

На основу члана 141. став 2. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 62/14),

Министар трговине, туризма и телекомуникација доноси

П Р А В И Л Н И К О РАДУ ТЕЛА ЗА ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Члан 1.

Овим правилником ближе се уређују услови за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито правила и критеријуми за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, као и образац захтева за упис на листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова и образац за покретање вансудског решавања спора.

Члан 2.

Услови за вансудско решавање потрошачких спорова су:

- 1) да је потрошач претходно покушао да непосредно са трговцем реши предмет спора и
- 2) да су се потрошач и трговац споразумели да ће спор решити пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Члан 3.

Вансудско решавање потрошачких спорова обављају тела која су уписана у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: Листа тела), коју води министарство надлежно за заштиту потрошача (у даљем тексту: Министарство), у складу са законом, и то:

- 1) лице које поседује дозволу за посредовање у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова;
- 2) стална арбитражна институција, организована у складу са законом којим се уређује арбитража.

Упис у Листу тела врши се по захтеву тела за вансудско решавање потрошачких спорова, на Обрасцу захтева за упис у листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Листа тела објављује се на интернет страници Министарства, у складу са законом.

Члан 4.

У обављању послова вансудског решавања потрошачких спорова тела из члана 3. став 1. овог правилника:

- 1) старају се да вансудско решавање потрошачких спорова буде доступно потрошачу и трговцу, укључујући приступ путем интернета;
- 2) пружају претходно обавештење потрошачу и трговцу о трошковима вођења спора, начину и условима њиховог плаћања, односно да ли је вансудско решавање потрошачких спорова бесплатно.

Тела из члана 3. став 1. тачка 1) поступају у складу са прописима којима се уређује посредовање у решавању спорова, ако није другачије прописано законом којим се уређује заштита потрошача.

Тела из члана 3. став 1. тачка 2) поступају у складу са прописима којима се уређује арбитража, ако није другачије прописано законом којим се уређује заштита потрошача.

Тела из члана 3. став 1. тачка 2) пре отпочињања вансудског решавања потрошачких спорова обавештавају потрошача и трговца о природи спора, као и да одлука тела за вансудско решавање потрошачких спорова има обавезујуће дејство.

Члан 5.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим правилником може да траје најдуже 90 дана од дана отпочињања вансудског решавања потрошачког спора.

Изузетно од става 1. овог члана, рок од 90 дана се може продужити, о чему тело за вансудско решавање потрошачког спора из члана 3. став 1. овог правилника обавештава потрошача и трговца.

Члан 6.

Тело из члана 3. став 1. овог правилника:

1) редовно ажурира своју интернет страницу на којој потрошач и трговац могу да добију информације у вези са решавањем њиховог спора;

2) потрошачу и трговцу, на њихов захтев, пружа информације из тачке 1) овог става на трајном носачу записа;

3) потрошачу омогућава да захтев за вансудско решавање потрошачког спора поднесе лично, писаним или електронским путем;

4) омогућава размену информација између потрошача и трговца електронским путем или путем поште.

Члан 7.

Тело из члана 3. став 1. овог правилника усваја захтев за покретање вансудског решавања потрошачког спора, осим ако:

1) потрошач није претходно покушао да непосредно са трговцем реши предмет захтева;

2) потрошач није учинио вероватним постојање потрошачког спора између њега и трговца;

3) је у току вансудско решавање спора пред другим телом за вансудско решавање спора или ако је друго тело за вансудско решавање донело одлуку у истом потрошачком спору;

4) би вансудско решавање потрошачког спора утицало на ефикасност и економичност решавања спорова који се већ воде пред истим телом.

Ако тело из члана 3. став 1. овог правилника одбије захтев за покретање вансудског решавања потрошачког спора у смислу става 1. овог члана, доставља обавештење са разлозима за одбијање захтева потрошачу и трговцу, у року од три недеље од дана пријема захтева.

Члан 8.

Тело из члана 3. став 1. овог правилника, поред услова за рад у складу са посебним прописима из члана 4. ст. 2. и 3. овог правилника, обезбеђује стручност, независност и непристрасност лица која непосредно вансудски решавају потрошачке спорове.

Члан 9.

Потрошач и трговац могу да одустану од вансудског решавања потрошачког спора у складу са прописима из члана 4. ст. 2. и 3. овог правилника.

Члан 10.

Тело из члана 3. став 1. овог правилника објављује на својој интернет страници следеће информације:

1) контакт податке, укључујући адресу седишта и адресу електронске поште;

2) податке из акта о упису у Листу тела;

3) о имену и презимену лица која вансудски решавају потрошачке спорове, начину њиховог избора и трајању мандата;

4) физичким лицима која вансудски решавају потрошачке спорове, ако су запослена или ако примају накнаду у целисти или делимично од стране било ког трговца;

5) о врстама спорова за које су стручни и о висини вредности спора до које вансудски решавају потрошачке спорове;

6) о правилима по којима се вансудски решавају потрошачки спорови, као и разлозима на основу којих може да одбије да решава одређени спор у складу са чланом 7. став 1. овог правилника;

7) о условима које потрошач и трговац испуњавају пре отпочињања вансудског решавања потрошачког спора;

8) о могућности потрошача и трговца да одустану од вансудског решавања потрошачког спора;

9) о трошковима, ако постоје, које сnose потрошач и трговац, укључујући и сва правила о додељивању трошкова на крају вансудског решавања потрошачког спора;

10) о просечном трајању вансудског решавања потрошачког спора;

11) о правним последицама исхода вансудског решавања потрошачког спора;

12) о извршности одлуке у вансудском решавању потрошачког спора.

Информације из става 1. овог члана се на захтев потрошача и трговца могу доставити на трајном носачу записа, односно на други одговарајући начин.

Члан 11.

Тело из члана 3. став 1. овог правилника:

1) омогућава потрошачу и трговцу да изразе свој став, доставе аргументе и доказе, изјаве и мишљења стручњака и омогућава им да дају коментаре на њих, а све у року који одреди то тело;

2) обавештава потрошача и трговца да у вансудском решавању потрошачког спора не морају да ангажују адвоката или правног саветника, при чему се потрошач и трговац не лишвају права на независно саветовање или права да их може заступати треће лице;

3) обавештава потрошача и трговца да учешће у вансудском решавању потрошачког спора не искључује могућност тражења правне заштите у судском поступку;

4) обавештава потрошача и трговца да одлука односно споразум постигнут у вансудском решавању потрошачког спора може бити различит од исхода који би одредио суд у истој правној ствари;

5) обавештава потрошача и трговца о правном дејству постигнутог споразума, односно донете одлуке;

6) потрошачу и трговцу доставља одлуку са образложењем о исходу спора, у писаном облику, на папиру или на другом трајном носачу записа.

Уколико потрошачки спор решава тело из члана 3. став 1. тачка 1) потрошач и трговац имају право да се у року који одреди то тело изјасне да ли прихватају предложени споразум.

Члан 12.

Вансудско решавање потрошачких спорова покреће се достављањем, телу из члана 3. став. 1. тач. 1) или 2) овог правилника, Обрасца за покретање вансудског решавања потрошачких спорова, који је одштампан уз овај правилник и чини његов саставни део.

Члан 13.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”.

Број: 110-00-0078/2014-03

У Београду, 18. августа 2015. године

МИНИСТАР

Расим Љајић

Захтев
за упис у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Лице које поседује дозволу за посредовање, у складу са законом који уређује посредовање у решавању спорова	
Лично име	
Пребивалиште (место)	
Адреса	
Број телефона	
Подаци о стручној спреми и занимање	
Број дозволе за посредника	
Адреса електронске поште	

Стална арбитражна институција, организована у складу са законом који уређује арбитражу	
Назив тела	
Оснивач (матична организација)	
Седиште (место)	
Адреса	
Број телефона	
Овлашћено лице	
Адреса електронске поште	

Прилог:

- акт којим се уређује рад тела (пословник, статут или сл.)
- подаци о начину плаћања накнаде за спровођење вансудског решавања спорова (тарифа) и начину финансирања рада тела
- подаци о физичким лицима која непосредно поступају у решавању спорова (нпр. листа арбитра), њиховој струци, професионалном искуству, накнади и од стране кога се ангажују (ко сноси трошкове рада)
- подаци о споровима у којима се поступа (врсте потрошачких спорова, по предмету или категорији учесника, економској области, просечно трајање и сл.)
- посебни разлози за одбијање захтева у смислу правила поступка који тело примењује
- други релевантни подаци и исправе

Место и датум:

М.П.

Потпис подносиоца

**Захтев
за покретање вансудског решавања потрошачких спорова**

Тело за вансудско решавање потрошачких спорова	(Назив/Лично име)
	(Адреса/Адреса електронске поште)

Подаци о потрошачу

Лично име потрошача	
Пребивалиште (место)	
Адреса	
Број телефона	
Подаци о пуномоћнику*	
Адреса електронске поште*	

Подаци о трговцу

Назив трговца	
Седиште	
Број телефона	
Подаци о пуномоћнику*	
Адреса електронске поште*	

Подаци о предмету потрошачког спора

Врста робе или услуге	
Место продаје / закључења уговора / продаја на даљину	
Вредност предмета спора (цена)	
Датум продаје / закључења уговора	
Изјављена рекламација/други вид непосредног обраћања трговцу ради решавања предмета спора	
Постојање другог вансудског решења спора / судског поступка	

*подаци нису обавезни

Прилог:

- опис захтева
- расположиви докази

Место и датум:

Потпис подносиоца
