



DOO GROŠ HUP Leskovac

Svetozara Miletića BB, 16000 Leskovac

Matični broj: 20980702, **PIB:** 108346415

Teкуći račun: 265-330031000913847

Raiffeisen Banka Srbija

E-mail: shop@stoliza.rs

На основу одредби члана 12. и члана 55. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ бр. 88/2021) а у складу са одредбама Закона о трговини („Службени гласник РС“ бр. 52/2019), **DOO GROŠ HUP, општина Лесковац (ПИБ 108346415 , матични број 20980702),** дана 18.05.2026 године доноси:

**ПРАВИЛНИК О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА И НАЧИНУ И ПОСТУПКУ
РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈА И ОБАВЕШТАВАЊЕ ПОТРОШАЧА ПРЕ
ЗАКЉУЧЕЊА УГОВОРА О ПРОДАЈ РОБЕ**

Овим Правилником трговац уређује дужност обавештавања пре закључења уговора о продаји робе и начин и поступак решавања рекламација потрошача на недостатке продатог производа.

I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Пре закључења уговор о купопродаји робе (усменог или писменог) трговац у малопродајном објекту купца робе (у даљем тексту Правилника потрошач) преко лица које врши продају робе потрошачима и истицањем на видном месту за потрошаче у малопродајном објекту овог Правилника као и уређењем малопродајног објекта у складу са Законом о трговини обавештава потрошаче о : основним обележјима робе, пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона, продајној цени, јединичној цени, начину на који се цена обрачунава уколико се врши промет робе на рате, као и додатним трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови ставе на терет потрошачу, начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза, трајању уговора, минималном трајању уговорних обавеза и постојању постпродајних услуга и гаранција.

Члан 2.

Трговац продаје робу на мало потрошачима на начин којим се води рачуна о праву потрошача на заштиту и да продају обезбеди под једнаким условима на тржишту за све потрошаче и пружа тачне податке о робим који су неопходни за разуман избор понуђење робе.

Трговац приликом продаје робе не сме вршити дискриминацију потрошача на неки од начина предвиђених одредбама Закона о заштити потрошача.

Члан 3.

Потрошач у смислу овог Правилника који ужива право на заштиту и који има право на рекламацију јесте свако физичко лице које купује робу у малопродајном објекту трговца уз доказ о куповини робе, а под условима и роковима предвиђеним одговарајућим Закона о трговини, Закона о заштити потрошача и овим Правилником.

/2/

II ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА

Члан 4.

Потрошач има право на рекламацију на начин регулисан одредбама овог Правилника у складу са Законом о заштити потрошача.

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија, као и од уговора о продаји робе на рате, у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова.

Потрошач је дужан да врати предмет купопродаје тј. робу и трговцу надокнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета купопродаје тј. робе.

Члан 5.

Потрошач, односно купац може да изјави рекламацију у продајном објекту где је роба, односно производ купљен, уз доставу доказа о куповини и предмета рекламације.

Потрошач нема право на рекламацију ако се утврди да су недостаци настали његовом кривицом, нестручним руковањем, намерним оштећењем, неадекватним чувањем, употребом мимо намене производа или ако нема доказа (фискални исечак, слип, административна забрана) да је производ купљен у малопродајном објекту где се рекламира у законом прописаном року или гарантном року.

Члан 6.

Продавац не одговара за несаобразност робе ако је у тренутку закључења уговора потрошачу били познату или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору (роба са грешком која је јасно обележена у малопродајном објекту и сл.)

III ОБАВЕЗА ТРГОВЦА

Члан 7.

Обавеза трговца је да потрошачу изда фискални исечак за купљену робу, са свим прописаним елементима, без наплате издавања истог.

Продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу, монтажу и друге информације којима се потрошач упознаје са својствима робе с обзиром на њену примену, својства, намену или у складу са посебним прописима (само за законом одређену врсту робе) на српском језику на јасан и несумњив начин.

Упутство из става 2. овог члана може бити сачињено на посебном писмену, прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи у виду текста, слике, скице као и у комбинацији ових облика.

/3/

Члан 8.

Трговац врши продају робе поштујући одредбе законских прописа које се односе на заштиту здравља и сигурности потрошача, као и да врши продају на начин да се заштите економски интереси потрошача.

Члан 9.

Трговац не сме обмањивати потрошаче на начин да даје нетачне, непотпуне, неосноване, нејасне или двосмислене информације или прећуткивати податке о стварним својствима и карактеристикама робе.

IV ПОСТУПАК РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 10.

Након приспећа захтева за рекламацију, рекламација се евидентира под одговарајућем бројем. Сва документација приспела са захтевом чува се под својим евиденционим бројем. Трговац је дужан да купцу изда писмену потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламација води се у електронској форми и садржи податке нарочито о подносиоцу захтева, датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтев из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошача, датум достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавања на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Члан 11.

Трговац у поступку по рекламацији потрошача образује комисију од 3 члана за решавање рекламације из редова запослених и стручних лица.

Трговац је дужан да заприми рекламацију и исту одмах проследи Комисији за решавање рекламација, која одлучује о рекламацији ради даљег вођења поступка.

У случају да купац поседује сву неопходну документацију, приступа се решавању рекламације. Уколико захтев за рекламацију не поседује сву неопходну документацију (ако је истекао гарантни рок за ту врсту производа), рекламација се евидентира, архивира, али не узима у разматрање а о томе се обавештава потрошач писменим путем, смс поруком или на други пригодан начин са доказом о достави обавештења.

Комисија за решавање рекламација одлучује одмах, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације и обавештава потрошача писаним путем, слањем обавештења препорученом поштом или електронским путем.

/4/

Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком ће се и како решити рекламацију уколико је прихвата.

Комисија може донети одлуку:

- да се недостатак на производу отклони уз сагласност купца,
- да се купљена роба замени новом или сличном,
- да се врати износ купцу према фискалном исечку у складу са одредбама овог правилника,
- да одбије у целости или делимично захтев за рекламацију потрошача као неоснован, или одбаци као неблаговремен.

Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за решавање потрошачких спорова.

Рок за решавање рекламације не може бити дужи од 15 дана, односно 30 дана за технику робу од дана подношења рекламације уз предхоно добијену сагласност потрошача за продужење рока. Продужење рока могуће је само једном.

Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор продавца који садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију, и почиње поново да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача.

Потрошач је дужан да се изјасни на одговор продавца из овог члана најкасније у року од 3 дана од дана пријема одговора продавца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца.

Уколико се потрошач у приписаном року изјасни да не прихвата предложени начин решавања рекламације, Комисија за решавање рекламације у складу са законом и другим прописима ће покушати да са потрошачем, пронађе начин решавања поднетог захтева за рекламацију.

Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за решавање потрошачких спорова који су дати на сајту Министарства унутрашње и спољне трговине.

V ПРАВНА ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Члан 12.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу и након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим Правилником и Законом о заштити потрошача.

/5/

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне Обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

VI ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

Потрошач мора бити обавештен о обиму, условима и начину рекламације робе, где и коме се подноси захтев за рекламацију као и осталим одредбама правилника тако што ће омогућити увид у овај Правилник истицањем у пословним просторијама трговца као и пратећа обавештења уз овај правилник.

Члан 14.

Измене и допуне Правилника се врше по поступку за његово доношење.

На све што није посебно регулисано овим правилником, сходно ће се примењивати релевантне одредбе Закона о облигационим односима и Закона о заштити потрошача.

У Лесковцу

Дана, 18.05.2026 год.

Катица Стаменковић

директор