

Trgovac odgovara za saobraznost, odnosno saglasnost činidbe ugovorenoj, koja je postojala u trenutku prelaska rizika u roku od dve godine - što je imperativna odredba - s tim da se u prvih 6 meseci pretpostavlja da je nedostatak postojao od početka (osim pri određenoj prirodi robe i nedostatka). Navedeno znači da će, u zavisnosti od vrste robe, posebno ugovoreni zahteva potrošača i drugih okolnosti konkretnog slučaja, kao i posebnih predugovornih obaveštenja koja je trgovac dužan da pruži potrošaču, saglasno čl. 16. i 51. Zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon) trgovac odgovarati dve godine

Uslovi saobraznosti iz člana 51. Zakona predviđaju, između ostalog, u tački 3) da roba ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste. Saobraznost, dakle, predstavlja ispravno funkcionisanje robe, usklađenost sa ugovorom i opravdanim očekivanjima - koja su prirodno drugačija u slučaju potrošnog materijala i robe čiji je rok upotrebe ili vek trajanja kraći od dve godine. Trgovac po članu 55. Zakona odgovara za saobraznost robe u roku od dve godine, pri čemu u prvih šest meseci važi zakonska pretpostavka da je nesaobraznost postojala od početka, shodno prirodi robe i nedostatka. Dakle, za saobraznost "potrošnog materijala" i robe koja je po svojoj prirodi takva da ne može da traje dve godine (npr. baterija), u zavisnosti od drugih okolnosti konkretnog slučaja, trgovac ne može biti u položaju po kome bi odgovarao.

Garancija predviđena članom 56. Zakona predviđa da trgovac i proizvođač mogu da garantuju za svoju robu ili uslugu posebnom izjavom koja predstavlja dodatni, voljni korak trgovca, kojim se potrošaču mogu obećati posebne pogodnosti, ali isključivo više u odnosu na zakonske odredbe.

Posebno je članom 57. Zakona predviđena zabrana zloupotrebe reči garancija i prekršajna sankcija, što znači da se garancijom ne mogu uticati, menjati ili prikazivati kao posebna pogodnost prava koja potrošač ima na osnovu saobraznosti robe. Znači, garancija nije obavezan element, ali ukoliko je trgovac iznese, odgovaraće za navedeno u izjavi.

Na osnovu člana 58. Zakona, potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju trgovcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 54. i 56. Zakona. Potrošač izjavljuje reklamaciju trgovcu ukoliko se pojavi nesaobraznost robe u ugovoru ali takođe i u slučaju da postoji dodatna ugovorna garancija. U bilo kom od ova dva slučaja trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od prijema reklamacije odgovori potrošaču. Kod saobraznosti robe (zakonska garancija), trgovac je dužan da u roku od 15 dana odgovori potrošaču sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu i predlogom rešenja. U skladu sa ugovornom i dodatnom prirodom garancije predviđene Zakonom, davalac garancije može da bude kako trgovac, tako i proizvođač. Potrošač, nezavisno od toga ko je davalac garancije, podnosi prigovor iz člana 58. Zakona trgovcu. U slučaju da je davalac garancije proizvođač, trgovac je dužan da prijavu potrošača prosledi davaocu garancije i da u odgovoru potrošaču saopšti da će davalac garancije u skladu sa garancijskom izjavom rešiti reklamaciju.

Zakon se primenjuje na sve proizvode, bez obzira na način njihove isporuke ili kako se oni čine dostupnim potrošačima (uz naknadu ili bez naknade, uključujući i prodaju na daljinu i elektronsku trgovinu).