

# PRAVILNIK O REŠAVANJU REKLAMACIJA

## Član 1.

Ovim pravilnikom se utvrđuje način i postupak rešavanja po reklamaciji (prigovoru) potrošača na nedostatak prodate robe.

## Član 2.

Poslovođa u prodajnom objektu, odnosno prodavač u objektu u kojem sistematizacijom radnih mesta nije utvrđeno radno mesto poslovođe, dužan je da neposredno po saopštenoj reklamaciji potrošača da proveri da li je roba koje se reklamira kupljena o objektu u kojem se vrši reklamacija, da li kupac poseduje račun o kupovini i da li je prošlo više od 12 meseci od dana te kupovine. Ako utvrdi da nije ispunjen bilo koji od ovih uslova saopštava kupcu da po zakonu nema pravo na reklamaciju.

Ako poslovođa utvrdi da su ispunjeni svi uslovi iz stava 1. i da nedostatak na robu nije nastao krivicom kupca, robu sa nedostatkom zamenjuje novom robom, odnosno robom odgovarajuće marke i tipa. Ukoliko zbog neimanja robe u prodavnici nije moguće izvršiti zamenu nudi potrošaču da mu vrati iznos novca za tu robu u visini cene na dan vraćanja ili da se otkloni nedostatak na robu.

U slučajevima stava 3 ovog pravilnika poslovođa sastavlja zapisnik koji osim potpisa poslovođe i potrošača naročiti 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 navodeći marku i tip b) iznos koji je vraćen potrošaču sastavljajući Nalog za ispravku po propisima o fiskalnim kasama ili c) da se potrošač odlučio za otklanjanje nedostatka na robu.

## Član 3.

Kada iz okolnosti po reklamaciji poslovođa nije u mogućnosti da reklamaciju reši po članu 2. ovog pravilnika, preduzeće od potrošača robu koje je predmet reklamacije, sačiniti o tome zapisnik, navesti sve bitne podatke o robu i zahtevu potrošača, potpisati i pečatom overi primerak robe od potrošača, saopštiti potrošaču da će o odluci o reklamaciji biti obavešten u roku od sedam radnih dana od prijema reklamacije i da će ukoliko se utvrdi da je osnovan zahtev iz reklamacije isti biti ispunjen odmah a najkasnije u roku od osam dana.

## Član 4.

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