



JKP КОМУНАЛПРОЈЕКТ

Трг Братства Јединства 40, 21400 Бачка Паланка, Република Србија

Тел. +381 21 7551 100

Факс. +381 21 6042 241

А/С 200-2897390101939-46; 165-0007007826596-42

ПИБ: 100495492

www.komunalprojekt.rs

ОБАВЕШТЕЊЕ О ПРАВУ ПОТРОШАЧА НА РЕКЛАМАЦИЈУ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА (Службени Гласник
Републике Србије број 88/2021)

Рекламације

Рекламација и начин решавања рекламације

Члан 55

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 51. и члана 80. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 53. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност продавца по основу несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу гаранције.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију.

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.

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

Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламације потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, продавац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Продавац је дужан да потрошачу без одлагања изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у



ЈКП КОМУНАЛПРОЈЕКТ

евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратак опис 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.

Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације 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 и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор продавца из става 9. овог члана и почиње да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор продавца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора продавца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом продавца из става 9. овог члана.

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, 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.

Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Немогућност потрошача да достави продавцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, ни разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Уколико продавац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ставом 7. и ставом 9. овог члана.



JKP КОМУНАЛПРОЈЕКТ

Ако услуга није саобразна уговореној на права потрошача и одговорност продавца - пружаоца услуга, сходно се примењују одредбе члана 43-55 горе наведеног Закона.

Право на вансудско решавање спорова

Члан 151.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од става 4. Овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

ИНФОРМАЦИЈУ О
ВАНСУДСКОМ
РЕШАВАЊУ СПОРА
МОЖЕТЕ ПРОНАЋИ НА
ЛИНКУ
<https://mtt.aov.rs>extfile>1>

JKP Комуналпројект

