

Права потрошача и обавезе продаваца: Како ефикасно решити рекламацију у Републици Србији

Када се суочите са проблемом у вези са купљеним производом или услугом – било да је реч о неисправности, погрешно обрачунатој цени или неком другом недостатку – имате право да изјавите рекламацију. Али, шта ако вам продавац каже: „Не може рекламација“? Које су ваше опције и како да заштитите своја права? У овом чланку детаљно указујем на права потрошача у Републици Србији, обавезе продаваца и како да поступите у случају одбијања рекламације.

Шта је рекламација и ко је потрошач?

Рекламација је правни поступак путем којег потрошачи остварују своја права у случају несаобразности производа или услуге купљених од продавца. Потрошач има право да захтева поправку, замену, смањење цене или повраћај новца када купљени производ не задовољава услове или је неисправан, односно када не одговара спецификацијама наведеним приликом продаје. Рекламација је неопходна како би се заштитила права купаца у случајевима када дође до несугласица у вези са квалитетом производа или услуге.

Потрошач, према Закону о заштити потрошача у Републици Србији, је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности.¹ Потрошачи уживају одређена законска права која им омогућавају да се штите у трговинским односима са продавцима, као и у ситуацијама када производи или услуге не испуњавају очекивања.

Заштита потрошача у Србији: Шта да радите када вам продавац каже „Не може рекламација“?

„Не може рекламација“, „Гаранција не важи“, „Нисте правилно користили производ“ – сигурно сте већ чули ове реченице. Међутим, према Закону о заштити

¹ Чл. 5 Закона о заштити потрошача, *Службени гласник РС*, бр. 88/2021.

потрошача у Србији, ваша права су јасно заштићена, а продавци немају право да игноришу законске прописе. Ево шта треба да знате:

- **Право на рекламацију:** Ако је производ неисправан, имате право да тражите поправку, замену или повраћај новца у року од 2 године од куповине.
- **Рок за одговор:** Продавац је обавезан да одговори на рекламацију у року од 8 дана, а да је реши најкасније у року од 30 дана.
- **Доказ о куповини:** Нема потребе за фискалним рачуном. Издаци као што су извод са картице, признаница или други документи могу служити као доказ.
- „Не може рекламација“ - није законит одговор.

Обавезе продавца према рекламацијама

Законске обавезе продавца према рекламацијама су јасне и подразумевају одређене кораке. Продавац је дужан да прими рекламацију, а на продајном месту мора бити јасно истакнуто обавештење о томе како и где можете поднети рекламацију. Такође, продавац мора обезбедити присуство овлашћеног лица за пријем рекламација током радног времена.

Потрошачи могу изјавити рекламацију на неколико начина:

- Усмено на продајном месту или на месту које је продавац одредио.
- Телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу записа.

У свим случајевима, потребно је доставити доказ о куповини (рачун, слип, извод са картице или други релевантни документ). Најсигурнији начин за потрошаче је свакако писана рекламација, јер је најбоље да имате писани траг о томе када сте се обратили продавцу, на који проблем са производом се рекламација односи и на који начин бисте желели да се то реши.

Евиденција и заштита података о потрошачима

Продавац је обавезан да води евиденцију свих примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламације.² Ова евиденција, која може бити у електронском или папирном формату, мора садржати податке као што су име подносиоца рекламације, подаци о производу, опис несаобразности, датум пријема рекламације, као и одлуку о одговору и рок за решавање.

Такође, продавац мора поступати у складу са Законом о заштити података о личности, обезбеђујући заштиту приватности потрошача приликом обраде њихових података.

Рокови и одговор на рекламацију: Како продавац мора поступити?

Продавац је дужан да на рекламацију одговори у року од 8 дана, било писаним или електронским путем. Овај одговор мора садржати:

- Одлуку о прихватању или одбијању рекламације.
- Образложење ако рекламација није прихваћена.
- Предлог за решавање рекламације и конкретан рок за решавање.

Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана, док је за техничку робу или намештај овај рок продужен на 30 дана. Ако продавац није у могућности да реши рекламацију у овом року, дужан је да обавести потрошача и прибави његову сагласност за продужени рок. Продужавање рока могуће је само једном.³ Давање на потпис потрошачу формулара са незаконитим одредбама попут оних где се тражи пристанак потрошача да рок одговора на рекламацију буде дужи од 8 дана или да се сматра коначним и усвојеним њихов одговор после којег немате право на дијагностику, сматраће се ништавим и не обавезује потрошача.

² Чл. 55 Закона о заштити потрошача.

³ <https://efektiva.rs/aktuelnosti-efektiva/potrosaci-aktuelnosti/sta-je-reklamacija-i-cemu-sluzi/> , 16. фебруар 2025. године.

Право на сагласност потрошача: Када продавац мора прибавити вашу сагласност?

Ако продавац жели да реши рекламацију на начин који није у складу са вашим захтевом (нпр. ако тражите замену, а он нуди поправку), мора претходно прибавити вашу сагласност. Ако то не учини, сматраће се да је прекршен Закон, зато што наметање поправки није дозвољено.

Шта да радите ако продавац одбије рекламацију?

Ако продавац одбије вашу рекламацију, обавезно тражите обавештење о могућностима решавања спора путем вансудског решавања. Продавац је дужан да вас обавести о надлежним телима за вансудско решавање спорова. Ако продавац није спреман да реши рекламацију, можете поднети писани приговор. У крајњем случају, можете се обратити удружењима потрошача или покренути судски поступак. Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са Законом о заштити потрошача или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.⁴

Закључак: Борба за своја права је кључна

Потрошачи у Републици Србији имају законом заштићена права која могу ефикасно остварити, уз довољно информација и познавање процедура. Међутим, многи се и даље не усуђују да се боре за своја права из страха да ће им жалбе бити игнорисане или их је срамота да се буне због „мале“ суме новца. Такав приступ може само повећати број превара и непоштених пословних пракси у трговини.

Најбоље би било да потрошач приликом куповине детаљно прегледа производ, па и приликом доставе одређеног производа преко курирске службе. Имате право да захтевате од курира да отвори пакет пред вама, посебно када се ради о поручбинама лаптопова, телевизора и сличних уређаја. На техничку робу не важе иста правила као на писмоносне пошиљке, те курир не може да тврди да би отварајући пакет прекршио Закон о заштити података о личности. Продавац сноси одговорност и за услуге које обавља ангажовано лице по његовом налогу. Уколико достављену робу ипак нисте прегледали одмах, учините

⁴ Чл. 92 Закона о заштити потрошача.

то најкасније у року од осам дана.⁵ Затим, уколико постоје физичка оштећена, без одлагања пошаљите фотографију продавцу мејлом или препорученом пошиљком где ћете навести да пријављујете оштећење у законском року и тражите да вам се врати новац или да се замени ствар новом, исправном.

Зато потрошачи, немојте се устручавати да тражите своја права. Немојте да се повлачите у ситуацијама када продавац одбије рекламацију. Ако се сви потрошачи активно боре за своја права, то ће смањити број непоштених продаваца и омогућити да пракса постане транспарентнија и праведнија за све. Никада немојте заборавити – ваша права нису само слова на папиру, можете их ефикасно остварити уз прави поступак и довољно информисаности.

Датум објаве: 17.02.2025. године

*Сви текстови објављени на страници Правне теме на сајту Асоцијације судијских помоћника представљају лични став аутора и нужно не одражавају став Асоцијације судијских помоћника.

⁵ Чл. 481 Закона о облигационим односима, *Службени лист СФРЈ*, бр. 29/78, 39/85, 45/89 – одлука УСЈ и 57/89, *Службени лист СРЈ*, бр. 31/93, *Службени лист СЦГ*, бр. 1/03 – *Уставна повеља и Службени гласник РС*, бр. 18/20.