

# ПРАВА ПОТРОШАЧА

На основу Закона о заштити потрошача, привредно друштво Шларафија доо Београд, овим путем обавештава своје потрошаче о правима која им припадају на основу Закона и пословне политике привредног друштва Шларафија доо Београд, (у даљем тексту: Трговац)

Закон о заштити потрошача не примењује се на уговорне односе два правна лица, већ се примењује када уговор закључују потрошач (физичко лице) и правно лице, односно предузетник.

Потрошач има право да у:

**2 године** тражите оправку и замену робе/услуге иако немате гаранцију (рекламација)  
**6 месеци** робу која није исправна замените или тражите новац назад. У тих шест месеци неисправна роба вам може бити и поправљена али изричито уз вашу сагласност  
**8 дана** добијете одговор на рекламацију  
**14 дана** можете да се предомислите и вратите робу без икаквог образложења али само уколико сте је купили на даљину (наручили робу преко Интернета, ТВ продаје, каталога, на презентацији или од продавца који се појавио на вашим вратима)  
**14 дана** је трговац у обавези да вам врати новац за враћену робу која је купљена на даљину  
**15 дана** се реши ваша рекламација (изузетак су намештај и техничка роба, када је рок за решавање рекламације 30 дана)  
**30 дана** трговац вам испоручи купљену робу (уколико није другачије уговорено) у противном је у обавези да вам врати новац  
**30 дана** од дана подношења рекламације трговац мора да реши прихваћену рекламацију када су у питању техничка роба и намештај  
**1 години** од дана подношења рекламације трговцу је рок у којем је могуће поднети предлог за покретање вансудског решавања потрошачких спорова  
**500 хиљада динара** + судске таксе су укинуте за све спорове чији предмет не прелази ову суму

Трговац је одговоран:

- Σ **2 године** - за саобразност робе
- Σ **2 године** – да чува књигу рекламација
- Σ **3 дана** - да врати новац потрошачу који је раскинуо уговор због неиспоруке робе
- Σ **8 дана** - да одговори на рекламацију
- Σ **14 дана** - да врати новац потрошачу који је одустао од куповине путем Интернета, каталога, на презентацији, преко ТВ продаје
- Σ **15 дана** - да рекламацију коју је прихватио и реши
- Σ **30 дана** - да рекламацију техничке робе и намештаја коју је прихватио и реши
- Σ **30 дана** - рок у коме је дужан да испоручи робу (уколико није другачије уговорено)
- Σ **1 година** - од дана подношења рекламације трговцу је рок у којем је могуће поднети предлог за покретање вансудског решавања потрошачких спорова.

У циљу појашњења даје се тумачење шта се подразумева под саобразношћу:

Закључењем уговора о продаји, трговац се обавезује да потрошачу испоручи саобразну робу или пружи саобразну услугу, односно испоручи робу која кумулативно задовољава следеће услове:

1. одговара опису који је дао трговац, односно узорку или моделу
2. има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, која је била позната трговцу или му је морала бити позната у време закључења уговора
3. има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте
4. по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе.

Трговац ће приликом куповине робе потрошача обавестити која роба не подлеже замени.

## РЕКЛАМАЦИЈА

Потрошач има право да у року од шест месеци од дана куповине, у случају квара или оштећења (несаобразности), захтева замену производа, умањење цене или повраћај новца (раскид уговора), док је поправка могућа искључиво и само ако се са истом сложите.

Горе наведено правило се примењује у периоду од две године од тренутка када је потрошач преузео робу.

Првих шест месеци након преузимања робе, терет доказивања да је продата роба саобразна продајном уговору је на продавцу, а не на потрошачу.

Од тренутка када потрошач уложи рекламацију трговцу, почиње да тече рок од 8 дана у коме је исти дужан да одговори и предложи начин за решавање. Уколико не одговори у наведеном року, позитивно или негативно, трговац може одговорати пред инспекцијским органима.