

На основу одредби Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ бр. 88/2021) као и одредбама Закона о трговини („Службени гласник РС“ бр. 52/2019), на основу Измена и допуна Правилника о заштити потрошача и начину и поступку решавања рекламација од дана 10.05.2022. године предузеће „Тоза Марковић“ доо Кикинда, доноси:

ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА И НАЧИНУ И ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА

Овим Правилником уређује се начин и поступак решавања рекламација потрошача на недостатке продатог производа.

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Трговац продаје робу на мало потрошачима на начин којим се води рачуна о праву потрошача на заштиту и да продају обезбеди под једнаким условима на тржишту за све потрошаче.

Трговац приликом продаје робе не сме вршити дискриминацију потрошача на неки од начина предвиђених одредбама Закона о заштити потрошача.

Члан 2.

Потрошач у смислу овог Правилника који ужива право на заштиту и који има право на рекламацију јесте свако физичко лице које купује робу за личне потребе или потребе свог домаћинства, а под условима и роковима предвиђеним одговарајућим Законом и овим правилником.

Члан 3.

Ако је производ у продаји, а служи као изложбени примерак на таквим производима мора да стоји назнака „узорак“ или „није за продају“. Исто тако ако се продаје роба са недостатком, та роба мора физички бити одвојена од остале робе са видљивом знаком „роба са недостатком“.

II ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА

Члан 4.

Потрошач има право да код трговца на мало врши куповину робе да би задовољило основне потребе, има право на безбедност: право на правну сигурност, право на обавештеност – располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе; право на информисаност у оквиру обавезе и могућности продавца да му пружи информацију о врсти робе коју продаје; основним особинама робе према декларацији за сваку појединачну робу, право на избор при куповини, право на рекламацију, на начин регулисан овим правилником и законским прописима.

Члан 5.

Потрошач има право на рекламацију на начин регулисан одредбама овог правилника у складу са законским прописима. Захтев-рекламација се прима за сву робу, односно на сав производни програм



„Тоза Марковић“ доо Кикинда. Захтев-рекламација не подлеже роба, односно производ који се продаје са ознаком „производ са недостатком“.

Члан 6.

Потрошач, односно купац може да изјави рекламацију у продајном објекту где је роба, односно производ купљен, писаним или електронским путем. Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом или ако нема доказа (фискални исечак, слип, административна забрана) да је производ купљен у малопродајном објекту где се рекламира у законом прописаном року или гарантном року.

Члан 7.

Потрошач има право да од трговца добије тачне, потпуне и јасне информације о основним обележјима робе; пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона; продајној цени или начину на који ће се обрачунати цена ако се због природе робе продајна цена не може утврдити унапред као и о свим додатним трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет; начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза; постојању законске одговорности због несаобразности робе; начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу несаобразности робе; могућности вансудског решавања спорова као и свака друга обавештења у складу са чланом 12. Закона о заштити потрошача и прописима који уређују трговину.

III ОБАВЕЗА ТРГОВЦА

Члан 8.

Обавеза трговца је да потрошачу изда фискални исечак за купљену робу, са свим прописаним елементима.

Члан 9.

Трговац врши продају робе поштујући одредбе законских прописа које се односе на заштиту здравља и сигурности потрошача, као и да врши продају на начин да се заштите економски интереси потрошача.

Члан 10.

Трговац не сме обмањивати потрошаче на налин да даје нетачне, непотпуне, неосноване, нејасне или двосмислене информације или прећуткивати податке о стварним својствима и карактеристикама робе.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 11.

Потрошач, односно купац уз писмену / усмену пријаву рекламације, обавезан је да достави рачун на увид или други доказ о куповини, зависно да ли се ради о veleпродаји, малопродајној организацији



или индивидуалном купцу, сходно Закону о облигационим односима и Закону о заштити потрошача. Захтев за пријаву рекламација треба да садржи следеће податке:

1. Пословно име Продавца
2. Продајни објекат и његова адреса
3. Име, презиме, адреса, контакт детаљи потрошача, односно купца
4. Ознака и опис робе, односно производа
5. Датум куповине
6. Опис недостатка на производу према опису потрошача (купца)
7. Датум захтева рекламације

Члан 12.

Након приспећа захтева за рекламацију, рекламација се евидентира под одговарајућем бројем. Сва документација приспела са захтевом чува се под својим евиденционим бројем.

Трговац је дужан да купцу изда писмену потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламација води се у електронској форми и садржи податке нарочито о подносиоцу захтева, датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтев из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошача, датум достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавања на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Члан 13.

Трговац је дужан да заприми рекламацију и исту одмах проследи Комисији за решавање рекламација, која одлучује о рекламацији ради даљег вођења поступка. У случају да купац поседује сву неопходну документацију, приступа се решавању рекламације. Уколико захтев за рекламацију не поседује сву неопходну документацију (ако је истекао гарантни рок за ту врсту производа), рекламација се евидентира, архивира, али не узима у разматрање.

О одлуци о рекламацији Комисија за решавање рекламација одлучује одмах, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације и обавештава потрошача писаним путем, слањем обавештења препорученом поштом или електронским путем. 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 ће се и како решити рекламацију уколико је прихвата.

Комисија може донети одлуку:

- да се недостатак на производу отклони уз сагласност купца,
- да се купљена роба замени новом или сличном,
- да се врати износ купцу према фискалном исечку у складу са одредбама овог правилника,



- да одбије у целости или делимично захтев за рекламацију потрошача као неоснован или неблаговремен.

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

Рок за решавање рекламација је 15 радних дана од подношења захтева уз добијање претходне сагласности купца. Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор продавца који садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију, и почиње поново да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача.

Потрошач је дужан да се изјасни на одговор продавца из овог члана најкасније у року од 3 дана од дана пријема одговора продавца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца. Уколико се потрошач у приписаном року изјасни да не прихвата предложени начин решавања рекламације, Комисија за решавање рекламације у складу са законом и другим прописима ће покушати да са потрошачем, односно купцем пронађе начин решавања поднетог захтева за рекламацију.

Уколико трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламација обавести купца и наведе рок у коме ће се решити, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација.

Трговац и Потрошач се могу споразумети у виду закључења поравнања којим уз помоћ узајамних попуштања прекидају поступак рекламације односно отклањају сваки спор и неизвесност у вези рекламације и којим одређују своја узајамна права и обавезе.

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Члан 14.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу и након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим правилником и Законом.

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.



V ОВЛАШЋЕЊА И ОДГОВОРНОСТИ

Члан 15.

Уколико дође до спора преко надлежног суда или спор буде покренут на основу пријаве надлежног инспектора због неправилног и неблаговременог поступка према купцу, одговорна лица у смислу овог правилника су пословође продавнице и предузеће „Тоза Марковић“ доо Кикинда.

VI ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 16.

Потрошач односно купац мора бити обавештен о обиму, условима и начину рекламације робе, где и коме се подноси захтев за рекламацију као и осталим одредбама правилника.

Члан 17.

Измене и допуне Правилника се врше по поступку за његово доношење. На све што није посебно регулисано овим правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе Закона о облигационим односима и Закона о заштити потрошача. Ступањем на снагу овог правилника, престаје да важи Правилник о заштити потрошача и начину решавања рекламација од 12.08.2016. године.

Овим престаје да важи Правилник који је усвојен дана 01.06.2021. године. Допуњен Правилник се примењује почев од 10.05.2022. године.

Мирослав Гајић, комерцијални директор

