

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Potrošački spor može se rešiti postupkom vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao trgovac smo dužni da vas obavestimo da smo po zakonu obavezni da učestvujemo u ovom postupku. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Dostupna je na adresi <https://vansudsko.mtt.gov.rs/adrbodies>

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Potrošač protekom jedne godine od dana (bezuspešnog) podnošenja reklamacije gubi pravo na podnošenje predloga za vansudsko rešavanje spora.

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

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, ne primenjuje se, pored ostalog:

- u potrošačkim sporovima koji su predmet Zakona o zaštiti potrošača, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.). Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.