



Дел.бр.: 01-1089-7/16  
Датум: 27.07.2016.

На основу члана 56. у вези са члановима 52. и 54. Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: Закон) и члана 40. став 1. тачка 1. Статута Установе студентског стандарда Студентски центар „Суботица“ у Суботици, Управни одбор Установе студентског стандарда Студентски центар „Суботица“ је, на XXIV седници, одржаној дана 27.07.2016. године, у Суботици, донео

## **ПРАВИЛНИК О УСЛОВИМА И НАЧИНУ РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**

### **I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1**

Овим правилником уређују се услови и начин решавања рекламација потрошача код Установе студентског стандарда Студентски центар „Суботица“ у Суботици, ул. Сегедински пут бр. 11, (даље: Пружаоц услуга), ради остваривања права потрошача на саобразност продате и испоручене робе уговору, права по основу изјављене гаранције и гарантног листа, и због погрешно обрачунате цене и других недостатака, као и друга питања од значаја за решавање рекламација и заштиту потрошача.

#### **Члан 2**

Поједини изрази употребљени у овом правилнику имају следећа значења:

- „потрошач“ је физичко лице које прибавља услуге коју продаје Пружаоц услуга, у сврхе које нису намењене потрошачевој пословној или другој комерцијалној делатности, односно ради задовољавања личних потреба или потреба домаћинства;
- „роба“ је телесна покретна ствар која је намењена за продају потрошачима, коју Продавац ставља у промет у оквиру своје пословне делатности, осим ствари која је продата у поступку извршења или на други начин по сили закона;
- „овлашћено лице Пружаоца услуга“ је шеф, у продајном објекту, сменовођа или продавац у продајном објекту кога овласти пословођа, односно заменик пословође, односно продавац у продајном објекту у којем организацијом послова и систематизацијом радних места није утврђено радно место пословође, односно заменика пословође.

#### **Члан 3**

Овај правилник примењује се у складу са одредбама Закона о заштити потрошача, Закона о трговини, Закона о облигационим односима, Закона о фискалним касама и других важећих закона и других прописа којима се уређује рекламација, заштита потрошача, трговина и евидентирање промета.

### **II ПОСЕБНА ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА И ПРОДАВЦА**

#### **Члан 4**

Паковање и препакивање робе чини се на начин којим се обезбеђује очување саобразности, здравствене и хигијенске исправности, безбедности и квалитета робе.



Потрошачу се роба има прописно упаковати. Ако се на захтев потрошача роба посебно пакује, паковање се наплаћује највише до износа продајне цене употребљеног материјала за паковање.

#### Члан 5

Ако је производ у продаји, а служи као изложбени примерак, на таквој роби мора да стоји назнака “узорак” или “није за продају”. Ако се продаје роба са недостатком, та роба мора физички бити одвојена од остале робе са видљивим називом “роба са недостатком”.

#### Члан 6

У складу са добром пословном праксом и принципом остваривања најбољег интереса потрошача, Продавац приликом продаје робе препоручује потрошачу да се придржава декларације, односно упутства за употребу и одржавање производа, како би се могла исказати својства која роба има за редовну или нарочиту употребу, у складу са декларацијом, односно упутством за употребу и одржавање производа.

#### Члан 7

Потрошач има право да се лично у продајном објекту или упитом преко електронске поште Продавца обавести о својим правима у вези са рекламацијом. Адресу електронске поште за контакт гласи: [index@scsu.org.rs](mailto:index@scsu.org.rs).

Продавац обавештава потрошача на ваљан начин о обиму, условима, року и начину рекламације робе, где и коме се подноси рекламација, као и о осталим подацима с тим у вези, одредбама закона које се односе на рекламацију и овом правилнику.

Продавац на продајном месту има видно истакнуто обавештење о начину и месту пријема рекламација и обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

### III ИЗЈАВЉИВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ И ЕВИДЕНЦИЈА О ПРИМЉЕНИМ РЕКЛАМАЦИЈАМА

#### Члан 8

Рекламација се може изјавити за сву робу у продајном објекту. Роба купљена на акцијама, снижењима и распродајама подлеже рекламацији. Рекламацији због недостатака не подлеже роба која се продаје са ознаком "роба са недостатком".

#### Члан 9

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа.

Да би остварио право на рекламацију потрошач је обавезан да као доказ о куповини достави на увид рачун или фискални рачун, копију рачуна или фискалног рачуна, слип, административну забрану, односно извод из пословне банке у којој има отворен текући рачун као доказ да је плаћање извршено платном картицом или чеком у корист Продавца или



други документ који је ваљан доказ о куповини, у папирном или електронском облику, односно у облику у коме га поседује.

Уз рекламацију, потрошач предочава, односно предаје робу која је предмет рекламације. Немогућност потрошача да достави Продавцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације.

Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом или ако нема рачун или други доказ о куповини у складу са ставом 2. овог члана.

## Члан 10

Продавац води евиденцију примљених рекламација и чува је 2 (две) године од дана подношења рекламација потрошача. Продавац потрошачу издаје писану потврду или електронским путем потврђује пријем рекламације, односно саопштава број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Писана потврда из става 2. овог члана се попуњава у три примерка, и то један примерак за продајни објекат, један примерак за потрошача и један примерак за Комисију за рекламације, ако ова комисија буде решавала рекламацију.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о подносиоцу и датуму 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, сагласност потрошача за продужавање рока и напомене.

Лице које је код Продавца задужено за упис података у евиденцију о примљеним рекламацијама уписује у ову евиденцију и обрађује оне податке о личности подносиоца рекламације који су неопходни за остварење сврхе уписа у ову евиденцију и рекламације, и то име и презиме и контакт детаље подносиоца. Лице задужено за упис података у ову евиденцију претходно, у складу са одредбама Закона о заштити података о личности, обавештава подносиоца о обради тих података и прибавља пуноважан пристанак за обраду ових података у сврху рекламације. Обавештење о обради података о личности и пуноважан пристанак за обраду констатују се у напоменама у евиденцији о примљеним рекламацијама. Образац евиденције о примљеним рекламацијама је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део (Прилог 1).

## IV РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

### Члан 11

Продавац без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговара потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор Продавца на рекламацију потрошача садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 (петнаест) дана, односно 30 (тридесет) дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.



## Члан 12

О рекламацији решава овлашћено лице Продавца.

Овлашћено лице Продавца испитује рекламацију, прегледа робу која је предмет рекламације и даје одговор на рекламацију.

Када овлашћено лице Продавца утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Када решавање рекламације није било могуће одмах, овлашћено лице Продавца обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

## Члан 13

Ако овлашћено лице Продавца не може да утврди оправданост рекламације и поступи по њој, он рекламацију без одлагања прослеђује на решавање Комисији за рекламације, коју чине три члана које именује директор Продавца.

Овлашћено лице доставља Комисији за рекламације: рекламацију, рачун или други доказ о куповини у складу са чланом 9. став 2. овог правилника, писану потврду о пријему рекламације и робу која је предмет рекламације, као и другу одговарајућу документацију која је потребна за решавање рекламације. Комисија за рекламације испитује рекламацију, прегледа робу која је предмет рекламације и даје одговор на рекламацију.

За потребе доношења одлуке о рекламацији, Комисија за рекламације прибавља стручни налаз и мишљење о роби која је предмет рекламације од акредитованог тела са којим Продавац има закључен уговор, осим када због посебно оправданих околности прибављање стручног налаза и мишљења није неопходно или изводљиво.

Када Комисија за рекламације утврди да је рекламација изјављена у року и да је оправдана, прихвата рекламацију, изјашњава се о захтеву потрошача и даје му конкретан предлог и рок за решавање рекламације, и о томе га обавештава достављањем писаног одговора на рекламацију и усменим обавештавањем о одговору.

## Члан 14

У случају прихватања рекламације, а сагласно условима прописаним Законом, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације потрошачу може дати предлог за:

- отклањање недостатка робе;
- замену робе са недостатком за нову робу, односно робу одговарајуће марке (модела, типа) или сличну робу;
- умањење, односно корекцију цене робе;
- раскид уговора и повраћај новчаног износа плаћеног за ту робу.

## Члан 15

Када потрошач одбије предлог решавања рекламације, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације ће, у складу са законом и другим прописом, општим актима, добром пословном праксом и начелом савесности и поштења, настојати да са потрошачем пронађе најбољи начин решавања рекламације.



## Члан 16

Када овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације утврди да је протекао рок за рекламацију или да рекламација није оправдана, о томе обавештава потрошача достављањем писаног одговора на рекламацију у коме се јасно наводе разлози неприхватања рекламације и усменим обавештавањем о одговору. Потрошачу се доставља и роба која је била предмет рекламације.

Овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације овлашћени су да не прихвате рекламацију потрошача када утврде да је недостатак на роби настао кривицом потрошача, укључујући настанак недостатка услед непридржавања захтева из декларације, односно упутства за употребу и одржавање. Немогућност потрошача да достави Продавцу амбалажу робе не може бити разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Ако потрошач након контакта телефоном или електронском поштом или личног контакта у року од пет радних дана одбије да прими робу за коју рекламација није прихваћена, овлашћено лице Продавца, односно Комисија за рекламације ће препорученом поштом доставити робу на кућну адресу потрошача.

## Члан 17

Продавац поступа у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Уколико Продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, 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 евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

## Члан 18

Трошкове који настану по основу рекламације сноси Продавац.

## Члан 19

Решене рекламације достављају се са одговарајућим раздужењима и другом припадајућом документацијом продајном објекту и служби задуженој за књиговодство и рачуноводство.

## V ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 20

Овај правилник, као и његове измене и допуне објављују се на интернет страници Продавца и достављају у све продајне објекте Продавца.

### Члан 21

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана доношења.

У Суботици, дана 27.07.2016. године

председник Управног одбора  
др Бранислав Филиповић