

ЈКП „Стандард“ Књажевац

Број: 2358/1

Датум: 20.12.2022.год.

На основу члана 151. Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“, број 88/2021),
предузеће ЈКП „Стандард“ Књажевац истиче:

О Б А В Е Ш Т Е Њ Е

**О ОБАВЕЗИ ТРГОВЦА ДА УЧЕСТВУЈЕ У ПОСТУПКУ ВАНСУДСКОГ
РЕШАВАЊА ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

Потрошачки спор се може решити вансудским решавањем потрошачких спорова. Вансудско решавање потрошачких спорова обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Поступак пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Вансудско решавање потрошачког спора може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од претходног става, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне, а јавност је искључена. Сви подаци, изјаве и предлози из поступка вансудског решавања потрошачког спора су поверљиви, осим оних који се морају открити у складу са законом, као и када то јавни интерес налаже.

Предлог за покретање вансудског решавања потрошачког спора садржи:

- 1) име, презиме, пребивалиште или боравиште потрошача;
- 2) пословно име, седиште, ПИБ трговца;
- 3) податке о предмету потрошачког спора, уз опис чињеничног стања и доказе којима се утврђују чињенице;
- 4) предлог потрошача о исходу потрошачког спора;
- 5) изјаву да је потрошач претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;
- 6) датум подношења рекламације или приговора;
- 7) изјаву да спор није у току или већ решен у судском, арбитражном или другом поступку;
- 8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);
- 9) датум и потпис потрошача.

Предлог потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем.

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

- 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;
- 2) закључењем споразума о решавању спора; 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).

