

ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Организацијама за заштиту потрошача обратићете се ако сматрате да је повређено неко ваше потрошачко право, између осталог, ако продавац није прихватио вашу рекламацију, уколико сматрате да сте неку услугу платили више него што она заиста кошта, ако нисте добили фискални рачун у кафићу... Можете од њих затражити помоћ и ако нисте сигурни каква су ваша права у одређеној ситуацији и како можете да их остварите.

ШТА МОГУ ДА УРАДЕ?

Пре свега, ове организације не могу да наредe трговцу да исправи пропуст који је направио. Оне су удружења грађана која могу да вам дају стручни савет шта и како можете да урадите у одређеној ситуацији. Можете и да им се пожалите на неки угоститељски или трговински објекат, а они ће о томе обавестити надлежну инспекцију. У лакшим случајевима, организације потрошача могу посредовати између вас и трговца или угоститеља, како би проблем био решен одмах и без покретања инспекцијског или судског поступка.

Свака организација има свој образац који треба да попуните да би указали на кршење ваших потрошачких права.

Организација потрошача може и да вас заступа пред судом ако је овластите за то.



АКТИВНИ ПОТРОШАЧИ

информисање, образовање, саветовање
и помоћ потрошачима у решавању
проблема потрошача

ЛЕСКОВАЦ 16000

Градска организација потрошача Лесковац
Војводе Мишића 22
тел. (016) 256-859
моб.тел. 063 858 02 05
e-mail: aktivnipotrosaci@gmail.com

НИШ 18000

Центар за заштиту потрошача „Форум“
Генерала Боже Јанковића 9/III
тел. (018) 525-040
моб.тел. 064 11 97 301
e-mail: forumsavetovaliste@open.telekom.rs

БЕОГРАД 11000

Покрет за заштиту потрошача Србије
Савска 9/III
тел. (011) 76-21-338, 76-16-338
e-mail: pokretp@infosky.net

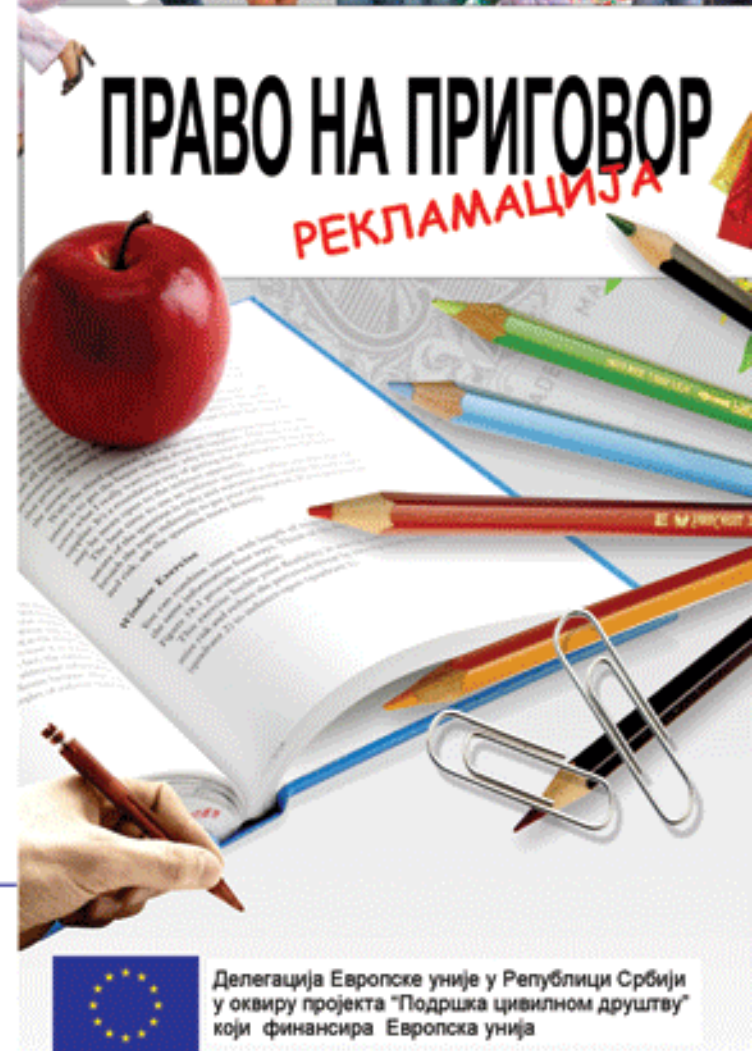
ЈАГОДИНА 35000

Организација потрошача Србије
Максима Горког 5
моб.тел. 069 234 34 00, 064 653 24 31
e-mail: office@japotrosac.org.rs

НОВИ САД 21000

Асоцијација потрошача Србије (АПОС)
Змај Јовина 26
тел. (021) 66-22-895, 44-74-88
e-mail: savetovaliste@apos.org.rs

www.aktivnipotrosaci.info



Делегација Европске уније у Републици Србији
у оквиру пројекта "Поддршка цивилном друштву"
који финансира Европска унија

ПРАВО НА ПРИГОВОР (РЕКЛАМАЦИЈА)

По члановима 54. до 58. Закона о заштити потрошача, имате право приговора (рекламације) на све купљене производе или пружене услуге код којих настане неки недостатак у року од две године од куповине, односно дана када је извршена услуга, с тим уколико се недостатак појави у првих шест месеци сматраће се да је постојао у тренутку преласка ризика. Ово важи за све производе и услуге за које се не издаје гарантни лист и наравно, само за недостатке који нису настали вашом кривицом.

ПОДНОШЕЊЕ ПРИГОВОРА

Приговор се подноси у објекту у коме је производ купљен, или у коме је извршена услуга или уз сагласност потрошача, на другом месту које је за то одређено: дакле, ако сте купили нешто у продавници у Нишу, а они вас за приговор упуте у Београд („морате то у централи“), имате право да одбијете, и да insistирате да приговор приме у Нишу.

САДРЖАЈ ПРИГОВОРА

Рекламацију можете поднети усмено, мада је паметније да то урадите писменим путем. Нема потребе да је образложите било каквим епским описима самог чина куповине, свој живот са дотичним производом или драматични тренутак у коме сте недостак уочили. Такође, пожељно је и да се уздржите од наглих излива беса, претњи судом и нагомиланих знакова узвика – неће побољшати вашу ситуацију нимало. Довољно је само да опишете недостатак који сте уочили и да, уз приговор, поднесете и фискални рачун којим доказујете куповину (такође, препоручљиво је да оба ископирате, и задржите оригинал за себе).

ОДЛУЧИВАЊЕ О ПРИГОВОРУ

По закону, овлашћено лице доноси одлуку о приговору истог дана када је приговор поднет, а најкасније у року од петнаест дана. Ситуација има два могућа исхода: приговор може бити одбијен или прихваћен. Ако је приговор одбијен, а ви сте уверени да је морао бити прихваћен, обратите се организацији потрошача. Ако је приговор прихваћен, ево како стоје ствари...

ОБАВЕЗЕ ПРОДАВЦА

За почетак, ваља нагласити да у овој тачки нема простора за „другарске“ договоре, убеђивања и обећања.

Ако испоручена роба није исправна, потрошач има право да захтева од трговца да се отклони недостатак, без накнаде, оправком или заменом, односно да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.

Потрошач, на првом месту, може да бира између захтева да се недостатак отклони оправком или заменом.

Ако отклањање недостатка производа оправком или заменом није могуће или ако представља несразмерно оптерећење за трговца, потрошач може да захтева умањење цене или да раскида уговор.

ЗАБРАНА ЗЛОУПОТРЕБЕ РЕЧИ „ГАРАНЦИЈА“

Важно је напоменути да је Законом о заштити потрошача (чл. 57.) забрањено издавати гарантне листове који потрошачу дају мање права него што му припадају овим Законом.

ПРАВО НА НАКНАДУ ШТЕТЕ

Понекад, повраћај новца није довољан да надомести све проблеме које смо имали због тога што нешто није радило како би требало; ако вам, рецимо, због отказивања хард-диска који сте купили пре два месеца, пропадне посао вредан 50.000 динара, представља штету коју сте претрпели, а која је проузрокована производом са недостатком. Исто тако, ако вам у кући пукне цев коју је мајстор управо заменио, а испостави се да је пукла због тога што је помешао страну на коју се одврће и страну на коју се заврће, претрпљена штета биће једнака збиру свих штета у твом и околним становима које сте поплавом изазвали.

У оба ова случаја, имате право да од продавца (или мајстора) тражите накнаду штете, мада ће вам бити потребни уверљиви докази да сте штету заиста претрпели, и да сте је претрпели у одређеном износу. Ако нису вољни да вам исплате накнаду, можете да покренете парнични поступак и да покушате да своје право остварите пред судом.

РЕГИОНАЛНА САВЕТОВАЛИШТА ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Министарство пољопривреде, трговине, шумарства и водопривреде, надлежно за спровођење политике заштите потрошача, је отворило три Регионална саветовалишта потрошача и то за Београд, Војводину и Шумадију, западну, јужну и источну Србију, где одговорно лице, дипломирани правник ангажован са пуним радним временом, у обавези да решава потрошачке пријаве, пружа правне савете потрошачима и доставља извештаје о статусу пријава потрошача и свом раду.

