

OBAVEŠTENJE

o mogućnosti pokretanja vansudskog postupka od strane potrošača

Potrošač može pokrenuti vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor Trgovcu, a nezadovoljan je konačnom odlukom Trgovca.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između Potrošača i Trgovca, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listi tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 88/21). Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.

Postupak pred nadležnim telom za vansudsko rešavanje spora Potrošač može da pokrene u roku od godinu dana od datuma podnošenja reklamacije Trgovcu podnošenjem Predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora u skladu sa članom 159. Zakona o zaštiti potrošača i u skladu sa Pravilnikom o radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova („Sl. glasnik RS“, br. 67/2022). Potrošač Predlog dostavlja Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija, Odsek za zaštitu potrošača neposredno, preko pošte ili elektronskim putem. Sve bliže podatke Potrošač može naći na internet stranici Ministarstva.

Nakon prijema predloga, Ministarstvo ga prosleduje telu koje je po mestu obavljanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora najbliže mestu prebivališta Potrošača ili telu za koje Ministarstvo proceni da će postupak vansudskog rešavanja spora rešiti na najefikasniji i najcelishodniji način, imajući u vidu predlog Potrošača (npr. vodenje postupka elektronskim putem, izbor tela najbližeg boravištu Potrošača i sl.).

Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred nadležnim telom za vansudsko rešavanje sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

U opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava Potrošača i Trgovca.

Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Ukoliko strane u postupku ne postignu sporazum, telo može izdati preporuku o načinu rešavanja spora, ukoliko oceni da je to celishodno. Preporuka se sačinjava u pisanom obliku sa obrazloženjem i dostavlja stranama u postupku.

Ukoliko strane u vansudskom postupku rešavanja potrošačkog spora postignu sporazum, telo ga sačinjava u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Pokretanje i vodenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu.

Dana, 22.11.2024.godine.

M.P.

Srdan Pantić PR, Panorama 037

Srdan Pantić

(potpis)

