

Poslovni broj: 1-11-053
Datum: 02.03.2022. godine

Poštovani potrošači ukoliko ste nezadovoljni ishodom uložene reklamacije, obaveštavamo Vas da po ZAKONU O ZAŠTITI POTROŠAČA ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) Članovima 86; 149-169; Imate mogućnost vansudskog rešavanja potrošačkih sporova (medijaciju).

Član 149

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.
2) u oblasti pružanja usluga od opšteg interesa koje nisu ekonomske prirode;

Pravo na vansudsko rešavanje sporova

Član 151

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu.
Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Obaveze ministarstva u vezi vansudskog rešavanja sporova

Član 152

Ministarstvo:

- 1) održava i ažurira internet stranicu koja sadrži informacije o vansudskom rešavanju sporova, o postupku i o mogućnosti podnošenja predloga;
- 2) prima predloge i prosleđuje nadležnom telu;
- 3) vrši isplatu naknade za rad tela u smislu člana 167. stav 3. ovog zakona;
- 4) vrši nadzor nad radom tela, priprema i objavljuje godišnji izveštaj o aktivnostima tela.

Predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora

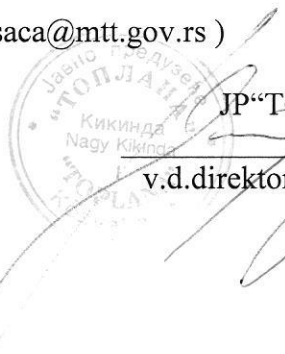
Član 159

Predlog sadrži:

- 1) ime, prezime, prebivalište ili boravište potrošača;
- 2) poslovno ime, sedište, poreski identifikacioni broj trgovca;
- 3) podatke o predmetu potrošačkog spora, uz opis činjeničnog stanja i dokaze kojima se utvrđuju činjenice;
- 4) predlog potrošača o ishodu potrošačkog spora;
- 5) izjavu da je potrošač prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu;
- 6) datum podnošenja reklamacije ili prigovora;
- 7) izjavu da spor nije u toku ili već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;
- 8) izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);
- 9) datum i potpis potrošača.

Predlog potrošač dostavlja Ministarstvu, neposredno,

preko pošte ili elektronskim putem na adresu: (zastita.potrosaca@mtt.gov.rs)


JP "TOPLANA" Kikinda
v.d.direktor Dušan Marjanović