

ПОТРОШАЧ САМ, ЖЕЛИМ ДА ЗНАМ...

Водич за потрошаче



Република Србија
Министарство
трговине, туризма
и телекомуникација



MINISTRY OF
INNOVATION AND TECHNOLOGY



Изradу овог водича
је финансираo
Европска унија.

Овај водич је израђен уз финансијску подршку Европске уније у оквиру ИПА 2013 Твининг пројекта „Даљи развој заштите потрошача у Србији“ који заједнички спроводе Министарство трговине, туризма и телекомуникација Републике Србије, Министарство за иновације и технологију Мађарске и Регионална развојна агенција Сенец-Пезинок из Словачке Републике. Садржај овог водича је искључива одговорност пројектних партнера и ни на који начин не одсликава ставове Европске уније.



Садржај

На самом почетку

Уводна реч.....	4
Куповина обуће.....	6
Промоције производа и продаја „од врата до врата“	8
Желите да вратите производ? Имате право на то!.....	11
Имајте на уму да је непоштена пракса трговаца забрањена!.....	13
Неколико речи о начину истицања цена	14
Додатне информације и важни телефони.....	16

Уводна реч

Овај водич вам пружа корисне и лако разумљиве информације са посебним освртом на изазове свакодневне куповине и начине остваривања права која су вам загарантована законом. Циљ нам је да вам објаснимо како можете да остварите своја потрошачка права у случају да желите да замените или оправите купљену робу или рекламирате извршену услугу, када се накнадно предомислите од куповине или ако сте били изложени непоштеној пословној пракси трговца.

Информације о правима потрошача

Ваше право је да добијете информације о основним карактеристикама робе или услуга, као што су цена, квалитет, својства, уговорна права и обавезе. Шта треба да учините када роба или услуге нису испоручене/пружене у складу са уговором? Одговор и додатне корисне информације су дати у овом водичу.

Корисни савети

Ако вам нека понуда делује превише добро да би била истинита, будите нарочито обазриви! Не потпадајте под утицај насртљиве пословне праксе трговаца. У овом водичу ћете пронаћи и корисне савете за најразличитије проблематичне ситуације. Ту су и савети како да уштедите новац и себе поштедите непријатних изненађења.

Ко може да вам помогне?

Институције за заштиту потрошача (министарства, регулаторна тела) и удружења за заштиту потрошача широм Србије су задужени да вам помогну у остваривању ваших потрошачких права, кроз едукацију, саветовање и пружање правне помоћи и подршке. Потражите контакт информације у овом водичу и обратите им се за помоћ!



**ПОТРОШАЧ САМ,
ЖЕЛИМ ДА
ЗНАМ!**

Куповина обуће

Пре саме куповине... Погледајте декларацију на обући! Она треба да садржи информацију о материјалима од којих је обућа израђена, начину употребе, години производње, увознику, односно произвођачу. Циљ овог обавештавања је да вам помогне да производ изаберете у складу са својим потребама, као и да поведете рачуна о евентуално посебном начину његовог одржавања.

Испробајте! Пре него што се одлучите за куповину, испробајте да ли је жељена обућа довољно удобна. Нека одлука о куповини буде искључиво ваша, а не само препорука трговца.

Сачувајте рачун! Како бисте остварили право у случају рекламације, потребно је да поседујете рачун или други доказ о куповини.

Немојте се устручавати да рекламирате. Ако имате примедбу на купљену обућу по питању саобразности, погрешно обрачунате цене и других недостатака, обратите се трговцу како бисте остварили своја права у рекламационом поступку.



Своја права у погледу рекламације на несаобразност купљене робе можете остваривати у временском периоду од **2 године** од дана куповине.



Промоције производа и продаја „од врата до врата“

Истинита прича... „Бесплатан здравствени преглед!“ – наводи се у привлачном наслову позивнице коју је брачни пар пронашао у свом поштанском сандучету. На истој стоји огласна порука којом се обећава поклон уколико присуствују промоцији. Брачни пар је отишао на овај догађај, где је „чувени доктор“ поставио забрињавајућу дијагнозу. Промотер је понудио „чудесни“ појас око струка и филтер за воду који у врло кратком временском периоду могу да реше све здравствене проблеме! Све то је понуђено по цени 60% нижој од редовне и понуда важи само тог дана! Брачни пар није имао довољно готовине, па им је на лицу места понуђен потрошачки кредит са унапред припремљеним обрасцима. Наредног дана су установили да су цене ових производа знатно више од тржишних цена и да производи не отклањају здравствене проблеме. Шта треба да учините у оваквој и сличној ситуацији?

Поклони по папреној цени! Исувише добро да би било истинито! То је управо оно што се догодило у претходном случају. Ако вам неко понуди да нешто купите по невероватно добрим условима, будите обазриви. Никада не прихватајте понуду пре него што сте сигурни да је она заиста добра и повољна за вас!

Потражите информације о самом трговцу! Распитајте се код укућана или познаника! Верујемо да се пре одласка на пијаци код комшија или укућана обично распитате код кога да купите добро воће и поврће, а којих тезги треба да се клоните јер тамо роба није свежа. Пре него што се одлучите за куповину, детаљно се информишите о роби која је предмет продаје, односно понуде. Поступите на исти начин приликом куповине робе на промоцији или личним нуђењем. Након што се правилно информишете, сигурно ћете донети добру одлуку.

Јесте ли сигурни да вам је то потребно? Добро размислите!

Продавци од врата до врата обично нуде посебан попуст за робу/услугу или дају понуду са ограниченим роком важења, захтевајући од вас да донесете тренутну одлуку. Када сте изложени таквом притиску, можете донети одлуку о куповини робе/услуге које вам уопште нису потребне. Љубазно одбијте и добро размислите о куповини!

Желите ли да склопите уговор на продајним промоцијама? Прво проверите шта уговор садржи!

Пре него што потпишете, прво проверите да ли у уговору можете да пронађете следеће податке: назив и адресу трговца, опис производа, цену, изјаву о саобразности и остала права потрошача регулисана законом. Ако вам садржај уговора није јасан или не можете да прочитате ситна слова, биће најбоље да ништа не потписујете, чак и ако вас трговац убеђује у супротно! Трговац је дужан да вам преда и образац за одустанак од куповине. Имате право да одустанете од куповине у року од 14 дана од дана испоруке робе, без навођења разлога.



Када купујете од трговаца који робу продају од врата до врата или на продајним промоцијама, имате право да се предомислите у року од 14 дана од дана испоруке робе. То значи да у овом року имате право да одустанете од куповине и то без навођења разлога, као и да тражите повраћај целокупног уплаћеног износа. Довољно је да попуњени образац за одустанак од куповине пошаљете трговцу и саопштите да сте се предомислили, те да желите повраћај свог новца.



Желите да рекламирате робу/услугу? Имате право на то!

Када је производ саобразан?

Када купујете неки производ ви очекујете:

- оно што је наведено у огласу;
- све карактеристике које су наведене за тај производ;
- да буде одговарајућег квалитета.

Ако производ није у складу са наведеним (није саобразан), имате право на рекламацију.

Како да уложите рекламацију – корак по корак

Ако у вези са купљеним производом установите одређени недостатак:

1. контактирајте трговца;
2. изјавите рекламацију (писмено, усмено, електронски), наведете разлог рекламације и начин како желите да буде решена;
3. трговац је у обавези да одговори на вашу рекламацију у року од 8 дана од пријема рекламације;
4. у случају да трговац прихвати рекламацију као основану, дужан је да је реши у року од 15 дана од дана изјављивања рекламације, односно 30 дана за техничку робу и намештај.

Сачувајте рачун! У случају да рекламирате производ, сачувајте рачун или други доказ о куповини. Увек је добро направити фотокопију рачуна или другог доказа о куповини, јер бледе!

Упознајте се са вашим правима кроз бројеве!

8 дана је рок у коме је трговац дужан да одговори на вашу рекламацију;

14 дана од дана испоруке робе имате право да се предомислите и вратите робу без икаквог образложења, али само ако сте је купили на даљину (наручили преко интернета, ТВ продаје, каталога), на промоцији или од трговца који се појавио на вашим вратима;

14 дана је рок у коме је трговац дужан да вам врати новац за робу коју сте купили на даљину/промоцији, па одустали од те куповине;

15 дана од дана подношења рекламације је рок у коме трговац мора да реши прихваћену рекламацију;

30 дана од дана подношења рекламације је рок у коме трговац мора да реши прихваћену рекламацију када су у питању техничка роба и намештај;

30 дана је рок у коме је трговац дужан да вам испоручи купљену робу (уколико није уговорен дужи или краћи рок од 30 дана);

6 месеци од дана куповине имате право да 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;

2 године имате право на рекламацију, иако немате гаранцију за купљену робу;

500.000,00 динара – судска такса је укинута за спорове чија је вредност нижа од ове суме.

Празничне куповине. Обављајте их пажљиво!

Уочи новогодишњих и божићних празника пожељете да вама драгим људима купите поклоне за које се накнадно испостави да им се не допадају. Пре него што обавите куповину, распитајте се код трговца да ли је робу могуће заменити или вратити иако нема недостатак. Проверите под којим условима је могуће робу заменити или добити повраћај уплаћеног износа. У оваквим случајевима трговац није у обавези да изврши замену робе или повраћај новца, већ то може учинити у складу са својом пословном политиком и добром пословном праксом.



РЕКЛАМАЦИЈА

Ваше законско право је да производ са недостатком можете да рекламirate у року од 2 године од дана куповине. Упутите рекламацију трговцу, а он је у обавези да вам одговори на рекламацију у року од 8 дана од дана изјављивања исте.

Имајте на уму да је непоштена пословна пракса трговца забрањена!

У новинама оглашене велике распродаје, а у продавницама нема робе! Обмањујуће рекламирање. Позив за куповину робе по повољнијој цени, без навођења чињенице да трговац можда неће моћи да испоручи довољну количину робе по тој цени у назначеном периоду и то у количинама које су разумне - ово је обмањујуће рекламирање и представља пример непоштене пословне праксе трговца.

Шта учинити ако се суочите са непоштеном пословном праксом? Ако сте неки уговор закључили под утицајем обмањујуће или насртљиве пословне праксе, за почетак треба да се обратите трговцу. Ако ваша рекламација буде одбијена, можете затражити савет од удружења за заштиту потрошача или поднети пријаву надлежној инспекцији или, у случају претрпљене штете, поднети тужбу суду.

Неколико речи о начину истицања цена

Трговац је у обавези да јасно истакне цене. Желите да купите свој омиљени прахак за прање веша, будући да је његова цена снижена. По доласку на касу, трговац вам саопштава да је период промоције завршен претходног дана и да је важећа цена виша од оне која је истакнута на роби. Шта учинити у том случају?

Трговац је у обавези да недвосмислено истакне цене, на начин који је лако уочљив и потпуно разумљив за потрошача. Цена истакнута на роби је важећа цена и трговац се мора придржавати истакнуте цене. У наведеном случају, треба да инсистирате да купите робу по цени која је истакнута, тј. по сниженој цени.



Обратите пажњу и на истицање јединичне цене!

У продајним објектима може се наћи роба која се продаје по јединици мере (kg, gr, l). Трговац је дужан да за робу која се продаје по јединици мере (пасуљ, пиринач) истакне цену према тој јединици мере. Код претходно упаковане робе (прахак за веш) трговац је дужан да поред продајне цене истакне и цену по јединици мере.

Проверите снижену цену! Ако у неку продавницу одлазите често, вероватно су вам познате редовне цене робе коју на том месту купујете. Када је роба понуђена на посебној акцији или по сниженој цени, увек добро проверите да ли је реч о стварном снижењу или је трговац само приказао претходну и „нову” цену како би створио привид снижења.

Сачувајте рачун! У случају да је потребно да уложите рекламацију, рачун који сте добили је доказ о куповини! Зато га сачувајте!



Додатне информације и важни телефони

ТРЖИШНА ИНСПЕКЦИЈА БЕОГРАД

Телефон: 011 26 99 610, радним даном 7:30-15:30 часова
Е-пошта: trzisna.beograd@mtt.gov.rs

ТУРИСТИЧКА ИНСПЕКЦИЈА БЕОГРАД

Телефон: 011 31 39 686, радним даном 7:30-15:30 часова
Е-пошта: turisticka.inspekcija@mtt.gov.rs

ИНСПЕКЦИЈА У ОБЛАСТИ ЕЛЕКТРОНСКИХ КОМУНИКАЦИЈА БЕОГРАД

Телефон: 011 20 20 111, радним даном 7:30-15:30 часова
Е-пошта: telekomunikacije@mtt.gov.rs

У циљу информисања, едукације, саветовања и пружање помоћи у остваривању ваших потрошачких права, обратите се удружењима за заштиту потрошача чији се контакт подаци налазе на:

- интернет страници Министарства трговине, туризма и телекомуникација - www.mtt.gov.rs (одељак „Информације“, поделјак „Заштита потрошача“);
- интернет страници Сектора за заштиту потрошача - www.zastitapotrosaca.gov.rs.



**ПОТРОШАЧ САМ,
САДА ЗНАМ!**