

Za potrošače: Kome i kako uložiti prijavu; Kada se obraćate Tržišnoj inspekciji; Vaša prava; Prepoznavanje nepoštenog poslovanja

Prvi Prvi na Skali  
Zaštitite prava

Zaštitite svoja zakonom garantovana potrošačka prava kroz četiri koraka.

PRVI KORAK: Obratite se trgovcu

Svaki građanin Srbije se u određenom trenutku nalazi u ulozi potrošača - pri kupovini hrane, električnih uređaja, garderobe, planiranju putovanja.

Potrošač očekuje da roba koju kupuje, odnosno usluga koju pribavlja, ima određeni kvalitet koji podrazumeva pogodnost za upotrebu robe i delotvornost usluge, ispravnost, sigurnost, pouzdanost.

U cilju zaštite svojih građana, država propisuje zakone kojima se garantuju osnovna prava potrošača - pravo na zaštitu zdravlja, bezbednosti i imovinskih interesa i stara se da se oni sprovedu.

Stoga je ovaj deo sajta namenjen Vama, Potrošaču, kako bi Vam pomogao da se upoznate sa svojim pravima, kao i efektivnim načinom za njihovo uspešno realizovanje.

Zakon o zaštiti potrošača ne primenjuje se na ugovorne odnose dva fizička lica, već se primenjuje kada ugovor zaključuju potrošač (fizičko lice) i pravno lice, odnosno preduzetnik.

Vaša prava u brojevima

2 godine – imate pravo na opravku i zamenu robe/usluge iako nemate garanciju (reklamacija)  
14 dana - imate pravo da se predomislite ukoliko ste naručili robu preko Interneta, TV prodaje, kataloga, na prezentaciji ili od prodavca koji se pojavio na vašim vratima  
8 dana - rok u kome prodavac mora da odgovori na reklamaciju  
15 dana - rok za rešavanje reklamacije (izuzetak su nameštaj i tehnička roba, kada je rok za rešavanje reklamacije 30 dana)  
30 dana - rok u kome je prodavac dužan da vam isporuči robu (ukoliko nije drugačije ugovoreno)

VAŠA PRAVA

AKO JE ROBA NEISPRAVNA, REKLAMIRAJTE JE

Šta se dešava kada kupite nov fotoaparata, a on se odmah pokvari?

Po Zakonu o zaštiti potrošača, ukoliko roba koju ste kupili ne odgovara ugovoru koji ste sklopili sa prodavcem prilikom kupovine, možete je odmah odneti prodavcu i zahtevati popravku ili je zameniti drugom, ali popravka je moguća samo uz vašu izričitu saglasnost.

Ukoliko popravka ili zamena nije moguća (prodavac ne raspolaže modelom aparata koji ste kupili, ili ne izvrši popravku u roku od 30 dana), potrošaču ostaje druga mogućnost - umanjenje cene ili povraćaj celokupnog iznosa.

U roku od šest meseci od dana kupovine, u slučaju kvara ili oštećenja (nesaobraznosti), imate pravo da zahtevate zamenu proizvoda, umanjenje cene ili povraćaj novca (raskid ugovora), dok je popravka moguća isključivo i samo ako se sa istom složite. Najbolji način da izjavite svoju saglasnost sa popravkom, je da to učinite pismenim putem. Prodavac koji na svoju ruku popravi robu, bez vaše saglasnosti, odgovora za prekršaj.

Ovo pravilo se primenjuje u periodu od dve godine od trenutka kada ste preuzeli robu. A prvih šest meseci nakon preuzimanja robe, teret dokazivanja da je prodana roba saobrazna prodajnom ugovoru je na prodavcu, a ne na potrošaču.

Od trenutka kada uložite reklamaciju prodavcu, počinje da teče rok od 8 dana u kome je prodavac dužan da odgovori i predloži način za rešavanje. Ukoliko ne odgovori u navedenom roku, pozitivno ili negativno, prodavac može odgovarati pred inspekcijskim organima.

## BEZBEDNOST HRANE

Pogledajte po supermarketima u vašoj blizini – videćete mnoštvo proizvoda. Da li su to bezbedni proizvodi?

Moraju biti. Republika Srbija ima zakone kojima se osigurava da su proizvodi koje kupujete bezbedni. Mada nijedan zakonski sistem ne može garantovati da ne postoji nikakav rizik ili da su proizvodi 100% bezbedni, naša zemlja ima visoke standarde bezbednosti proizvoda.

Bezbednost hrane zasniva se na pravilu da je potrebno sagledati celokupan „lanac ishrane“ kako bi se postigla bezbednost proizvoda.

Stoga, Zakon o bezbednosti hrane uređuje način na koji poljoprivrednici proizvode hranu (uključujući i to koje hemikalije koriste pri uzgoju biljaka i životinja), kako je hrana obrađena, koje veštačke boje i aditivi se dodaju i kako se ona prodaje.

Zakon o zdravstvenoj ispravnosti predmeta opšte upotrebe reguliše bezbednost drugih potrošačkih dobara (igračaka, kozmetičkih proizvoda, duvanskih proizvoda). Ukoliko se otkrije da se na tržištu nalazi nebezbedan proizvod, proizvod se mora povući sa tržišta.

## UGOVORI MORAJU BITI JASNI POTROŠAČIMA

Da li ste ikada potpisali ugovor, a da niste pročitali sitno kucani tekst? Šta ako taj sitno kucani tekst glasi da je depozit koji ste uplatili nepovratan – čak i u slučaju da trgovac sa kojim zaključujete ugovor ne ispuni svoju obavezu?

Šta ukoliko odredba ugovora isključuje ili ograničava pravo potrošača da pokrene određeni postupak ili da upotrebi tužbu za zaštitu svojih prava? Šta ukoliko glasi da ne smete da otkazete ugovor osim ako trgovcu ne platite prinudne troškove kao kompenzaciju?

Zakon o zaštiti potrošača propisuje da su nepravilne ugovorne odredbe zabranjene. Potrošač čije je pravo povređeno može da to prijavi udruženju za zaštitu potrošača.

## POREĐENJE CENA

Kako da uporedite cene dva različita brenda žitarica kada je jedna upakovana u kutiju od 375g, a druga u kutiju od 500g?

Zakon o zaštiti potrošača propisuje obavezu trgovca da istakne jediničnu cenu proizvoda – na primer, koliko proizvod košta po kilogramu ili po litru – kako bi vam pomogli da lakše odlučite koja je cena povoljnija.

Ako trgovac prodaje robu na sniženju, dužan je da istakne cenu pre sniženja i sniženu cenu robe.

Trgovci koji se bave finansijskim uslugama imaju obavezu da pruže određene informacije na standardizovan način.

Trgovci za izdavanje zajmova i kreditnih kartica u obavezi su da vam kažu koliki je procenat kamatne stope na godišnjem nivou koji ćete morati da platite, a ne samo kolika je mesečna otplata.

## ŠTA JEDEMO

Kako možete da saznate šta je u hrani koju jedete?

Samo pogledajte informacije na pakovanju! Propisi o obeležavanju hrane omogućavaju vam da znate šta jedete.

Potpuni podaci o tome koji su sastojci korišćeni pri izradi hrane moraju biti navedeni na deklaraciji, zajedno sa podacima o korišćenju veštačkih boja, konzervanasa, zaslađivača i drugih hemijskih aditiva.

Ukoliko postoji ijedan sastojak na koji potrošači mogu biti alergični - na primer, orasi ili kikiriki - to mora biti navedeno na deklaraciji, čak i u slučaju kada su količine veoma male.

#### ISPORUKA ROBE

Prodavac mora da isporuči robu najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako nije ugovoren kraći ili duži rok. Ovo konkretno znači: Povraćaj novca potrošaču ukoliko trgovac ne isporuči robu u ugovorenom roku ili ukoliko nije ugovoren rok - najkasnije u roku od 30 dana.

Novina je da se urednom dostavom ne smatra dostava robe ispred kuće ili stana potrošača.

Ako trgovac ne isporuči robu u roku, dužan je da u roku od 3 dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču iznos koji je uplatio.

#### PRODAJA PUTEM INTERNETA

Zakon o zaštiti potrošača štiti vaša potrošačka prava kada kupujete na osnovu porudžbine, putem i-mejla, Interneta, televizijske prodaje, kao i druge „prodaje na daljinu“.

Prevare poput „prodaje nenaručene robe“ tj. slanje robe koju niste naručili, uz zahteve da istu platite, zabranjeno je zakonom.

Ukoliko kupite robu ili uslugu sa Internet stranice, narudžbinom putem i-mejla ili od trgovca koji se oglašava putem televizijske prodaje, imate pravo da otkazete ugovor, bez navođenja razloga, u roku od 14 dana od dana isporuke robe potrošaču.

#### ZABRANA OBMANJUJUĆEG POSLOVANJA

Dobili ste pismo od trgovca od koga naručujete robu putem i-mejla u kome vam čestitaju osvajanje nagrade na lutriji koju je trgovac organizovao.

Međutim, ispostavlja se da je to obmana kojom vas je trgovac naveo da ga kontaktirate ne bi li vas na taj način nagovorili da naručite njegov proizvod.

Kako niste učestvovali ni u kakvoj nagradnoj igri, nije moguće da ste dobitnik nagrade kako trgovac navodi. Da li je ovakav način oglašavanja zakonit?

Ne! Zakon o zaštiti potrošača zabranjuje obmanjujuće poslovanje. Pored toga, kada naručujete putem televizijske prodaje, i-mejla ili prodaje na malo putem Interneta, trgovci moraju biti otvoreni i iskreni prema vama.

Od trgovca se zahteva da vam daju informacije o tome ko su, šta prodaju, koliko to košta (uključujući poreze i troškove dostave) i koliko im je potrebno da isporuku izvrše.

Zabranjeno je i opisivanje proizvoda rečima gratis, besplatno, bez naknade ili slično ako je pritom potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim troška preuzimanja, odnosno isporuke.

#### PRODAJA OD VRATA DO VRATA

Šta ako se prodavac pojavi na vašim vratima i nekako vas ubedi da potpišete ugovor i da kupite komplet kuhinjskih šerpi ili nove tepihe za vaš stan?

Zakon o zaštiti potrošača vas štiti od ovakve vrste prodaje od vrata do vrata. Zakonsko pravilo je da možete otkazati ovakvu vrstu ugovora u roku od 14 dana od potpisivanja porudžbenice.

Ukoliko ste raskinuli ugovor, prodavac je dužan da vam vrati novac u roku od 14 dana od dana kada ste ga obavestili da odsutajete od ugovora.

#### TURISTIČKE USLUGE

Šta ako ste otišli na putovanje preko paket aranžmana, a turistička agencija bankrotira? Šta ukoliko vam je brošura o paket aranžmanu obećavala luksuzan hotel, a vi zateknete hotel u izgradnji?

U oba slučaja, Zakon o zaštiti potrošača pruža vam zaštitu.

Turistička agencija ima obavezu da potrošaču pruži garanciju da će izvršiti povraćaj uplaćene cene i isplatiti troškove povratka potrošača ako turističko putovanje ne bude realizovano zbog nesposobnosti plaćanja turističke agencije.

Ako vaš odmor nije u skladu sa onim što vam je obećano u brošuri, turistička agencija je u obavezi da potrošaču ponudi druge odgovarajuće usluge, bez dodatnih troškova za potrošača.

Novi Zakon o zaštiti potrošača obavezuje trgovca, odnosno turističku agenciju da, pre zaključenja ugovora, potrošača detaljno obavesti o karakteristikama putovanja - počev od transporta do samih uslova smeštaja, ukupnoj ceni turističkog putovanja, uključujući poreze i dodatne troškove (aerodromske, boravišne takse), načinu plaćanja i roku za obaveštavanje potrošača o raskidu ugovora u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika.

#### PREPOZNAVANJE NEPOŠTENOG POSLOVANJA

Oblast nepoštenog poslovanja u Srbiji je uređena članovima 17. do 27. Zakona o zaštiti potrošača iz 2014. godine. Trgovci u Srbiji moraju da poštuju zakonom utvrđena pravila kada ulaze u odnose sa potrošačima u cilju prodaje svojih proizvoda (i usluga), bez obzira koje sredstvo komunikacije se koristi (internet, prodaja putem telefona, prodaja od vrata do vrata, oglašavanje i sl.).

Zakon u Srbiji zabranjuje dve vrste poslovanja:

1. Obmanjujuće oglašavanje u koje spadaju: obmanjujuće poslovna praksa (član 19.) i propuštanje kojim se obmanjuju potrošači (član 20.)
2. Nasrtljiva poslovna praksa (član 22.).

U oblike poslovanja koji se uvek smatraju obmanjujućim spadaju:

neistinita tvrdnja trgovca da njegovo tržišno postupanje odobrava određeni javni organ ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje namamljivanje potrošača reklamiranjem proizvoda po niskim cenama, uz prikrivanje činjenice da je veoma mali broj takvih proizvoda dostupan u zalihama  
obećanje da određeni proizvod omogućava sigurnu šansu za pobedu u igrama na sreću  
besplatno (trgovac može da koristi reč „besplatno“ u opisivanju proizvoda koje oglašava jedino ako ne postoje nikakvi dodatni ili skriveni troškovi)

U oblike poslovanja koji se uvek smatraju nasrtljivim spadaju:

uporno obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji, radi zaključenja ugovora  
oglasi koji se direktno obraćaju deci da kupe ili da ubede roditelje ili druge osobe da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja  
prepreke za ostvarivanje potrošačkih prava

## Obmanjujuće poslovanje

Poslovanje se smatra obmanjujućim ako se njime iznose netačne informacije ili je, iako ne sadrži neistinite informacije, predstavljeno na način koji dovodi ili može da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu:

postojanja ili prirode proizvoda

osnovnih obeležja proizvoda (dostupnost, prednosti, rizici, upotreba, sastav, isporuka, podobnost za upotrebu, postupanje po pritužbama)

obima obaveza trgovca, razloga za određeno tržišno postupanje i prirode procesa prodaje

cene ili načina na koji je obračunata ili postojanja određenih pogodnosti u pogledu cene

potrebe za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom

položaja, osobina ili prava trgovca ili njegovog zastupnika koji se odnose na njihov identitet ili imovinu, kvalifikacije, status i svojinska i prava intelektualne svojine kojima raspolažu, nagrada ili priznanja koja su primili

prava potrošača, uključujući pravo na popravku, zamenu ili povraćaj sredstava ili rizika kojima može da bude izložen.

Poslovanje trgovca se takođe smatra obmanjujućim ako se njime izostavljaju ili skrivaju, odnosno na neblagovremen, nejasan i nerazumljiv način pružaju informacije koje se odnose na gore navedene elemente. Prema članu 22. poziv na kupovinu mora da sadrži sledeće informacije:

osnovna obeležja proizvoda u obimu koji odgovara datom proizvodu i upotrebljenom sredstvu komunikacije;

naziv i adresu trgovca i po potrebi, naziv i adresu trgovca u čije ime posluje;

cenu, uključujući poreske i druge dažbine, troškove transporta, poštarinu i troškove isporuke;

pravila o plaćanju, isporuci i izvršavanju ugovornih obaveza i načinu postupanja po pritužbama

potrošača ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;

obaveštenju o pravu na jednostrani raskid ugovora.

Primer obmanjujućeg poslovanja:

Slučaj se odnosi na prodaju paketa kanala satelitske televizije u Velikoj Britaniji. Trgovac je potrošaču dao neistinitu informaciju da paket uključuje glavne kanale koji su zapravo bili dostupni samo uz dodatno plaćanje. U ovom slučaju, trgovac je dao netačne podatke o glavnim svojstvima proizvoda, čime je naveo prosečnog potrošača da donese kupovnu odluku koju inače ne bi doneo (odluku da kupi ponuđeni paket koju možda ne bi doneo da je znao da su glavni kanali dostupni samo uz skuplju pretplatu).

Primer propuštanja kojim se obmanjuju potrošači:

Niskotarifne avio-kompanije u Velikoj Britaniji masovno su oglašavale jeftine karte na letovima do Španije za svega 20 evra u jednom pravcu. U oglasima nije bilo navedeno da cena ne uključuje troškove čekiranog prtljaga (25 evra po komadu prtljaga), kao ni naknadu za plaćanje kreditnom karticom (5 evra po transakciji). Potrošači su, međutim, požurili sa kupovinom karata kako bi iskoristili ponudu i izbegli kasnije plaćanje karata po skupljim cenama. Ovakva praksa je obmanjujuća budući da je ukupan iznos koji je potrošač na kraju morao da plati znatno veći od iznosa koji je naznačen u oglasu.

## Nasrtljivo poslovanje

Nasrtljivo poslovanje postoji u situacijama kada se na osnovnu činjeničnog stanja može utvrditi da postoji uznemiravanje, prinuda (uključujući fizičku prinudu) ili nedozvoljeni uticaj kojima se narušava sloboda izbora potrošača (član 24.). Elementi na osnovu kojim se utvrđuje postojanje nasrtljivog poslovanja su:

vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljivog poslovanja;

upotreba pretećeg jezika ili ponašanja;

zloupotreba teških okolnosti u kojima se potrošač nalazi;

teška ili nesrazmerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari ugovorom zagarantovana prava;  
pretnja trgovca da će protiv potrošača preduzeti zakonsku meru koja mu nije dostupna u skladu sa zakonom.

Primer nasrtljivog poslovanja:

U Italiji je jedna telekomunikaciona kompanija obećala značajno povećanje plata agentima teleprodaje koji budu uspešni u sklapanju ugovora sa klijentima za pružanje usluga fiksne telefonije i interneta. Agenti na teritoriji Sicilije su putem telefona zaključili nekoliko ugovora sa klijentima, uglavnom starijim građanima, koji nisu u potpunosti razumeli o kakvim proizvodima je reč i koji su kasnije tvrdili da nisu dali saglasnost za probavljanje tih usluga. Agenti kompanije nisu vodili evidenciju o obavljenim telefonskim pozivima. Takođe se pokazalo da su neki ugovori sklopljeni sa ljudima koji nisu živi.

\*Tekst je preuzet iz izveštaja Andrea Filipo Galjardija (Andrea Filippo Gagliardi), eksperta angažovanog na IPA projektu „Jačanje zaštite potrošača u Srbiji“

#### KADA SE OBRAĆATE TRŽIŠNOJ INSPEKCIJI

Primećeno je da među potrošačima postoji velika zabuna o ovlašćenjima i postupanju Tržišne inspekcije, pa je potrebno razjasniti ovu problematiku i pojasniti kako Tržišna inspekcija reaguje u skladu sa ovlašćenjima koja su Zakonom propisana.

Zakonom o zaštiti potrošača promenjene su nadležnosti tržišne inspekcije i sada su brojnije u odnosu na prethodni Zakon iz 2010. godine. Važno je istaći da je, u skladu sa evropskom praksom i praksom na svim razvijenim tržištima, ukinuta uloga tržišnog inspektora u rešavanju pojedinačnih potrošačkih problema.

Tržišna inspekcija postupa u situaciji kada trgovac:

1) Ne odgovori na reklamaciju potrošača u zakonskom roku od 8 dana

Postupak: Za takvo postupanje trgovca Zakon propisuje novčanu kaznu. Inspekcije nemaju pravo da odlučuju o sadržini odgovora - ovo je pitanje poslovne politike, posredovanja sa potrošačem ili udruženjem za zaštitu potrošača ili zvaničnog sudskog postupka. To znači da nadležni inspektor može da naloži trgovcu da odgovori, ali ne može da mu naloži šta da odgovori, odnosno da uvaži reklamaciju.

2) Zloupotrebljava izraz garancija

3) Nepošteno posluje

4) Šalje pošiljke koje potrošač nije naručio

5) Prodaje, služi i poklanja maloletniku duvanske, alkoholne proizvode i pivo i pirotehniku.

Najveći broj pritužbi potrošača odnosi se na nesaobraznost robe ili usluge, ali tu su i drugi problemi na koje se potrošači žale.

Važno je istaći sledeće: Odnos između trgovca i potrošača iz ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga je ugovorni odnos građanskog prava, te nema mesta postupanju Tržišne inspekcije, kao organa državne uprave.

Ovo je procedura uobičajena za Evropu i okolne zemlje, koja podrazumeva nemešanje države i time ne narušava odnose između učesnika na tržištu.

Preciznije, to znači da ukoliko potrošač, prvo u direktnom kontaktu sa trgovcem, pa kasnije obraćajući se udruženjima za zaštitu potrošača, ne uspe da reši problem, odnosno ne ostvari svoja prava, predstoji mu sudska zaštita. Za sporove vrednosti do 500.000,00 dinara ne plaća se sudska taksa za tužbu.

Član 156. Zakona o zaštiti potrošača taksativno nabraja ovlašćenja inspekcijskih organa, te se možete još detaljnije o ovome informisati u odeljku Zakonodavstvo.

DRUGI KORAK: Obratite se regionalnom savetovalištu

### 1. Za region Beograda

Nacionalna organizacija potrošača Srbije

Telefon: 011/404-6300, 011/404-6301 i 011/404-6302, od ponedeljka do petka od 10-15 časova

Prijem potrošača: utorkom, sredom i četvrtkom od 13-16 časova

E-mail: [pravnitim@nops.org.rs](mailto:pravnitim@nops.org.rs)

Adresa: Masarikova br. 5, Palata Beograđanka - XIV sprat, Beograd

Centar potrošača Srbije

Telefon: 011/312-0444 i 011/312-2102, od ponedeljka do petka od 8-12 časova

Prijem potrošača: utorkom i četvrtkom od 11-15 časova

E-mail: [savetovaliste.ceps@gmail.com](mailto:savetovaliste.ceps@gmail.com)

Adresa: Španskih boraca br. 32a, Novi Beograd

Udruženje Zaštita potrošača

Telefon: 011/241-5485 i 069/241-5485, od ponedeljka do petka od 10-14 časova

Prijem potrošača: svakog radnog dana od 15-17 časova za nezakazane posete potrošača; i svakog radnog dana od 9.30-10 časova i od 14-15 časova za zakazane posete potrošača

E-mail: [prigovori@zastitapotrosaca.com](mailto:prigovori@zastitapotrosaca.com)

Adresa: Preševska br. 61, Beograd

### 2. Za region Vojvodine

Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine

Telefon: 021/6313-600, 021/6314-600 i 021/452-077, od ponedeljka do petka od 9-14 časova

Prijem potrošača: ponedeljkom, sredom i petkom od 12-15 časova

E-mail: [info@potrosac.info](mailto:info@potrosac.info)

Adresa: Ravanička br. 11, Novi Sad

Udruženje za zaštitu prava potrošača "Prosperitet"

Telefon: 021/300-3865 i 063/340-763, od ponedeljka do petka od 12-16 časova

Prijem potrošača: od ponedeljka do petka od 12-16 časova

E-mail: [prosperitet.ns@gmail.com](mailto:prosperitet.ns@gmail.com)

Adresa: Bulevar Slobodana Jovanovića br. 30, Novi Sad

### 3. Za region Šumadije i Zapadne Srbije

Organizacija potrošača Kragujevca

Telefon: 034/20-20-20 i 063/775-00-85, od ponedeljka do petka od 9-16 časova

Prijem potrošača: od ponedeljka do petka od 9 -16 časova

E-mail: info@opk.rs

Adresa: Kralja Aleksandra I Karađorđevića br. 50, TC Prostor, Kragujevac

#### 4. Za region Južne i Istočne Srbije

Centar za zaštitu potrošača i unapređenje kvaliteta života građana FORUM

Telefon: 018/525-040 i 065/8850-101, ponedeljkom, sredom i petkom od 9-13 časova. Za usluge od opšteg ekonomskog interesa: na telefone 018/525-040 i 065/8850-102, utorkom i četvrtkom od 13-17 časova

Prijem potrošača: ponedeljkom, sredom i petkom od 9-13 časova; utorkom i četvrtkom od 13-17 časova iz oblasti usluga od opšteg ekonomskog interesa

E-mail: forumsavetovaliste@mts.rs ; forumnis@mts.rs

Adresa: Cara Dušana br. 54, "Dušanov bazar", Kupola - lokal br. 220, Niš

Udruženje "Narodni parlament"

Telefon: 016/602-687, 016/602-688 i 060/707-06-84 od ponedeljka do petka od 8-16 časova

Prijem potrošača: od ponedeljka do petka od 8-16 časova

E-mail: pravnapomoc@parlament.org.rs

Adresa: Ilije Strele br. 3a, Leskovac

Prigovor možete poslati i putem Internet portala Nacionalnog registra potrošačkih prigovora.

#### TREĆI KORAK: Vansudsko rešavanje

Ukoliko vam Regionalno savetovalište ne reši problem, imate mogućnost da pokušate vansudsko rešavanje spora.

Jedan od načina je i vansudsko rešavanje sporova. Uslovi za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova su:

da je potrošač prethodno pokušao da neposredno sa trgovcem reši predmet spora i  
da su se potrošač i trgovac sporazumeli da će spor rešiti pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavljaju tela (posrednici i stalne arbitražne institucije) koja su upisana u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Ukoliko ste zainteresovani za mogućnost rešavanja vašeg potrošačkog spora vansudskim putem, možete se obratiti posrednicima upisanim u Listu tela koju vodi Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je javno objavljena na zvaničnoj internet stranici Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija i možete je preuzeti ovde.

#### ČETVRTI KORAK: Sudska zaštita

Ukoliko ne rešite problem, predstoji vam sudska zaštita. Za potrošačke sporove vrednosti do 500.000 dinara ne plaća se sudska taksa.

#### PODNEŠITE PRIGOVOR