

Shodno odredbama člana 36. stav 1. Zakona o uslovima za obavljanje prometa robe, vršenja usluga u prometu robe i inspeksijskom nadzoru ("Službeni glasnik RS" broj 30/96, 20/97, 46/98, 34/01, 80/02) i člana 34. stav 5. Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS" broj 79/05), _____vlasnik/director radnje/preduzeca " _____", (PR/DOO) Nis dana _____. godine donosi sledeći

PRAVILNIK O REŠAVANJU PO REKLAMACIJI POTROŠAČA

Član 1.

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji (prigovoru) potrošača na nedostatke prodane robe, odnosno pružene usluge.

Član 2.

Poslovodja u prodajnom objektu, odnosno prodavač u objektu u kojem sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovodje (u daljem tekstu: poslovodja), dužan je neposredno po saopštenoj reklamaciji potrošača da proveri da li je roba kupljena u objektu u kojem se vrši reklamacija, da li kupac poseduje račun o kupovini i da li je prošlo više od šest meseci od dana kupovine te, ako utvrdi da nije ispunjen bilo koji od navedenih uslova, saopštava kupcu da po Zakonu nema pravo na reklamaciju.

Ako poslovodja utvrdi da su ispunjeni svi uslovi navedeni u stavu 1. ovog člana, proverava da li je nedostatak na robu nastao krivicom kupca te, ako utvrdi da je nedostatak na robu nastao krivicom kupca, saopštava kupcu da po Zakonu nema pravo na reklamaciju.

Ako poslovodja utvrdi da su ispunjeni svi uslovi navedeni u stavu 1. ovog člana i da nedostatak na robu nije nastao krivicom kupca, robu sa nedostatkom zamenjuje novom robom, odnosno robom odgovarajuće marke (modela, tipa), a ukoliko, zbog neimanja robe u prodavnici nije moguće izvršiti zamenu, nudi potrošaču da mu vrati iznos plaćen za tu robu u visini cene te robe na dan vraćanja ili da se otklone nedostaci na robu.

U slučajevima opisanim u stavu 3. ovog člana poslovodja sastavlja zapisnik koji osim potpisa poslovodje i potrošača naročito sadrži: datum reklamacije, podatke o prodajnom objektu u kojem se reklamacija vrši, broj i datum računa koji je izdat prilikom kupovine robe, podatke o robu koja je predmet reklamacije, lične podatke o potrošaču, konstataciju: a) da je roba zamenjena novom robom, navodeći marku (model, tip) robe koja je data u zamenu, odnosno b) koji iznos je vraćen potrošaču, sastavljajući istovremeno i Nalog za ispravku (Obrazac NI) po propisima o fiskalnim kasama, odnosno c) da se potrošač opredelio za otklanjanje nedostataka na robu.

Član 3 .

Kada iz okolnosti rešavanja po reklamaciji poslovodja nije u mogućnosti da reklamaciju reši na način opisan u članu 2. ovog pravilnika, preuzeće od potrošača robu koja je predmet reklamacije, sačiniti o tome zapisnik, navesti sve bitne podatke o robu i zahtevu potrošača, lične podatke o potrošaču, potpisati i pečatom overiti primitak robe od potrošača, saopštiti potrošaču da će o odluci donetoj po reklamaciji biti obavešten u roku od osam dana od dana prijema reklamacije i da će, ukoliko se utvrdi da je osnovan zahtev iz reklamacije isti biti ispunjen odmah, a najkasnije u daljem roku od osam dana.

U slučajevima iz stava 1. ovog člana konačnu odluku po reklamaciji donosi rešenjem lice navedeno u preambuli ovog pravilnika.

Član 4.

Reklamacije potrošača na pružene usluge rešavaju se shodnom primenom člana 2. i 3. ovog Pravilnika vodeći računa da potrošač, u slučaju iz stava 3. člana 2. ovog Pravilnika, ima pravo na otklanjanje nedostataka u izvršenju usluge ili vraćanje plaćenog iznosa ili na smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge.

Član 5.

Ako potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu proizvodom sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom može da zahteva naknadu štete, pod uslovom da nedostatak nije nastao njegovom krivicom.

Član 6.

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

M.P. (Ovlašćeno lice)