

ЈКП “ГРАДСКА ТОПЛАНА” ЗРЕЊАНИН
23101 Зрењанин, Панчевачка 55

На основу члана 55. став 12. и члан 92. Закона о заштити потрошача ("Сл. гласник РС", бр. 88/2021), и члана 12. Правилника о условима и начину решавања рекламација потрошача ЈКП „Градска топлана“ Зрењанин издајемо

ОБАВЕШТЕЊЕ

**О МОГУЋНОСТИМА РЕШАВАЊА СПОРА ВАНСУДСКИМ ПУТЕМ И О
НАДЛЕЖНИМ ТЕЛИМА ЗА ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ
СПОРОВА**

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

Потрошачки спор може се решити вансудским путем пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова, као и пред арбитражом, када потрошач и предузеће закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Предузеће је дужно да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка,

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.),

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са законом о зп може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога,

У оправданим случајевима, када је предмет спора сложен, рок од 90 дана може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца,

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка,

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом,

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова се налази на сајту Министарства туризма, трговине и телекомуникација РС.

СТРУЧНА СЛУЖБА ЈКП “ГРАДСКА ТОПЛАНА” ЗРЕЊАНИН