурањено пуцање каиша или амортизера на веш-машини;

- за употребу дигиталног фотоапарата или камере, потребно је користити алкалне или никл-кадијум батерије, а не обичне батерије, које се брзо испразне. Иначе, никл-кадијум батерије могу се посредством пуњача пунити струјом. Уколико потрошач, ипак, користи обичне батерије, након употребе дигиталног фотоапарата или камере, потребно је из истих извадити ове батерије, јер после извесног времена батерије отпусте течност, па контакти оксидирају, што има за последицу квар фотоапарата, односно камере, а уколико је оксидација била дуготрајна и већег интензитета-квар је неотклоњив;

- у моторну косилицу за траву, неопходно је у малу посуду сипати моторно уље, јер у супротном долази до великог квара на мотору косилице.

Монтажа робе (примери):

- за поједине врсте електротехничке робе неопходно је да монтажу изврши овлашћени сервис, како целог производа (нпр. клима, бојлер), тако и опреме за одређени производ (нпр. монтажа кабла са утикачем за електрични шпорет);

- неопходно је пре употребе веш-машине извршити деблокаду исте, јер укључивањем машине у рад, блокада изазива квар машине, који се огледа у оштећењу бубња за веш. Деблокаду може да уради и потрошач, уколико се придржава начина деблокаде који је једноставан а описан је у упутству за употребу. Међутим, уколико потрошач не може или не жели сам да изврши деблокаду, потребно је да позове овлашћени сервис;

- нестручна инсталација софтвера (програма) и драјвера у рачунар или лаптоп, од стране потрошача или нестручног лица, може да изазове проблеме у раду рачунара, односно лаптопа. Такође, уградња кривотвореног (фалсификованог), као и неодговарајућег софтвера и драјвера у рачунар или лаптоп, може да изазове проблеме у раду рачунара, односно лаптопа.

6) Да се упозна са **наменом робе и да је користи у складу са наменом**.

Примери:

- основно обележје климе, као електротехничко-расхладног производа, односно робе, јесте да лети хлади пословни и стамбени простор, а не да их у зимском периоду греје, јер је грејање основно обележје електротехничко-термичког производа, односно робе (ТА пећи и разне врсте грејалица);

- акумулатор за моторна возила има одговарајућу снагу и напон, па повремено коришћење акумулатора (који је намењен за аутомобил) за трактор или камион, узрокује преурањено губљење

снаге и напона акумулатора, те након одређеног времена долази до пражњења и неотклоњивог квара акумулатора, што продавац у поступку рекламације утврђује испитивањем акумулатора од стране овлашћеног сервиса, па потрошач у поступку рекламације код продавца неће остварити права из законске или уговорне гаранције.

7) Да електротехнички кућни апарат користи искључиво за кућну употребу, а не за професионалну употребу.

Пример:

- кућни усисивач је намењен за кућну употребу, а не за професионалну употребу у радњи, тј. у сервису за чишћење тепиха и тепих-стаза.

8) Да набављени производ користи у складу са условима и на начин како је то произвођач навео у упутству за употребу и монтажу робе.

Примери:

- потребно је да потрошач обезбеди да електрична енергија (струја) у стамбеном простору буде одговарајуће снаге и напона, а због правилне употребе замрзивача, фрижидера, веш-машине, електричног шпорета, бојлера и других електротехничких кућних апарата;

- потребно је да потрошач обезбеди да обезбеди да вода у водоинсталацијима у стамбеном простору буде одговарајућег притиска, а због правилне употребе веш-машине, машине за прање посуђа и бојлера;

- потребно је да потрошач обезбеди да димњак у стамбеном простору буде одговарајућих габарита (димензија), исправан и очишћен од гарежи, а због правилне употребе котла за грејање, односно шпорета на чврсто горива (дрво, угаљ и пелет).

9) Да не купује робу сумњивог порекла и квалитета, јер коришћење ове робе представља ризик за безбедност имовине, као и за живот и здравље људи. Наиме, потребно је да потрошач избегава куповину ове робе од лица која неовлашћено, тј. без решења за рад продају исту (тзв. "продаја на црно").

Примери:

- куповина електроинсталационог материјала: утичнице, утикачи, прекидачи, разводници, каблови са разним пресецима, продужни каблови са разводницима и други електроинсталациони материјал;

- куповина: новогодишњих украсних сијалица, разних миришљавих освеживача за просторије и испаривача против комараца. Наведени освеживачи и испаривачи налазе се у стакленој амбалажи (бочица), а преко утикача на амбалажи укључују се у струју. Познат је случај који се пре неколико година десио у Београду, када су сви чланови породице изашли из стана, али су заборавили да искључе из струје, тј. да изваде из утичнице испаривач против комараца, па је дошло до кратког споја, који је изазвао пожар у којем је изгорео цео стан;

- куповина разне прехранбене робе: свеже месо, производи од меса, храна у стакленој амбалажи, храна у лименој амбалажи (конзерве), кондиторски производи, алкохолна и безалкохолна пића и разна друга прехранбена роба;

- куповина ракије у ринфузи;

- куповина лекова;

- куповина дечијих играчака;

- куповина козметичких и парфимеријских средстава и средстава за личну хигијену: креме, шминке, помаде, пудери, парфеми, дезодоранси, фарбе за косу, шампони, сапуни, детерџенти, пасте за зубе и друга средства;

- куповина моторног горива за све врсте моторних возила: бензин и дизел гориво;
- куповина уља, течности и мазива за све врсте моторних возила: уље за мотор и кочнице, антифриз, дестилована вода за акумулатор и течност за стакло;
- куповина софтвера (програма), драјвера, ЦД-а и игрица за рачунар или лаптоп.

10) Да приликом куповином робе од правног лица или предузетника, а путем **електронске трговине, односно путем интернета претходно провери:** а) Регистар привредних субјеката, на сајту Агенције за привредне регистре - да ли је трговац регистровани привредни субјекат, односно да ли брисан из тог регистра; б) Јединствени регистар рачуна, на сајту Народне банке Србије - да ли је текући рачун трговца блокиран; и в) ПИБ регистар, на сајту Пореске управе - да ли је трговцу Пореска управа привремено одузела порески идентификациони број (ПИБ), што фактички значи да је трговцу онемогућено да обавља делатност.

11) Да приликом куповине робе уочи **визуелним прегледом**, евентуална, оштећења на роби или њене недостатке (нпр. на роби недостаје тастер, прекидач и слично).

Наиме, потрошач има право да захтева од продавца да му отпакује робу коју је купио, ради визуелног прегледа (нпр. шпорет, фрижидер, замрзивач, телевизор и др. роба налази се у стиропору или картонској амбалажи). Уколико потрошач у продајном објекту није захтевао преглед ове запаковане робе, потребно је да после куповине то учини у свом стану - кући, па ако тада примети оштећење или недостатак на роби, неопходно је да исту одмах рекламира код продавца.

12) Да **сервисе** за моторна возила обавља у овлашћеном сервису у **обавезним периодичним прегледима** који су наведени у гарантном листу, јер у супротном, у случају рекламације моторног возила (нпр. рекламација за корозију на каросерији), власник моторног возила у поступку рекламације код продавца неће остварити права из законске или уговорне гаранције.

13) Да у случају квара робе, који настане након протеча законске гаранције (две године) или уговорне гаранције (дуже од две године), користи искључиво услуге **овлашћеног сервиса**, а не физичких лица (комшије, пријатељи или лица по препоруци) која неовлашћено, тј. без решења за рад пружају услуге сервисања разних производа (тзв. "рад на црно").

14) Електротехнички и други кућни апарати **нису играчке** и неопходно је да потрошач онемогући децу да се играју са истима, а одраслим члановима породице да укаже на, евентуално, **нестручно руковање**, због безбедносних разлога, а и због могућности оштећења наведених апарата.

**ОДСЕК
ТРЖИШНЕ ИНСПЕКЦИЈЕ
У СМЕДЕРЕВУ**