

VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Pre podnošenja tužbe radi zaštite svojih prava, potrošači mogu pokušati da reše spor koji imaju s trgovcem vansudskim putem. Ideja ovog mehanizma je da se omogući transparentan, brz i pravičan način usvajanja rešenja kojim će obe strane biti zadovoljne.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Obaveštavanje o ovoj mogućnosti treba da bude deo odgovora trgovca na izjavljenu reklamaciju kojom se ista odbija.

Postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora pokreće se dostavljanjem predloga Ministarstvu – lično, putem pošte ili elektronskim putem. Zatim, Ministarstvo prosleđuje predlog telu koje je nadležno prema mestu prebivališta potrošača, ili drugom telu koje Ministarstvo proceni da će rešiti spor na najefikasniji način.

Da bi, nakon prijema predloga, telo uopšte pokrenulo postupak vansudskog rešavanja spora, neophodno je da je potrošač **prethodno izjavio reklamaciju trgovcu**, u skladu sa pravilima Zakona. Ukoliko to nije slučaj, telo će predlog odbaciti.

U zavisnosti od toga šta je potrošač naznačio u predlogu, postupak može biti vođen **neposredno ili elektronskim putem**. U svakom slučaju, **trgovac je u obavezi da učestvuje** u postupku.

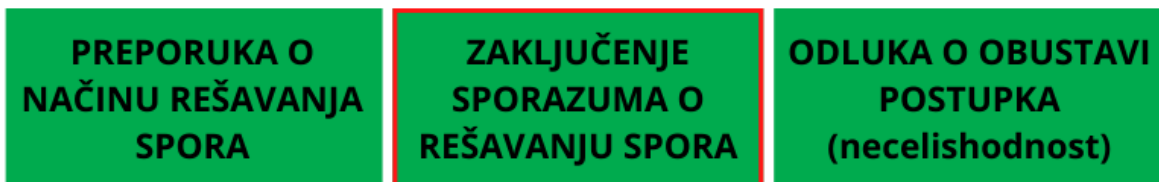
Nakon što nadležno telo primi uredan predlog potrošača, dostaviće ga trgovcu da se u roku od **15 dana izjasni** da li priznaje ili osporava predlog potrošača. Ukoliko trgovac osporava predlog, u izjašnjenju mora da navede činjenice na kojima zasniva svoje navode i dokaze kojima se utvrđuju te činjenice.

Zakon propisuje da postupak vansudskog rešavanja spora može trajati najduže **90 dana** od dana kada je podnet predlog za njegovo pokretanje, a samo **izuzetno**, taj rok se može produžiti za još 90 dana. Dakle, maksimalno, **šestomesečno trajanje postupka** će biti moguće samo u opravdanim slučajevima – kada se radi o složenom predmetu.

Ukoliko se naspram toga uzme u obzir prosečno trajanje parničnog postupka pred sudom u RS, jasno je da ovaj način rešavanja sporova može mnogo doprineti obostranom zadovoljstvu trgovaca i potrošača.

Takođe, za razliku od sudskog postupka, u **postupku vansudskog rešavanja sporova javnost je isključena**. To znači da, osim ukoliko se strane nisu drugačije sporazumele, svi podaci, predlozi i izjave, izneti u toku postupka ili u vezi sa postupkom, su poverljivi.

Okončanje postupka



U idealnoj situaciji, putem ovog postupka, trgovac i potrošač će doći do kompromisnog rešenja i zaključiti **sporazum o rešavanju spora**. Nakon postizanja dogovora, telo će izraditi sporazum u pisanoj formi i dostaviti ga stranama na potpis. Ovaj sporazum može imati snagu izvršne isprave, ukoliko je praćen izjavom o pristanku na pokretanje izvršnog postupka i potpisan od strane trgovca, potrošača i tela.

Ipak, s obzirom na to da među stranama već postoji određeno neslaganje, izvesno je da u određenim slučajevima strane neće uspeti da postignu dogovor o rešenju spora. U takvoj situaciji, telo može izdati **preporuku o načinu rešenja spora**, kada smatra da ta preporuka može biti delotvorna. Po prirodi stvari, **preporuka ne obavezuje** strane u sporu i trgovac i potrošač nisu dužni da postupaju u skladu sa njom.

Dalje, važno je imati na umu da, bez obzira na (ne)učesće u vansudskom rešavanju spora, strane imaju na raspolaganju pokretanje sudskog ili arbitražnog postupka. Dakle, **učesće potrošača u vansudskom rešavanju spora ne lišava potrošača njegovog prava da zahteva naknadu štete u sudskom ili arbitražnom postupku**.