



Projekat Vodič za zaštitu prava potrošača u opštini Bijelo Polje finansiran je od strane Ministarstva ekonomskog razvoja Crne Gore



## POTROŠAČ

Svaki građanin Crne Gore se u nekom trenutku našao u ulozi potrošača – prilikom kupovine hrane, električnih aparata, odjeće, planiranja putovanja. Potrošač očekuje da dobra koju kupuje, odnosno usluge koje nabavlja imaju određeni kvalitet, koji uključuje pogodnost upotrebe dobara i efikasnost usluge, ispravnost, sigurnost, pouzdanost. Samim tim, preduslovi za ostvarivanje svih potrošačkih prava su Prava potrošača na informisnost – raspolaganje činjenicama od značaja za pravilan izbor i zaštitu od nepoštene reklame, ili oznaka na proizvodima koje mogu da dovedu u zabludu i Prava na obrazovanje potrošača – sticanje znanja i sposobnosti potrebnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, uz svijest o osnovnim pravima i odgovornostima potrošača i načinima kako se ista mogu ostvariti.



[www.pravapotrosaca.me](http://www.pravapotrosaca.me)

[www.pravapotrosaca.me](http://www.pravapotrosaca.me)

[www.mmne.me](http://www.mmne.me)

### O projektu:

Projekat „Vodič za zaštitu prava potrošača u opštini Bijelo Polje“ namijenjen je upoznavanju stanovnika opštine Bijelo Polje sa svojim pravima i obavezama prilikom kupovine robe ili zaključivanja ugovora o pružanju usluga. Želimo uticati na poboljšanje stanja u cijelokupnom potrošačkom društvu kroz podizanje svijesti, edukaciju i informisanje potrošača o sadržaju njihovih prava kao načinu njihovog ostvarivanja.

Projekat će kroz što jednostavniji i praktičan način predstaviti građanima kojim su zakonom zaštićeni kao potrošači, koja su njihova prava, kao i dati praktične savete kao na primjer šta je reklamacija, koja je uloga tržišne inspekcije, šta podrazumeva sudska zaštita, na koji način mogu ostvariti svoja prava...



# POŠTUJTE SVOJ NOVAC!

Informišite se o pravima potrošača!

[www.pravapotrosaca.me](http://www.pravapotrosaca.me)



# 8 OSNOVNIH PRAVA POTROŠAČA

1. Pravo na zadovoljenje osnovnih potreba – dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena.

2. Pravo na bezbjednost – zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena.

3. Pravo na informisanje – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga.

4. Pravo na slobodan izbor – mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cenama i uz odgovarajući kvalitet.

5. Pravo da se čuje glas potrošača – zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;

6. Pravo na obeštećenje – zaštita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu pričini trgovac;

7. Pravo na obrazovanje potrošača – potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača. Pravo na obrazovanje potrošača u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i načinu ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda.

8. Pravo na zdravu životnu sredinu – podrazumijeva pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje i život potrošača.

[www.pravapotrosaca.me](http://www.pravapotrosaca.me)

## OSTVARITE SVOJA POTROŠAČKA PRAVA U 4 KORAKA

# 4 KORAKA

## 1 korak

### Obratite se trgovcu

Ukoliko dođe do nesposobnosti proizvoda, nepoštovanja ugovora, garancije, računa ili drugih ličnih razloga, imate pravo da podnesete prigovor trgovcu kod kojeg ste kupili proizvod. Prigovor možete podnijeti po Zakonu o zaštiti potrošača, u sljedećim rokovima:

za nesaobraćnost robe ugovoru, u roku od dvije godine od dana kada ste preuzezeli robu;  
u vezi sa datom garancijom, u roku iz garantnog lista;  
na račun odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa, a za usluge od javnog interesa (distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom i sl.), u roku od 15 dana od dana prijema računa.

Trgovac je dužan da Vam, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora, odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, Vama dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje.

Trgovac je dužan da opravku ili zamjenu izvrši u primjerenom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva, u protivnom imate pravo da zahtijevate umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

## 2 korak

### Obratite se inspekciji

Ukoliko trgovac ne odgovori na Vaš prigovor u roku od 8 dana, ili Vam odbije prigovor, sledeći korak je obraćanje Upravi za inspekcijske poslove. Istoj možete podnijeti zahtjev za zaštitu potrošačkih prava.

Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti, odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, i kazniti ga propisanom novčanom kaznom za učinjeni prekršaj, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da nepravilnost.

## 3 korak

### Vansudsko rješavanje

Ukoliko Vam inspekcija ne riješi problem, sledeći korak je vansudsko rješavanje spora. Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova obavlja Privredna komora Crne Gore. Uslovi za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova su: Da je potrošač prethodno pokušao da neposredno sa trgovcem riješi predmet spora. Da su se potrošač i trgovac sporazumjeli da će spor riješiti pred tijelom za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

## 4 korak

### Sudska zaštita

Ukoliko Vam nije pomogao nijedan od prethodnih koraka, predstoji vam sudska zaštita.