

## 2339

На основу члана 149. став 3. Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21) и члана 17. став 4. и члана 24. став 2. Закона о влади („Службени гласник РС”, бр. 55/05, 71/05 – исправка, 101/07, 65/08, 16/11, 68/12 – УС, 72/12, 7/14 – УС, 44/14 и 30/18 – др. закон),

Министар трговине, туризма и телекомуникација доноси

### ПРАВИЛНИК

#### о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова

##### Члан 1.

Овим правилником ближе се уређују услови за оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: Тело), извештавање о раду, накнада за рад тела, образац захтева за упис на Листу Тела и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора.

##### Члан 2.

Услови за оснивање Тела и упис на Листу Тела, поред услова прописаних законом, су:

- 1) да је лице обезбедило простор у сврху обављања поступка вансудског решавања спорова;
- 2) да је простор из тачке 1) овог члана технички опремљен (нпр. рачунар, интернет веза и сл.);
- 3) да лице није на било који начин ангажовано код удружења односно савеза удружења за заштиту потрошача или код трговца.

##### Члан 3.

Услови за рад Тела су да Тело:

- 1) спроводи поступак електронским путем, уколико је у предлогу за покретање поступка тако назначено;
- 2) омогућава потрошачу и трговцу да изразе свој став, доставе доказе, изјаве и мишљења стручњака и омогућава им да дају коментаре на њих, а све у року који одреди Тело;
- 3) обавештава министарство надлежно за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) и потрошача о разлогу за одбацавање предлога за покретање поступка за вансудско решавање спора;

- 4) 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 лишавају права на заступање;
- 5) обавештава потрошача и трговца да свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове;
- 6) обавештава потрошача и трговца да учешће у вансудском решавању потрошачког спора не искључује могућност остваривања права на судску заштиту;
- 7) обавештава потрошача и трговца да споразум закључен у вансудском решавању потрошачког спора може бити различит од исхода који одредио суд у истој правној ствари;
- 8) обавештава потрошача и трговца о правном дејству закљученог споразума, донете препоруке или одлуке о обустави поступка;
- 9) потрошачу и трговцу доставља одлуку којом се поступак обуставља у писаном облику са образложењем;
- 10) објављује на својој интернет страници следеће информације:
  - (1) контакт податке, укључујући адресу седишта и адресу електронске поште;
  - (2) име и презиме лица која решавају потрошачке спорове и њиховом професионалном искуству;
  - (3) податке из акта о упису у Листу Тела;
  - (4) о врстама спорова за које су стручни;
  - (5) о правилима по којима се вансудски решавају потрошачки спорови;
  - (6) о условима које потрошач мора да испуни пре отпочињања вансудског решавања спора;
  - (7) о просечном трајању вансудског решавања потрошачког спора;
  - (8) о могућности потрошача да одустане од вансудског решавања потрошачког спора;
  - (9) о правним последицама исхода вансудског решавања потрошачког спора;
  - (10) о извршности одлуке у вансудском решавању потрошачког спора;
- 11) користи техничку подршку која се састоји од информационог система којем приступа преко интернет странице Министарства;
- 12) у информациони систем из тачке 11) овог члана уноси податке који су од значаја за поступак вансудског решавања потрошачког спора.

#### Члан 4.

Извештај о раду Тела сачињава се на основу података који се налазе у информационом систему из члана 3. тач. 11) и 12) овог правилника.

Извештај о раду Тела доставља се Министарству непосредно, преко поште или електронским путем на интернет адресу која је објављена на интернет страници Министарства.

#### Члан 5.

Накнада за рад тела у нето висини износи:

- 1) 8.000 динара за закључен споразум,
- 2) 6.000 динара за препоруку или
- 3) 3.500 динара за одлуку о обустави поступка.

#### Члан 6.

Образац захтева за упис на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова одштампан је уз овај правилник и чини његов саставни део.

#### Члан 7.

Образац предлога за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора одштампан је уз овај правилник и чини његов саставни део.

#### Члан 8.

Даном ступања на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова („Службени гласник РС”, број 74/15).

#### Члан 9.

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

Број 110-00-48/2022-11

У Београду, 6. јуна 2022. године

Министар,

**Татјана Матић**, с.р.

Захтев  
за упис на Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Име и презиме	
Пребивалиште (место, адреса)	
Адреса простора где ће се спроводити поступак	
Интернет адреса	
Број телефона	
Број дозволе за посредника	
Језик или језици на ком се може поднети приговор и водити поступак	
Професионално искуство	
Пословник о раду	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

Докази о испуњености услова који се прилажу уз овај захтев у оригиналу или овереној копији су:

- диплома правног факултета
- искуство у грађанскоправној материји
- пословник о раду, статут или сл.
- доказ да лице има обезбеђен простор који користи у сврху обављања поступка вансудског решавања спорова
- обезбеђеност техничке опремљености простора у коме се обавља поступак вансудског решавања потрошачких спорова (нпр. рачунар, интернет веза и сл.)
- изјава лица оверена код јавног бележника да није на било који начин ангажовано код удружења односно савеза удружења за заштиту потрошача или код трговца

Предлог  
за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора

Име и презиме	
Пребивалиште или боравиште потрошача (место, адреса)	
Пословно име трговца	
Седиште трговца	
Порески идентификациони број трговца	
Подаци о предмету потрошачког спора и опис чињеничног стања и докази којима се утврђују чињенице	
Предлог о исходу потрошачког спора	
Претходно изјављена рекламација или приговор трговцу	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Датум подношења рекламације или приговора	
Изјава да спор није у току или већ решен у судском, арбитражном или другом поступку	

Изјава о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем)	<input type="checkbox"/> Непосредно <input type="checkbox"/> Електронски (навести e-mail адресу) _____
Датум	
Потпис потрошача	

Докази о чињеничном стању предмета потрошачког спора који се прилажу су:

- доказ о изјављеној рекламацији
- рачун о извршеној куповини
- други докази