

# РЕКЛАМАЦИЈА И НАЧИН РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ ЗА ИСПОРУЧЕНУ РОБУ И ПРУЖЕНУ УСЛУГУ

Законом о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16 - др. закон и 44/18 - др. закон. У даљем тексту: Закон), који је почео да се примењује од 21. септембра 2014. године, прописане су две врсте рекламације:

- а) рекламација робе (члан 56. Закона); и
- б) рекламација пружене услуге (члан 81. Закона).

**Рекламација** представља приговор потрошача продавцу ради остваривања својих права, због:

- несаобразности робе (недостатак, квар или оштећење робе);
- погрешно обрачунате цене;
- испоруке робе у количини и квалитету који нису уговорени;
- погрешно испоручене врсте робе;
- несаобразности услуге (неквалитетно пружена услуга);
- других недостатака у односу на уговор, тј. продају робе или пружену услугу.

У поступку рекламације робе и пружене услуге, потрошач предузима следеће радње:

- 1) Изјављује рекламације продавцу код кога је купио робу, односно који му је пружио услугу;
- 2) Подноси пријаву Тржишној инспекцији;
- 3) Подноси приговор удружењу за заштиту потрошача; и
- 4) Води потрошачки спор (судски и вансудски спор).

## 1. ИЗЈАВЉИВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ ПРОДАВЦУ

### 1.1. Изјављивање рекламације продавцу код кога је потрошач купио робу, односно који му је пружио услугу

Ради остваривања наведеног права на рекламацију, односно ради остваривања својих права из законске и уговорне гаранције, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, потрошач предузима прву радњу, тј. изјављује рекламацију продавцу код кога је робу купио, односно који му је пружио услугу - **то је прва адреса** на коју се потрошач обраћа. Продавац је дужан да:

- а) прими рекламацију; и
- б) преко својих процедура и овлашћених сервисера отклони квар на роби, односно да отклони неквалитетно пружену услугу. Продавац не може пребацити свој однос са сервисером на потрошача, тј. продавац је тај који је продао робу, односно пружио услугу, и који одговара и одлучује о оправданости рекламације (члан 56. став 1. Закона).

Потрошач може да изјави продавцу рекламацију која се односи и на **услуге од општег економског интереса**. Услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова (**члан 5. став 1. тачка 24. Закона**).

Истичемо да се одредбе члана 56. Закона о заштити потрошача, у делу приговора на саобразност, не односе на услуге од општег економског интереса, јер је у првом ставу овог члана јасно наведено да "потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 52, 54. и 81. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака". Будући да услуге од општег економског интереса нису обухваћене одредбама члана 52, 54. и 81. Закона о заштити потрошача, то потрошач може да изјави продавцу рекламацију која се односи на услуге од општег економског интереса, **само због: а)** погрешно обрачунате цене; и **б)** других недостатака, који се не односе на саобразност услуге од општег економског интереса (нпр. неочитана или погрешно прочитана на мерном инструменту потрошња електричне енергије или воде; или нпр. пуцање водоводних цеви до водомера, као узрок повећане потрошње воде).

**Дакле**, за контролу саобразности, односно квалитета пружене услуге од општег економског интереса, у вези са пријавама потрошача, није надлежна Тржишна инспекција, већ јединица локалне самоуправе, која инспекцијски надзор врши преко општинских, односно градских комуналних инспектора, у смислу одредбе члана 32. став 2. Закона о комуналним делатностима ("Службени гласник РС", број 88/11, 104/16 и 95/18).

## **1.2. Видно истицање на продајном месту обавештења о начину и месту пријема рекламација**

Продавац је дужан да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена (**члан 56. став 2. Закона**).

У вези са лицем овлашћеним за пријем рекламација у току радног времена, продавац може да овласти да то буде пословођа продајног објекта на мало (продавнице), његови заменици, лица на инфо-пулту, или сва запослена лица у том продајном објекту, по сопственом избору и без ограничења. Докле год продавац обезбеђује лице за пријем рекламација у радно време продајног објекта, начин на који то остварује, није од значаја за инспекцијски надзор тржишног инспектора.

## **1.3. Начини изјављивања рекламације**

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.) - (**члан 56. став 3. Закона**).

Уколико није сачувао рачун у виду фискалног исечка или остале наведене доказе о куповини робе, потрошач је у обавези да достави друге доказе о куповини робе, на основу којих

би продавац могао да утврди да је потрошач купио робу у његовом продајном објекту, нпр. извештај банке о наплати чекова са текућег рачуна потрошача.

#### **1.4. Вођење евиденције примљених рекламација**

Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација, у облику укоричене књиге или у електронском облику, и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача (**члан 56. став 4. Закона**).

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације (**члан 56. став 6. Закона**).

**Продавац није овлашћен** да од потрошача захтева увид у: **а)** регистарски број личне карте; и **б)** ЈМБГ, јер ови подаци о подносиоцу рекламације нису прописани као елеменат наведене евиденције о примљеним рекламацијама.

#### **1.5. Продавац је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација**

Продавац је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација (**члан 56. став 5. Закона**).

Дакле, продавац је дужан да потрошачу изда писану потврду о пријему рекламације, уколико је потрошач рекламацију изјавио: усмено или писмено на месту продаје, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација.

Продавац је дужан да потрошачу електронским путем потврди пријем рекламације и наведе број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација, уколико је потрошач рекламацију изјавио електронским путем.

Продавац је дужан да потрошачу саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација, уколико је потрошач рекламацију изјавио путем: телефона или поште (писмо или трајни носач записа).

#### **1.6. Продавац је дужан да одговори потрошачу на изјављену рекламацију у року од 8 (осам) дана, од дана пријема рекламације**

Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним (путем поште) или електронским путем (путем СМС поруке на мобилни телефон; или на e-mail адресу) одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку: да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације (**члан 56. став 7. Закона**).

Уколико не одговори у наведеном року од 8 дана, потрошач може против продавца да поднесе пријаву Тржишној инспекцији, о чему је објашњено у поглављу: "Подношење пријаве Тржишној инспекцији".

Уколико продавац, у прописаном року од 8 дана, одговори потрошачу на изјављену рекламацију: **а)** да је примљену рекламацију проследио овлашћеном сервисеру, и да ће му доставити писмени налаз и мишљење овлашћеног сервисера; или **б)** у писменом одговору наведе да је рекламацију одбио, не наводећи образложење за овакву одлуку, при чему је доставио писмени налаз и мишљења овлашћеног сервисера, то су овакви одговори продавца неосновани, јер је продавац у обавези да, у смислу наведене одредбе члана 56. став 7. Закона, у одговору потрошачу наведе:

**1) одлуку да ли рекламацију прихвата или не прихвата:** одлука продавца да је прихватио рекламацију, значи да је рекламација основана и да ће поступити у складу са том одлуком;

**2) изјашњење о захтеву потрошача.** Наиме, одговор не сме да садржи опште констатације, већ је продавац у обавези да се изјасни о конкретном захтеву потрошача из рекламације, у смислу одредбе члана 56. став 7. Закона о заштити потрошача, како би потрошач знао разлоге за одлуку и како би сходно томе, евентуално, предузео даље кораке за заштиту својих потрошачких права. Законодавац је, дакле, прописао обавезне елементе одговора на рекламацију, како би заштитио потрошача од, евентуалне, самовоље и дискреције трговца. Дакле, да би потрошач био потпуно обавештен и како не би био доведен у заблуду у погледу својих права, трговац је у оквиру своје одлуке да ли прихвата рекламацију, у обавези да се изјасни о захтеву потрошача, у смислу одредбе члана 56. став 7. Закона о заштити потрошача;

**3) конкретан предлог за решавање рекламације** (оправка производа, замена производа, одговарајуће умањење цене, раскид уговора): у поступку доношења одлуке којом прихвата рекламацију, продавац је у обавези да добије претходну сагласност потрошача о предлогу за решавање рекламације;

**4) рок за решавање рекламације:** у поступку доношења одлуке којом прихвата рекламацију, продавац је у обавези да добије претходну сагласност потрошача о року за решавање рекламације, а овај рок не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача (**члан 56. став 8. Закона**).

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен (нпр. због времена потребног за набавку резервног дела/делова из иностранства), дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном (**члан 56. став 9. Закона**).

### 1.7. Поступање продавца

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача (**члан 56. став 8. Закона**).

Уколико је потрошач купио робу и касније, тј. након испоруке схвати да му се роба не свиђа или је проблем техничке природе (нпр.: кошуља није одговарајуће величине; или угаона гарнитура је превелика за његову дневну собу), у наведеним ситуацијама роба је саобразна уговору, тј. нема никакав објективни недостатак, па се потрошач у рекламацији не може позвати на Закон о заштити потрошача, односно продавац **није дужан** да потрошачу замени робу или да му врати новац. Потрошачу остаје једино могућност да продавцу упути молбу да му робу замени за другу или да му врати новац, а исход те молбе зависи само од добре пословне воље продавца.

Уколико је продавац прихватио рекламацију потрошача, али нема робу исте врсте или не може да је оправи, у овој ситуацији продавац ће потрошачу вратити новац, и то у износу који је потрошач платио **приликом куповине**, без обзира на тренутну продајну (малопродајну) цену рекламиране робе.

Уколико је продавац донео одлуку да рекламирану робу замени новом, у овој ситуацији продавац **не издаје нови рачун (фискални исечак)**, јер се сматра да промет робе није извршен, под условом да је замена робе извршена без накнаде и у складу са условима из гаранције.

Уколико је продавац донео одлуку да рекламирану робу замени новом, у овој ситуацији, а код законске гаранције, не тече нови гарантни рок, већ се **наставља стари гарантни рок** који се односио на замењену робу. Уколико се ради о уговорној гаранцији, **гарантни рок поново тече**, тј. од дана замене робе, ало то није прописано Законом о заштити потрошача, већ Законом о облигационим односима.

### **1.8. Продавац је дужан да добије сагласност потрошача о продужењу договореног рока за решавање рекламације**

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном (**члан 56. став 9. Закона**).

### **1.9. Амбалажа робе није услов за решавање рекламације**

Немогућност потрошача да достави продавцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, нити разлог за одбијање отклањања несаобразности, тј. квара робе (**члан 56. став 10. Закона**).

\*\*\*\*\*

#### **Преглед потрошачевих права, изражених у роковима:**

- **2 године** од дана предаје робе потрошачу или лицу које је потрошач одредио - право потрошача на рекламацију несаобразне робе уговору (право на оправку и замену робе), односно несаобразне услуге: законска гаранција, без обзира на права из уговорне гаранције;
- **8 дана** од дана пријема рекламације - право потрошача да му продавац, писаним или електронским путем, без одлагања, а најкасније у наведеном року, одговори на изјављену рекламацију, тј. да ли рекламацију прихвата или не прихвата;
- **14 дана** од дана предаје робе потрошачу, односно лицу које је одредио потрошач, а које није превозник; односно од тренутка закључења уговора о пружању услуга између потрошача и трговца - право потрошача да одустане од уговора закљученог на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија;
- **15 дана** од дана подношења рекламације - право потрошача на решавање рекламације, уколико је продавац донео одлуку да рекламацију прихвата (изузетак је техничка роба и намештај, када је рок за решавање рекламације **30 дана** од дана подношења рекламације);

- **30 дана** од дана закључења уговора - право потрошача да му продавац без одлагање, а најкасније у наведеном року, преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, ако није нешто друго уговорено.

## 2. ПОДНОШЕЊЕ ПРИЈАВЕ ТРЖИШНОЈ ИНСПЕКЦИЈИ

Ради остваривања наведеног права на рекламацију, односно ради остваривања својих права из законске и уговорне гаранције, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, потрошач може да поднесе пријаву Тржишној инспекцији - **то је друга адреса** на коју се потрошач обраћа (**члан 158. став 2. Закона**).

Наиме, инспекцијски надзор над спровођењем Закона о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16-др. закон и 44/18-др. закон) и прописа донетих на основу овог закона врши Министарство трговине, туризма и телекомуникација, преко тржишних инспектора и туристичких инспектора. Тржишни инспектори поступају по пријавама потрошача у области промета робе и услуга, док туристички инспектори поступају по пријавама потрошача у области туристичких услуга (туристичка путовања).

Примећено је да међу потрошачима постоје нејасноће о овлашћењима и поступању Тржишне инспекције из делокруга обављања њених послова, у вези са надзором над спровођењем Закона о заштити потрошача, па је потребно објаснити ову проблематику, тј. како Тржишна инспекција поступа у складу са дужностима и овлашћењима која су јој наведеним законом прописана.

Овлашћења тржишног инспектора прописана Законом о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16 - др. закон и 44/18 - др. закон), у области заштите потрошача из надлежности Тржишне инспекције, бројнија су у односу на овлашћења из претходног Закон о заштити потрошача из 2010. године.

Важно је истаћи да је, у складу са европском праксом и праксом на свим развијеним тржиштима, **укинута улога тржишног инспектора** у решавању појединачних потрошачких проблема, тј. приговора потрошача. Наиме, однос између трговца и потрошача из уговора о продаји робе или пружању услуга је уговорни однос грађанског права, те нема места поступању Тржишне инспекције, као органа државне управе. Ово је процедура уобичајена за европске и друге државе, тј. ова процедура подразумева немешање државе и тиме не нарушава односе између учесника на тржишту.

Уколико продавац не одговори потрошачу на изјављену рекламацију у законском року од 8 дана, од дана пријема рекламације, потрошач може против продавца да поднесе пријаву Тржишној инспекцији, која нема право да одлучује о садржини одговора - ово је питање пословне политике продавца, тј. посредовања са потрошачем или удружењем за заштиту потрошача, или званичног судског поступка. Дакле, за решавање рекламације потрошача, у вези са купљеном робом односно пруженом услугом, није надлежна Тржишна инспекција, **већ продавац** који је продао робу, односно пружио услугу. То значи да тржишни инспектор Законом о заштити потрошача није овлашћен да одлучује да ли је рекламација потрошача основана, тј. тржишни инспектор може да наложи продавцу да одговори потрошачу на изјављену рекламацију, али не може да му наложи шта да одговори, односно да уважи рекламацију.

Дакле, тржишни инспектор се **не упушта** у начин решавања рекламација, тј. у оправданост: замене за нови производ; оправке производа, раскида уговора; или умањење цене, **већ само** у поступку инспекцијског надзора утврђује да ли продавац поштује:

- 1) законску процедуру решавања рекламације; и
- 2) прописане рокове у поступку рекламације робе / услуге.

Највећи број пријава потрошача, у вези са заштитом права потрошача прописаних Законом о заштити потрошача, односи се на: несаобразност купљене робе (недостатак, квар или оштећење робе) или несаобразност услуге пружене од стране продавца (неквалитетно пружена услуга), али ту су и други проблеми на које се потрошачи жале, нпр.:

- 1) продавац је одбио да прими рекламацију потрошача;
- 2) продавац није одговорио потрошачу на изјављену рекламацију у законском року од 8 дана, од дана пријема рекламације;
- 3) продавац се у поступку рекламације робе/услуге не придржава прописаних рокова;
- 4) продавац у поступку рекламације робе/услуге није добио претходну сагласност потрошача о предлогу и року за решавање рекламације;
- 5) продавац је донео одлуку да рекламацију прихвата, али не поступа по овој одлуци;
- 6) продавац шаље робу или пружа услуге потрошачу са захтевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио;
- 7) продавац продаје, служи и поклања малолетним лицима (лица млађа од 18 година живота) алкохолна пића, укључујући и пиво, дуванске производе и пиротехничка средства;
- 8) продавац обавља непоштену пословну праксу;
- 9) продавац злоупотребљава израз "гаранција".

Потрошач који је купио робу, односно коме је пружена услуга на територији Подунавског управног округа (Град Смедерево и општине: Смедеревска Паланка и Велика Плана), може поднети пријаву против продавца, у вези са правима потрошача прописаних Законом о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16 - др. закон и 44/18 - др. закон), Одсеку тржишне инспекције из Смедерева, сваког радног дана од 7.00 до 15.00 часова, и то:

### **ЗА ГРАД СМЕДЕРЕВО**

**Одсек тржишне инспекције у Смедереву  
Зграда Подунавског управног округа  
I спрат, кацеларија број 8 - писарница Округа  
11300 Смедерево  
Трг Републике број 5**

**Телефони Одсека тржишне инспекције у Смедереву:**

**а) од 7.00 до 08.30 часова и од 14.00 до 15.00 часова:**

**026/ 46 - 21 - 775**

**026/ 672 - 644 локал 104; и**

**б) од 7.00 до 15.00 часова: 064/ 81 - 88 - 153**

**Е-mail Одсека тржишне инспекције у Смедереву:**

**rade.vasovic@mtt.gov.rs**

**ЗА ОПШТИНУ СМЕДЕРЕВСКА ПАЛАНКА**

**Одсек тржишне инспекције у Смедереву  
Тржишна инспекција у Смедеревској Паланци  
11420 Смедеревска Паланка  
Зграда Основног суда  
III спрат, кацеларија број 40  
Улица Вука Караџића број 22**

**Телефон тржишне инспекције у Смедеревској Паланци:  
Од 7.00 до 08.30 часова и од 14.00 до 15.00 часова:  
026/ 317 - 905**

**Е-mail Тржишне инспекције у Смедеревској Паланци:  
sladjana.zdravkovic@mtt.gov.rs**

**ЗА ОПШТИНУ ВЕЛИКА ПЛАНА**

**Одсек тржишне инспекције у Смедереву  
Тржишна инспекција у Великој Плани  
11320 Велика Плана  
Улица Николе Пашића број 15**

**Телефон тржишне инспекције у Великој Плани:  
Од 7.00 до 08.30 часова и од 14.00 до 15.00 часова:  
026/ 514 - 931**

**Е-mail Тржишне инспекције у Великој Плани:  
ljljana.milosevic@mtt.gov.rs**

Потрошачи на наведеним адресама преузимају образац пријаве и, такође, на наведеним адресама предају пријаву.

Потрошачи могу наведени образац пријаве преузети и са сајта Подунавског управног округа:  
[www.podunavskiokrug.rs](http://www.podunavskiokrug.rs)



### 3. ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА УДРУЖЕЊУ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Ради остваривања наведеног права на рекламацију, односно ради остваривања својих права из законске и уговорне гаранције, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, потрошач може да поднесе приговор удружењу за заштиту потрошача, у смислу одредбе члана 131. став 2. тачка 2) Закона о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 62/14, 6/16 - др. закон и 44/18 - др. закон) - **то је трећа адреса** на коју се потрошач обраћа.

Наиме, уколико није задовољан одлуком продавца о рекламацији робе/услуге, потрошач може да поднесе **приговор** удружењу за заштиту потрошача. Министарство трговине, туризма и телекомуникација води Евиденцију удружења и савеза, а потрошач до те евиденције долази увидом у сајт наведеног министарства, и то: **1)** [mtt.gov.rs](http://mtt.gov.rs), **2)** линк: [zastitapotrosaca.gov.rs](http://zastitapotrosaca.gov.rs), **3)** линк: "удружења", и **4)** линк: "евидентирана удружења".

Дакле, уколико није задовољан одлуком продавца о рекламацији, потрошач који је купио робу, односно коме је пружена услуга на територије Подунавског управног округа (Град Смедерево и општине: Смедеревска Паланка и Велика Плана), може електронским путем поднети приговор против те одлуке удружењу за заштиту потрошача, које ће сам изабрати на сајту: <http://zapotrosace.gov.rs> а линк је: "Национални регистар потрошачких приговора (НРПП)".

**Национални регистар потрошачких приговора (НРПП)** је информатичка платформа која потрошачима омогућава да се информишу о својим правима, као и да поднесу приговор у случају да сматрају да су повређена њихова потрошачка права. НРПП води Министарство трговине, туризма и телекомуникација у складу са Законом о заштити потрошача. НРПП пружа, дакле, могућност online (онлајн) подношење приговора, а са циљем да се потрошачима на ефикасан начин пружи подршка у заштити њихових права. Неопходно је да потрошач у неколико корака попуни електронски формулар:

- 1) уносом података о себи (како би се добила повратна информација);
- 2) образложењем у чему се састоји његов/њен захтев;
- 3) уносом података о трговцу, уколико подноси приговор на купљену робу или услугу; и
- 4) бирањем удружења за заштиту потрошача које ће поступити по поднетом приговору.

Потрошачу су на сајту <http://zapotrosace.gov.rs> у опадајућем менију за удружења понуђена три удружења за заштиту потрошача, а потрошач ће чекирати, односно изабрати једно удружење коме ће поднети приговор, а ради се о следећим удружењима:

#### 1) Национална организација потрошача Србије (НОПС)

Адреса: Београд, улица Масарикова број 5, Палата "Београђанка", XIV спрат  
Телефони: 011/ 40 - 46 - 300, 011/ 40 - 46 - 301 и 011/ 40 - 46 - 302.

#### 2) Центар потрошача Србије

Адреса: Нови Београд, улица Шпанских бораца број 32а  
Телефони: 011/ 31 - 20 - 444 и 011/ 31 - 22 - 102.

#### 3) Удружење Заштита потрошача.

Адреса: Београд, улица Прешевска број 61  
Телефони: 011/ 24 - 15 - 485 и 069/ 24 - 15 - 485.

Потрошач приговор може поднети изабраном удружењу и путем препоручене поште, а у приговору ће навести, такође, наведене податке.

## 4. ПОТРОШАЧКИ СПОР (СУДСКИ И ВАНСУДСКИ СПОР)

Ради остваривања наведеног права на рекламацију, односно ради остваривања својих права из законске и уговорне гаранције, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, потрошач може да покрене потрошачки спор пред надлежним **судом**, односно пред надлежним **телом** за вансудско решавање потрошачких спорова - **то је четврта адреса** на коју се потрошач обраћа.

### 4.1. Судско решавање потрошачких спорова

У потрошачком спору Основни суд у парничном поступку доноси следеће одлуке:

**а) пресуду**, у смислу члана 342. Закона о парничном поступку ("Службени гласник РС", бр. 72/11, 49/13 - одлука УС, 74/13 - одлука УС и 55/14 и 87/18); и

**б) решење** о издавању платног налога, у смислу члана 455. и 456. Закона о парничном поступку.

**4.1.1.** Наиме, потрошач може, уколико није задовољан одговором наведеног удружења за заштиту потрошача, да покрене потрошачки спор против продавца пред судом, тј. да поднесе тужбу надлежном суду, а то је Основни суд, који ће у парничном поступку да донесе **пресуду**.

У поступку пред судом у потрошачком спору, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, не плаћа се судска такса за тужбу ако вредност спора не прелази износ од 500.000 (петсто хиљада) динара (**члан 140. став 2. Закона**).

У поступку о потрошачким споровима не заказује се и не одржава припремно рочиште (**члан 489. став 3. Закона о парничном поступку**).

Рочиште за главну расправу заказује се и одржава најкасније у року од **30 дана** од дана пријема тужбе у суд (**члан 489. став 4. Закона о парничном поступку**).

За суђење у споровима за заштиту права потрошача, поред суда опште месне надлежности, надлежан је и суд на чијем подручју потрошач има пребивалиште, односно боравиште (**члан 45. Закона о парничном поступку**). **Пример:** потрошач има пребивалиште, односно боравиште у Смедереву, а продавац има седиште у Нишу; да потрошач не би водио потрошачки спор пред Основним судом у Нишу, јер би се изложио додатним - путним трошковима, то ће потрошач да покрене потрошачки спор против продавца из Ниша подношењем тужбе надлежном суду на чијем подручју потрошач има пребивалиште, односно боравиште, а то је Основни суд у Смедереву.

**4.1.2.** Суд може уместо пресуде да донесе и **решење**, којим се издаје налог туженом да испуни тужбени захтев (**платни налог**). Платни налог издаће суд иако тужилац у тужби није предложио издавање платног налога, а испуњени су сви услови за издавање платног налога (**члан 455. став 1. и 3. Закона о парничном поступку**).

Ако се тужбени захтев односи на доспело потраживање у новцу које не прелази динарску противвредност 2.000 евра по средњем курсу Народне банке Србије на дан подношења тужбе, суд ће да изда платни налог против туженог иако уз тужбу нису приложене веродостојне исправе, а у тужби је изнет основ и износ дуговања и назначени су докази на основу којих може да се утврди истинитост тужбених навода (**члан 456. Закона о парничном поступку**).

Докази на основу којих може да се утврди истинитост тужбених навода су:

- рачун (фискални исечак) продајног објекта на мало у којем је потрошач купио робу;
- потврда продавца о пријему рекламације, коју је потрошач изјавио у продајном објекту у којем је купио робу;

- писмена одлука продавца о изјављеној рекламацији;
- пријава Тржишној инспекцији и одговор те инспекције;
- приговор удружењу за заштиту потрошача; и
- писмени одговор удружења за заштиту потрошача.

Платни налог се издаје без одржавања рочишта. У платном налогу суд ће да изрекне да је тужени дужан у року од осам дана, а у меничним и чековним споровима у року од три дана, од дана достављања платног налога да испуни захтев тужбе заједно са трошковима које је суд одмерио или у истом року да изјави приговор против платног налога. У платном налогу суд ће туженог да упозори да ће да одбаци неблаговремено поднет приговор (**члан 457. став 1. и 2. Закона о парничном поступку**).

Дакле, месно надлежан Основни суд решава потрошачки спор доношењем **пресуде** или **решења о издавању платног налога**.

#### 4.2. Вансудско решавање потрошачких спорова

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова (**члан 141. став 1. Закона**).

Министар ближе уређује услове за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито правила и критеријуме за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, као и образац захтева за упис на листу из члана 142. став 1. овог закона и образац за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан (**члан 141. став 2. Закона**).

У смислу наведеног члана 141. став 2. Закона о заштити потрошача, министар Министарства трговине, туризма и телекомуникација, донео је **Правилник о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова ("Службени гласник РС", бр. 74/2015)**.

Наведено министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова који испуњавају услове прописане чланом 141. став 2. Закона о заштити потрошача и јавно је објављује (**члан 142. став 1. Закона**).

Тела из члана 142. став 1. Закона о заштити потрошача су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова (**медијација**), односно **сталне арбитражне институције**, у складу са законом којим се уређује арбитража (**члан 142. став 2. Закона**).

До листе тела за вансудско решавање потрошачких спорова долази се увидом у сајт наведеног министарства, и то: **1)** [mtt.gov.rs](http://mtt.gov.rs); **2)** линк: "информације"; **3)** у опадајућем менију тог линка одабрати опцију: "Корисне информације", и **4)** одабрати опцију: "Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова".

Услови за вансудско решавање потрошачких спорова су:

- 1)** да је потрошач **претходно покушао** да непосредно са трговцем реши предмет спора; и
- 2)** да су се потрошач и трговац **споразумели** да ће спор решити пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом (**члан 143. Закона**).

**ОДСЕК  
ТРЖИШНЕ ИНСПЕКЦИЈЕ  
У СМЕДЕРЕВУ**