

4. Рекламација

Рекламација и начин решавања рекламације

Члан 63

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из чл. 56. и 102. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 61. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност трговца по основу несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу комерцијалне гаранције. Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, потрошач може да изјави рекламацију произвођачу по основу дате комерцијалне гаранције током временског периода важности исте.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију. Забрањено је да трговац наплаћује утврђивање несаобразности.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници (у случају даљинске трговине) видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података, уз достављање рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.).

Трговац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Трговац је дужан да потрошачу без одлагања изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације застаје када потрошач прими одговор трговца из става 9. овог члана и наставља да тече када трговац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора трговца. Трговац је дужан да у одговору на рекламацију изричито обавести потрошача о обавези изјашњења, последицама пропуштања тог рока и о застоју рокова. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из става 9. овог члана.

Уколико трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Уколико трговац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Немогућност потрошача да достави трговцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, ни разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Уколико трговац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ст. 7. и 9. овог члана.

Право на вансудско решавање спорова

Члан 173

Поступак пред телом 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.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници на начин који је за потрошача јасан, разумљив и лако доступан, истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од става 4. овог члана, 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.