

Zakon o zaštiti potrošača (Službeni glasnik RS, br. 62/2014)

Član 1:

U cilju zaštite položaja potrošača ovim zakonom uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

Član 5 tač.30:

30) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, posredovanjem ili arbitražom, u skladu sa zakonima kojima se uređuje posredovanje i arbitraža, ili drugi način rešavanja sporova u skladu sa drugim propisima kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova;

Član 27 st.2 tač.5:

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

5) mogućnosti pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata i načinima pristupa.

Član 87 tač.8:

Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 13. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o:

8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;

Član 126 tač.11:

Ministarstvo:

11) podržava osnivanje i vrši koordinaciju u razvoju tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;

Član 129 st.1 tač.5:

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave preduzimaju aktivnosti iz svoje nadležnosti u cilju unapređenja zaštite potrošača, a naročito:

5) podržavaju osnivanje i rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

Član 135 st.3:

Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo:

3) zastupanja interesa potrošača u sudskim i vansudskim postupcima;

Član 141:

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Ministar bliže uređuje uslove za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito pravila i kriterijume za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 142. stav 1. ovog zakona i obrazac za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrastan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:

- 1) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 2) kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca;
- 3) prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana;
- 4) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača;
- 5) u sporovima čija vrednost prelazi 500.000 dinara.

Član 142:

Ministarstvo sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koji ispunjavaju uslove propisane članom 141. stav 2. ovog zakona i javno je objavljuje.

Tela iz stava 1. ovog člana su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova (medijacija), odnosno stalne arbitražne institucije u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, sedište, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova; 2) podatke o njihovom unutrašnjem uređenju i načinu finansiranja, uključujući i podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu, naknadi i od strane koga su angažovani;
- 3) poslovnik o radu;
- 4) prosečnu dužinu trajanja spora;
- 5) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovesti postupak;
- 6) vrste potrošačkih sporova koje su obuhvaćene procedurom;
- 7) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela nadležna za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova dužna su da javno objave i dostave Ministarstvu 24 izveštaj koji sadrži podatke o primljenim zahtevima za pokretanje spora, pokrenutim i okončanim sporovima, uočenim značajnim problemima i slično, a u skladu sa članom 141. stav 2. ovog zakona.

Ukoliko tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestanu da ispunjavaju propisane uslove i javno ne objave i ne dostave izveštaj iz stava 4. ovog člana biće brisana sa liste tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Član 143:

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Član 144:

Na postupak vođenja i okončanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora, shodno se primenjuju odredbe zakona kojima se uređuju posredovanje, arbitraža kao i drugi propisi kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova.