ODGOVORI POTROŠAĆIMA (decembar)

Neuvažavanje reklamacije

https://lh3.googleusercontent.com/a-/AD5-WCldXv6N4vUOE0IDzX-h7sgg46jR7YorLpmKuEbX=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Јадранка Капељ <j.kapelj@gmail.com>** | | Прилозичет 8. дец 13:41 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме savetovaliste.ceps, pravnitim, ја, prigovori, repupo  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,

Obraćam Vam se povodom problema oko uvažavanja reklamacije "Planeta Sporta" jer kako oni navode nema osnova za uvažavanje iste. Po njihovom odgovoru koji dostavljam, u najmanju ruku ispada da smo sa patikama radili ko zna šta sve.

U nadi da ćete nam pomoći kako da rešimo novonastali problem, srdačno Vas pozdravljam.

Jadranka Kapelj

**2 прилога** • Скенирао Gmail

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | чет 8. дец 14:41 |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Јадранка, savetovalisteBG, NOPS, Zaštita, Republicka  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani

U vezi vase reklamacije i odgovora prodavca na istu, na osnovu  prilozenih kopija reklamacije, u skladu sa ZZP prodavac je ispravno postupio. Dostavio je obavestenje o nalazu ispitivanja, pouku o pravnom leku (da se mozete obratiti Medijatornom telu ukoliko niste zadovoljni odgovorom na reklamaciju.

Osim toga, rok u kome mozete zahtevati da dobijete povracaj novca ili nov proizvod ukoliko se utvrdi nesaobraznost je 6 meseci. Opsti garantni rok je 2 godine po ZZP, ali je sporno na koje nesaobraznosti se odnosi i da li ostecenja na koja Vi ulazete reklamaciju prodavac uvazava u zavisnosti od deklaracije.

Takodje, patike su koriscene 524 dana, što je rok duži od predviđenog za povraćaj novca ili nov proizvod. Nakon roka od 6 meseci, prodavac nije u obavezi da Vam vrati  novac ili vam odobri  nov proizvod, već može samo da izvrši popravku oštećenja. Obzirom da se radi o obući, samim tim se podrazumeva da dolazi do oštećenja potrošnih delova od kojih je sačinjena sama obuća, ili su nastala zbog dodira sa vlagom na šta se prodavac poziva u svom obrazloženju.

U svakom slučaju, Vaše je pravo da, ukoliko ste nezadovoljni rešenjem reklamacije, i smatrate je neosnovanom, pokrenete vansudsko rešavanje potrošačkih sporova pred Medijatornim telom pri Ministarstvu unutrašnje i spoljne trgovine, a obrazac za pokretanje takvog spora naći ćete na sajtu Ministarstva unutrađnje i spoljne trgovine, Sektor za zaštitu potrošača. Na ovoj instanci biće rešavana vaša reklamacija ponovo, a prodavac je dužan da Medijatornom telu dostavi razloge i dokaze zbog kojih je odbio reklamaciju.

S poštovanjem

OP Hram

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif

|  |
| --- |
| https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
|

Žalba

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/cm/AATWAfsw-jNHVeZxTMwpYWed1v3oM1OQnXqfJ6TXDaIw6WIX82FjDE_UuSFXZw2s6Ttu=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Tamara Lazarevic <tlazarevic2000@gmail.com>** | | Прилозичет 22. дец 15:50 (пре 9 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме zastita.potrosaca@mtt.gov.rs, servis.srbija@gorenje.com, savetovaliste.ceps@gmail.com, pravnitim@nops.org.rs, ја, prigovori@zastitapotrosaca.com, repupo@yahoo.com, nmodoranovic@gmail.com  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,

Dana 25.11.2022. je u radnji Metalac Market d.o.o. ul. Ivana Milutinovića 70, Borča je kupljena veš mašina marke Gorenje.

Nakon dostave proizvoda na kućnu adresu i uključivanje iste utvrdili smo da sa mašinom nije sve u redu. Kontaktiran je call centar kompanije u kojoj je kupljen proizvod i nakon razgovora su poslali servis Nole elektro, Pančevo na našu kućnu adresu. Servis je bio i na nalogu je naveo da je aparat ispravan i da ne znamo da rukujemo sa istim, što nije tačna informacija. Naime, sa aparatom se dešava da ne greje vodu, centrifuga radi prejako, ne prima dovoljno vode. S tim da majstor nije ništa uradio sa aparatom i naveo je informaciju koja nije tačna još jednom smo kontaktirali call centar gde nisu želeli da prihvate našu reklamaciju iz razloga što je navedeno da ne znamo da rukujemo sa istim. Nakon više zvanja su još jednom poslali servis gde je majstor ipak utvrdio da ne radi grejač. Pritom kada je bio prvi put nekoliko dana ranije isto nije proverio kako treba i tvrdio je da je sve u redu. Da ne pominjemo situaciju gde je bio jako neprijatan majstor i vikao na starije ljude koji su u tom momentu bili kod kuće,što je posebna tema. I nakon popravke grejača aparat i dalje nije ispravan.

Iako je aparat u garanciji odbijena je reklamacija i nemamo mogućnost da zamenimo proizvod ili tražimo povraćaj novca za isti.

Potrebna mi je hitna informacija i rešenje šta je potrebno da se uradi kako bi se reklamacija rešila i da li je potrebno da se navedena radnja tuži kako bi ispunili prava kupaca.

Kako preko call centra nismo uspeli da rešimo navedenu situaciju molim vas da nas u što kraćem roku neko kontaktira sa povratnom informacijom.

**2 прилога** • Скенирао Gmail

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | чет 22. дец 16:13 (пре 9 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Tamara  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovana,

Nakon odbijene reklamacije imate mogucnost da se obratite Medijatornom telu preko obrasca koji cete naci na sajtu Ministarstva unutrasnje i spoljne trgovine, Sektor za zastitu potrosaca.

Ukoliko se nesaobraznost ispolji u periodu do 6 meseci, prodavac je duzan ukoliko se ustanovi neka nesaobraznost, da zameni uredjaj novim ili vrati iznos placen za uredjaj.

Obzirom da je reklamacija odbijena, nakon Vaseg pokretanja mirnog resavanja potrosackog spora preko Medijatornog tela, isto ce kontaktirati prodavca, kao i Vas, i prodavcu predociti Vas predlog resavanja reklamacije odnosno spora, a on je duzan da se u roku od 15 dana izjasni da li prihvata ili ne predlog, pri cemu je duzan da ukoliko odbije, obrazlozi razloge za odbijanje.

Ukoliko su Vam potrebna dodatna objasnjenja kontaktirajte nas na br telefona 0114203715 i 0604155100.

Srdacan pozdrav

OP Hram

NRPP odgovor na prigovor

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре 28. дец 20:27 (пре 3 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме jelenalalic18@gmail.com  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovana,

Niste naveli da li je u Vašem ugovoru naveden rok za isporuku uredjaja-mašine za pranje i sušenje veša.

Kad je zakon u pitanju, isporuka robe je opisana u sledećim članovima Zakona

**Isporuka**

**Član 45**

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu u količini i kvalitetu koji su ugovoreni.

Kada prodavac uz prodaju robe nudi isporuku na adresu koju odredi potrošač, dužan je da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe.

Prodavac je dužan da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno napiše rok isporuke robe.

Neće se smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta.

Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.

**Raskid ugovora zbog neispunjenja isporuke**

**Član 47**

Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan element ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, to jest u ugovorenom roku od suštinskog značaja za njega, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju iz stava 1. potrošač može održati ugovor ako bez odlaganja ostavi naknadni rok za ispunjenje ugovora.

Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju raskida ugovora, prodavac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora.

Ukoliko rok nije naveden, važeći rok za isporuku po Zakonu je 30 dana. Ako je ovaj rok prekoračen imate mogućnosti opisane u navedenim članovima Zakona.

Najbolje je da odete na prodajno mesto i raspitate se za razloge kašnjenja, zahtevate tačan rok u kome će Vam uredjaj biti isporučen i ako to prihvatite a oni i dalje ne isporuče robu, onda ih mozete prijaviti inspekciji i za obmanjujuću poslovnu praksu. Prema Zakonu bi trebalo da za takvu praksu budu sankcionisani, ali  s obzirom da je Vama bitan i potreban uredjaj, raspitajte se da li ga uopšte imaju na stanju i o čemu se radi, kako bi eventualno odmah raskinuli Ugovor, i uredjaj kupili na drugom mestu gde će se ispoštovati rokovi isporuke.

Srdačan pozdrav

Organizacija potrošača  Hram

060 4155 100

011 4203 715

https://lh3.googleusercontent.com/cm/AATWAfv6sfSGPQYiURvAKtPggX6t9CCQUz-b3ZNWTnlphybrXxjfMJ7j18fg2UK-okOc=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Jelena Lalic** | | сре 28. дец 20:39 (пре 3 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Ne pise ali Proslo je 34 dana od dana kupovine. Danas sam se obratila advokatici pa ce ona dalje. Jer sa njima ne vredi. Proslo je 34 dana od kupovine roba je placena ali nije isporučena i danas sam zvala i opet nista ne znaju.

https://ssl.gstatic.com/ui/v1/icons/mail/images/cleardot.gif

https://lh3.googleusercontent.com/cm/AATWAfv6sfSGPQYiURvAKtPggX6t9CCQUz-b3ZNWTnlphybrXxjfMJ7j18fg2UK-okOc=s40-p

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jelena Lalic** |  | сре 28. дец 20:43 (пре 3 дана) |
| |  | | --- | | Kojoj inspekciji mogu da ih prijavim. Pokušavala sam da nadjem na internetu ali nisam uspela. Molim Vas za pomoć kojoj inspekciji da ih prijavim i podatke o toj | | | |

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре 28. дец 21:28 (пре 3 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме Jelena  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovana,

na ovoj stranici imate i dežurni telefon

<https://mtt.gov.rs/tekst/89/sektor-trzisne-inspekcije-.php>

a poželjno je i da pošaljete mejl, odgovoriće Vam relativno brzo.

([trzisna.beograd@mtt.gov.rs](mailto:trzisna.beograd@mtt.gov.rs))

Srdacan pozdrav

ZaOP Hram

Natalija Vranešević

Reklamacija na patike preko NRPP

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | чет 29. дец 13:33 (пре 2 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме skstavorvozd@gmail.com  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovani,

kada izjavljujete reklamaciju na prodajnom mestu, prodavac je duzan da Vam izda potvrdu da je primio pisanu reklamaciju na koju je duzan da odgovori u roku od 8 dana. Ako nakon tog roka dobijete odgovor da se reklamacija odbija, imate pravo da se obratite Medijatornom telu pri MUST i pokrenete vansudsko rešavanje potrošačkog spora. Medijatorno telo će kontaktirati i Vas i prodavca i pokušaće da reši ovaj spor. Prodavac je dužan da se u roku od 15 dana od kada mu Medijatorno telu uruči Vaš predlog za rešavanje reklamacije izjasni da li prihvata predlog. Ukoliko odbija duzan je da istakne razloge i dokaze zbog koji odbija predlog.

Kako se obratiti Medijatornom telu i popuniti zahtev imate na linku

<https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php>

Naglašavamo da se Medijatornom telu obraćate tek nakon dobijanja negativnog pisanog odgovora od strane prodavca i o tome prilažete dokaz sa popunjenim formularom (imate u formularu instrukciju kako da sve pošaljete elektronskim putem).

Srdacan pozdrav

OP Hram

Pravna sluzba

https://lh3.googleusercontent.com/a-/AD5-WCkf1Tbb63SMTrREiutqj77KOclcPP0oJBHCe-0N1A=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Vesko Celebic** | | чет 29. дец 19:16 (пре 2 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Hvala puno

NRPP odgovor na ulozeni prigovor

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре 28. дец 19:03 (пре 3 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ninkovic.nevena@gmail.com  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovana,

Preko NRPP uložili ste prigovor u vezi zamene-vraćanja robe u prodavnici Waikiki, gde ste naveli da je istaknuto obaveštenje u vezi dostavljanja ličnih podataka odnosno dokumenta kojim se potvrdjuje identitet kupca prilikom vraćanja/zamene proizvoda.

S obzirom na donošenje novih zakona i propisa u vezi fidkalizacije i prelazak na e-fiskalizaciju, Ministartsvo finansija - Poreska uprava, doneli su niz pravilnika po  kojima trgovac mora da postupa prilikom izdavanja i storniranja fiskalnih računa. Shodno tome pronašli smo na sajtu Ministarstva finansija - Poreska uprava identično uputstvo koje ste videli na prodajnom mestu. Ovo je link na kome mozete pročitati navedeno

<https://www.purs.gov.rs/eFiskalizacija/odgovori_najcesca_pitanja.html>

Iako je to u suprotnosti sa drugim Zakonima, trgovcima je naloženo da moraju na ovaj način da postupe ako žele da na propisan način obavljaju taj deo posla.

Svakako ćemo ovaj primer uzeti u razmatranje i obratiti se nadležnima u Ministarstvu finansija kako bismo saznali zbog čega je za trgovca obavezujuće nešto što potrošač i svaki građanin ne mora i ne treba da učini ako ne želi i ako se to odnosi na vrlo važnu oblast života a to je Zaštita podataka oličnosti.

Obavestićemo Vas nadalje, ukoliko dobijemo detaljnija objašnjenja i saznanja.

Srdačan pozdrav

 OP Hram

Pravna služba

https://lh3.googleusercontent.com/cm/AATWAfuy6B-tpl6_EGBrzPCKTxo7qljIjCyV_uX5Ms8u5fXmDYLNlkE12c4E7enS-QzP=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Nevena Ninkovic** | | пет 30. дец 13:31 (пре 10 сати) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Hvala Vam na brzom odgovoru.

Srdačan pozdrav,

Nevena Ninković

Prigovor za staklo preko NRPP

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | чет 29. дец 14:34 (пре 2 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ana.sinicki  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovana,

Prigovor koji ste izjavili usmeno nije validan za dalje postupanje po Vašim pravima na osnovu Zakona.

Prigovor se izjavljuje u pisanoj formi a prodavac je duzan da u roku od 8 dana odgovori na isti. Ukoliko je prigovor odbijen, morao bi navesti razloge. Ukoliko se radi o tehnickim proizvodima, na prigovor se odgovara nakon misljenja ovlascenog servisa i eventualnog utvrdjivanja nesaobraznosti.

Kada Vam prodavac odgovori  na reklamaciju u pisanoj formi negativno, imate pravo da se obratite Medijatornom telu i pokrenete vansudsko resavanje potrošačkog spora na sledecem linku gde ćete pronaći detaljnija objasnjenja i uputstva.

<https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php>

Srdacan pozdrav

OP Hram

pravna sluzba

Odgovor na zalbu preko NRPP

Примљено

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | сре 28. дец 21:34 (пре 3 дана) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ligaeksperata.lex@gmail.com  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Poštovani,

Niste naveli da li je u Vašem ugovoru naveden rok za isporuku nedostajućeg uredjaja (koji nije isporučen).

Kad je zakon u pitanju, isporuka robe je opisana u sledećim članovima Zakona

**Isporuka**

**Član 45**

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu u količini i kvalitetu koji su ugovoreni.

Kada prodavac uz prodaju robe nudi isporuku na adresu koju odredi potrošač, dužan je da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe.

Prodavac je dužan da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno napiše rok isporuke robe.

Neće se smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta.

Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.

**Raskid ugovora zbog neispunjenja isporuke**

**Član 47**

Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan element ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, to jest u ugovorenom roku od suštinskog značaja za njega, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju iz stava 1. potrošač može održati ugovor ako bez odlaganja ostavi naknadni rok za ispunjenje ugovora.

Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju raskida ugovora, prodavac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida

ugovora vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora.

**Ukoliko rok nije naveden, važeći rok za isporuku po Zakonu je 30 dana. Ako je ovaj rok prekoračen imate mogućnosti opisane u navedenim članovima Zakona.**

**Najbolje je da odete na prodajno mesto i raspitate se za razloge kašnjenja, zahtevate tačan rok u kome će Vam uredjaj biti isporučen i ako to prihvatite a oni i dalje ne isporuče robu, onda ih mozete prijaviti inspekciji i za obmanjujuću poslovnu praksu. Prema Zakonu bi trebalo da za takvu praksu budu sankcionisani,**

**Srdačan pozdrav**

**Organizacija potrošača  Hram**

https://lh3.googleusercontent.com/cm/AATWAfvij-SJ9Srs8gQlGCzj0urDN8v9EWNgo1CbWA5aUyMOiiwAP7hYuCwvMywP0EGE=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **LEX** | | пет 30. дец 16:10 (пре 8 сати) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме ја  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Hvala na odgovoru.

Rok za isporuku je bio 7-10 radnih dana. Uređaji su plaćeni 31.10.2022. Prošlo je skoro 60 dana od tad.

Ne bi bilo nikakvih problema da su vratili novac ukoliko ne mogu da isporuče uređaj.

Pozdrav,

LEX doo Beograd

Prigovor preko NRPP

https://lh3.googleusercontent.com/a/AEdFTp4Ixj2CoNgG9q1NVX6C04KhafcOi7_32WM6hkcq=s40-p

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Natalija V Beograd <op.hram.bg.rs@gmail.com>** | | пет 30. дец 17:18 (пре 7 сати) |  | https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif |
| |  | | --- | | коме smiljkamilankov@gmail.com  https://mail.google.com/mail/u/0/images/cleardot.gif | | | |

Postovana,

Proizvod koji ste reklamirali prodavcu nije neispravan, kakav ste odgovor i dobili. Niste dostavili odgovore na Vase reklamacije, ali se očigledno ne radi o nesaobraznosti vec o otežanom održavanju. Trebalo bi da se u servisu raspitate na koji način se sokovnik rasklapa, ukoliko to nije dato kroz propratnu dokumentaciju uredjaja ili je nejasno.

Vi svakako nakon odbijanja reklamacije imate pravo da zahtevate i dalje resavanje vase reklamacije preko Medijatornih tela pri MUST i pokrenete vansudsko rešavanje potrošačkog spora. Sve u vezi toga naci cete na linku

<https://mtt.gov.rs/tekst/2306/zastita-potrosaca.php>

Srdačan pozdrav

Za OP Hram

pravna sluzba