



USAID
OD AMERIČKOG NARODA



YUCOM
Komitet pravnika
za ljudska prava



OBAVEZE TRGOVCA

KOJE SU OBAVEZE TRGOVCA U VEZI S REKLAMACIJOM?

- 1) da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija;
- 2) da se obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena;
- 3) da vodi Knjigu reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača;
- 4) da izda potrošačku pisani potvrdu o prijemu reklamacije ili da elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije ili da saopšti broj pod kojim je reklamacija zavedena u Knjizi reklamacija;
- 5) da odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju, u propisanom roku koji iznosi najduže osam dana od njenog prijema.

POSTUPANJE PO REKLAMACIJI

Odgovor trgovca na reklamaciju može biti pozitivan ili negativan, čime on ispunjava svoju obavezu u pogledu reklamacije.

- ✓ Trgovac se izjašnjava da prihvata zahtev potrošača, u celini ili delimično, daje konkretni predlog za rešavanje povrede prava i rok za ispunjenje predloga.
- ✗ Trgovac odbija tvrdnju potrošača o povredi prava ili nedostatku i nije dužan da pruži dalje obrazloženje.



KAKO SE OSTVARUJE SUDSKA ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA?

Ako trgovac ne prihvati zahtev iz reklamacije potrošača ili protekne rok za odgovor na reklamaciju, i u drugim slučajevima, potrošač može da podnese tužbu radi zaštite prava potrošača.

KOJI SU OBLICI PRAVNE POMOĆI NA RASPOLAGANJU POTROŠAČIMA?

Registravane potrošačke organizacije po zakonu zastupaju interes potrošača u sudskim i vansudskim postupcima. One pružaju pravnu pomoć davanjem pravnih saveta i uputstava kao i pomoći kod sastavljanja pravnih sredstava ili drugih podnesaka.



cepris
Centar za pravosuđnu istraživanja

PARTNERI SRBIJA

Transparentnost Srbija
Transparency Serbia



**Beogradski centar
za ljudska prava**



**OTVORENA
VRATA
PRAVOSUĐA**