Корак 1: Обратите се трговцу

Сваки грађанин Србије се у одређеном тренутку налази у улози потрошача - при куповини хране, електричних уређаја, гардеробе, планирању путовања.

Потрошач очекује да роба коју купује, односно услуга коју набављају, има одређени квалитет који подразумева погодност за употребу робе и делотворност услуге, исправност, сигурност, поузданост.

У циљу заштите својих грађана, држава прописује законе којима се гарантују основна права потрошача - право на заштиту здравља, безбедности и имовинских интереса и стара се да се они спроводе.

Стога је овај део сајта намењен Вама, Потрошачу, како би Вам помогао да се упознате са својим правима, као и ефикаснијим начином за њихово успешно реализовање.

Закон о заштити потрошача не примењује се на уговорне односе два физичка лица, већ се примењује када уговор закључују потрошач (физичко лице) и правно лице, односно предузетник.

Ваша права у бројевима

* **2 године** – имате право на оправку и замену робе/услуге иако немате гаранцију (рекламација)
* **6 месеци** - имате право да робу која није исправна замените или тражите новац назад. У тих шест месеци неисправна роба вам може бити и поправљена али изричито уз вашу сагласност
* **8 дана**- је рок у коме трговац мора да одговари на рекламацију
* **14 дана**- имате право да се предомислите и вратите робу без икаквог образложења али само уколико сте је купили на даљину (наручили робу преко Интернета, ТВ продаје, каталога, на презентацији или од продавца који се појавио на вашим вратима)
* **14 дана**- дана је рок у ком је трговац у обавези да вам врати новац за враћену робу која је купљена на даљину
* **15 дана**- рок за решавање рекламације (изузетак су намештај и техничка роба, када је рок за решавање рекламације 30 дана)
* **30 дана**- рок у коме је трговац дужан да вам испоручи купљену робу (уколико није другачије уговорено) у противном је у обавези да вам врати новац
* **30 дана** - од дана подношења рекламације је рок у ком трговац мора да реши прихваћену рекламацију када су у питању техничка роба и намештај
* **1 година** - од дана подношења рекламације трговцу је рок у којем је могуће поднети предлог за  покретање вансудског решавања потрошачких спорова
* **500 хиљада динара** -  судске таксе су укинуте за све спорове чији предмет не прелази ову суму

Корак 2: Обратите се регионалном саветовалишту

1. За регион Београда

**Национална организацијa потрошача Србије**

* **Телефон:** 011/404-6300, 011/404-6301 и 011/404-6302, од понедељка до петка од 10-14 часова
* **Пријем потрошача:** уторком, средом и четвртком од 10-14 часова
* **E-mail:** [pravnitim@nops.org.rs](mailto:pravnitim@nops.org.rs)
* **Адреса:** Краља Петра број 45, I спрат, канцеларија 7, Београд

**Центар потрошача Србије**

* **Телефон:** 011/312-0444 и 011/312-2102, од понедељка до петка од 8-12 часова
* **Пријем потрошача:** уторком и четвртком од 11-15 часова
* **E-mail:** [savetovaliste.ceps@gmail.com](mailto:savetovaliste.ceps@gmail.com)
* **Адреса:** Шпанских бораца бр. 32а, Нови Београд

**Удружење Заштита потрошача**

* **Телефон:** 011/241-5485 и 069/241-5485, од понедељка до петка од 10-12 часова
* **Пријем потрошача:** искључиво уз заказивање
* **Е-mail:** [prigovori@zastitapotrosaca.com](mailto:prigovori@zastitapotrosaca.com)
* **Aдреса:** Прешевска бр. 61, Београд

Корак 3: Вансудско решавање

Уколико вам Регионално саветовалиште не реши проблем, имате могућност да покушате вансудско решавање спора

 Услови за вансудско решавање потрошачких спорова су:

1. поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;
2. предлог мора бити поднет у року од годину дана од дана подношења рекламације трговцу.

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

Вансудско решавање потрошачких спорова обављају тела која су посредници, дипломирала на правном факултету и која су након дипломирања стекла две године искуства у грађанскоправној материји и уписана у Листу тела коју води Министарство.

Министарство као централна контакт тачка прима предлоге за покретање поступка и прослеђује надлежном телу.

Предлог за покретање поступка можете упутити:

1) преко поште на адресу - Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Немањина 22-26, 11 000 Београд, или

2) електронским путем - на интернет страници www.vansudsko.mtt.gov.rs

### Судска заштита

Уколико не решите проблем, предстоји вам судска заштита. За потрошачке спорове вредности до 500.000 РСД не плаћа се судска такса!