

Вансудско решавање потрошачких спорова

Један од начина за остваривање потрошачких права јесте **вансудско решавање спорова**. Уколико потрошач није задовољан исходом решавања рекламације коју је уложио трговцу, потрошачки спор се може решити вансудским путем уз помоћ трећег лица које, у складу са Законом и заштити потрошача, мора бити:

- неутрално,
- независно и
- непристрасно.

Вансудско решавање потрошачких спорова је поступак предвиђен за решавање свих врста потрошачких спорова, без обзира на врсту и вредност спора, а поступак је:

- брз,
- ефикасан и
- потпуно поверљив.

Треће лице које посредује у поступку решавања спора између потрошача и трговца је тело за вансудско решавање потрошачких спорова које помаже странама у спору да пронађу конструктивно и компромисно решење. Ова тела морају испунити прописане услове да би се уписала на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова коју сачињава и јавно објављује Министарство унутрашње и спољне трговине. У свом раду морају следити одређена правила и критеријуме како би стране у спору имале исту могућност аргументације, али и правовремене информације које се тичу како евентуалних трошкова, тако и правних последица исхода вансудског решавања потрошачког спора. Министарство унутрашње и спољне трговине финансира рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова исплатом финансијских средстава по завршеном поступку.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова доступна је на званичној интернет страници Министарства.

Ток поступка вансудског решавања потрошачког спора

- Потрошач је претходнио изјавио рекламацију трговцу
- Потрошач, непосредно преко поште или електронским путем доставља предлог Министарству,
- Министарство прослеђује предлог телу за вансудско решавање потрошачког спора, најближем месту пребивалишта потрошача или телу за које је Министарство процени да ће поступак решити на најефикаснији начин.
- Тело за вансудско решавање потрошачког спора одлучује о оправданости предлога у року од 15 дана од дана пријема предлога.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова

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 није целисходно