

## ОСНОВНА ПРАВА ПОТРОШАЧА



# ПРВА ПОМОЋ ЗА ПОТРОШАЧЕ



### Центар за заштиту потрошача ФОРУМ – Ниш

Наде Томић 15-а, 18000 Ниш  
Тел. 018/525-040,

Е-маил: [forumnis@medianis.net](mailto:forumnis@medianis.net)

- **Право на задовољење основних потреба** – доступност најнужнијих производа и услуга: хране, одеће и обуће, стамбеног простора, здравствене заштите, образовања и хигијене.
- **Право на сигурност** – заштита од производа, производних процеса и услуга штетних по живот и здравље.
- **Право на информисаност** – располагање чињеницама од значаја за правилан избор и заштиту од непоштене рекламе или ознака на производима који могу да доведу у заблуду.
- **Право на избор** – могућност избора између више производа и услуга, по приступачним ценама и уз гарантовано добар квалитет.
- **Право да се чује глас потрошача** – заступљеност интереса потрошача у процесу доношења и спровођења политике заштите потрошача, као и развоја нових производа и услуга.
- **Право на обештећење** – добијање праведне накнаде за лажно приказивање својстава производа и услуга, неквалитетну робу или незадовољавајуће услуге.
- **Право на образовање** – стицање знања и способности потребних за правилан и поуздан избор производа и услуга, уз свест о одговорностима и основним правима потрошача и начинима како се иста могу остваривати.
- **Право на здраву животну средину** – живот и рад у окружењу које не представља претњу здрављу садашњих и будућих поколења.

## РЕКЛАМАЦИЈА

### Производи и услуге за које се не издаје гаранција:

Потрошач има право на рекламацију за купљени производ или пружену услугу, за које се не издаје гарантни лист, због недостатка који су настали у року од шест месеци од дана куповине, односно извршене услуге.

Рекламација мора да садржи следеће податке:

- Датум подношења рекламације.
- Када је купљен производ или извршена услуга.
- Цена производа – услуге.
- Детаљан опис разлога рекламације.
- Шта захтевате – како да се реши рекламација.

Врло је битно да захтев за рекламацију буде добро образложен. Уз рекламацију се прилажу копије: уговора – рачуна, фискалног рачуна и друга документација која потврђује наводе у рекламацији. Рекламација се пише у два примерка и заводи код продавца – пружаоца услуге а копија се чува као доказ о уложеној рекламацији. Одговор на уложену рекламацију трговац – пружаоц услуге је дужан да да одмах или најкасније у року од осам дана од пријема рекламације.

Уколико је рекламација због недостатака на производу основана, потрошач има право на:

- Замену купљеног производа за нов производ, односно производ одговарајуће марке (модела, типа) или
- Да му се врати износ плаћен за тај производ у висини малопродајне цене тог производа на дан враћања, или
- Отклањање недостатака на производу.

Уколико је рекламација на пружену услугу основана, потрошач има право на:

- Отклањање недостатака или
- Враћање плаћеног износа или смањење цене сразмерно недостатку извршене услуге.

### Производи за које се издаје гаранција:

- Уколико дође до квара производа у гарантном року, произвођач, трговац или увозник је дужан да квар отклони у што краћем року али не дуже од 45 дана.
- Уколико након 45 дана од пријављене рекламације, производ не буде поправљен, потрошач има право на:
  1. Замену производа за нов производ или
  2. Повраћај новца

Уколико претрпи штету проузроковану производом са недостатком односно извршењем услуге или извршењем услуге са недостатком, потрошач може да захтева накнаду штете. Наведена права, потрошач може да оствари под условом да до недостатка на производу није дошло његовом кривицом.

**Рекламацију** на производ или услугу подноси продавцу или пружаоцу услге у писаној форми. Уколико дође до проблема у решавању рекламације, обратите се некој од следећих установа:

#### Инспекцијске службе:

- **Тржишна инспекција,**  
Ниш, Страхињића Бана бб,  
Тел. 018/505-137, 505-116 и 515-522
- **Санитарна инспекција,**  
Ниш, Страхињића бана бб,  
Тел. 018/505-140 и 505-139
- **Еколошка инспекција,**  
Ниш, Страхињића Бана бб,  
Тел. 018/505-132
- **Инспекција рада,**  
Ниш, Страхињића Бана бб,  
Тел. 018/505-119

**Организације потрошача које су евидентиране код Министарства трговине и услуга:**

- **Центар за заштиту потрошача ФОРУМ**  
Ниш, Наде Томић 15-а,  
Тел. 018 / 525 – 040.

## СКЛАПАЊЕ УГОВОРА

### Пре потписивања уговора:

- Упоредите цене више произвођача.
- Пажљиво проучите рекламу за производ.
- Упознајте се са ознакама на производу.
- Добро размислите шта стварно желите да купите или наручите обзиром на ваше потребе.
- Обавезно се распитајте о техничким карактеристикама производа.

### При потписивању уговора:

- Детаљно прочитајте уговор, јер када га подпишите Ви сте прихватили све услове који су наведени у уговору.
- Од понуђача тражите да се у уговору ставе и усмени договори.
- Продавац техничких производа је обавезан да вам уз производ уручи и упутство за употребу и гарантни лист на Српском језику.
- Чувајте уговоре, рачуне, упутства, гарантни лист и другу документацију.

### Након потписивања уговора:

- Ако дође до каквих проблема, прво покушајте да их решите са понуђачем купљеног производа.
- Рекламацију поднесите у писаном облику, пазећи на рокове.
- Уколико дође до проблема у решавању рекламације, обратите се Организацији потрошача или тржишној инспекцији.

## ПРАВА ПАЦИЈЕНАТА

- Право на избор здравствене установе у којој ће да се лечи.
- Право на избор лекара – **Изабрани лекар** (Лекар опште праксе, педијатар, гинеколог и стоматолог).

- Право на лекове и медицинска средства са листе лекова. Право на преглед код лекара специјалисте уз упут изабраног лекара који важи 30 дана.
- Право на кућну негу уз предлог изабраног лекара или лекара специјалисте.
- Право да буде упознат са дијагнозом своје болести.
- Право на увид у своју здравствену документацију.
- Право на медицинско
- Право на накнаду зараде за време привремене спречености за рад због болести.

## И ТУРИСТИ СУ ПОТРОШАЧИ

Приликом склапања уговора о туристичком аранжману, обавезно тражите Програм путовања. Ако реализација туристичког аранжмана није извршена према Програму путовања, турист има право на сразмерно снижење цене аранжмана. Рекламација на туристички аранжман се мора поднети у писаном облику најкасније у року од осам дана од завршетка путовања.

