

ЈКП „Топлана“ Књажевац
Број: 411/1
Датум: 29. 07. 2026. год.
Књажевац

На основу члана 173. став. 3. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, број 35/2026), ЈКП „Топлана“ Књажевац истиче:

О Б А В Е Ш Т Е Њ Е
О ОБАВЕЗИ ТРГОВЦА
ДА УЧЕСТВУЈЕ У ПОСТУПКУ ВАНСУДСКОГ РЕШАВАЊА ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Потрошачки спор се може решити вансудским решавањем потрошачких спорова. Вансудско решавање потрошачких спорова обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова. Поступак пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу. Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом. Вансудско решавање потрошачког спора може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога. Изузетно од претходног става, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може се продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца. Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне, а јавност је искључена. Сви подаци, изјаве и предлози из поступка вансудског решавања потрошачког спора су поверљиви, осим оних који се морају открити у складу са законом, као и када то јавни интерес налаже. Предлог за покретање вансудског решавања спора садржи:

- 1) име, презиме, пребивалиште или боравиште потрошача;
- 2) пословно име, седиште, ПИБ трговца;
- 3) податке о предмету потрошачког спора, уз опис чињеничног стања и доказе којима се утврђују чињенице;
- 4) предлог потрошача о исходу потрошачког спора;
- 5) изјаву да је потрошач претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;
- 6) датум подношења рекламације или приговора и број под којим су заведени;
- 7) изјаву да спор није у току или већ решен у судском или вансудском поступку;
- 8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);
- 9) датум и потпис потрошача, осим када се предлог подноси електронским путем;

Потрошач Предлог доставља телу за вансудско решавање потрошачких приговора које се налази на листи из члана 172. став 2. Закона о заштити потрошача, преко поште или електронски, путем информационог система из члана 174. став 1. тачка 1) Закона о заштити потрошача.

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

- 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;
- 2) закључењем споразума о решавању спора;
- 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка, тело након покретања поступка сазнало да се између истих страна већ води поступак са истим предметом спора пред другим телом и сл.).



директор,

Небојша Цветковић, дипл.маш.инж.