




# VODIČ KROZ MEDIJACIJU U POTROŠAČKIM SPOROVIMA

**Medijator Dušica Gajinov**

**Ul. Rudi Čajaveca 15/3  
Beograd, Srbija**

 +381 64 1117 191

 [dusica.gajinov@gmail.com](mailto:dusica.gajinov@gmail.com)

 [medijator\\_dusica.gajinov](https://www.instagram.com/medijator_dusica.gajinov)

 [medijator\\_dusica.gajinov](https://www.facebook.com/medijator_dusica.gajinov)

## **1. Šta je potrošački spor?**

Potrošački spor je domaći ili prekogranični spor koji proizilazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca.

## **2. Šta je vansudsko rešavanje potrošačkih sporova?**

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca pred Telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

## **3. Ko su Tela?**

Tela su lica koja:

- imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova,
- koja su diplomirala na pravnom fakultetu,
- stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građansko-pravnoj materiji,
- su upisana na listu tela koju sačinjava i javno objavljuje Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine Republike Srbije.

## **4. Ko može da pokrene postupak?**

Postupak može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu, u roku od godinu dana od podnošenja reklamacije trgovcu.

Predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova potrošač dostavlja Ministarstvu unutrašnje i spoljne trgovine Republike Srbije, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem.

---

## **5. Koje su obaveze trgovca?**

Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

## **6. Koji je rok za okončanje postupka?**

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga,, a izuzetno kada je predmet složen rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana.

## **7. Koja su osnovna načela postupka?**

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova strane su ravnopravne, javnost je isključena, telo je nezavisno u radu i postupa nepristrasno, svi podaci iz postupka su poverljivi.

## **8. Koliki su troškovi postupka?**

Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je besplatan za strane u postupku.



## 9. Kako se okončava postupak?

- Zaključenjem sporazuma
- Preporukom Tela o načinu rešenja spora.
- Odlukom Tela da se postupak obustavlja.

---

## 10. Koji je cilj vođenja postupka?

Cilj vođenja postupka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova je da se pronađe rešenje prihvatljivo za obe strane i zaključi sporazum.

**UMESTO SPOR BIRAJ DOGOVOR!**

---

## 11. Pravo na sudsku zaštitu

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova ne isključuje i ne utiče na stvarivanje prava na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

