Datum: _____

ZAHTEV ZA OTKLANJANJE NESAOBRAZNOSTI/REKLAMACIJA

Na osnovu čl. 53, 55-57, 59, 63, 101. i 102. Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 35/2026) podnosim reklamaciju radi ostvarivanja prava po osnovu nesaobraznosti robe/usluge i to:

_____
_____
(vrsta robe/usluge)

koja nesaobraznost se ogleda u sledećem:

_____
_____
_____
_____
(opis kvara, nedostatka itd.)

Uz reklamaciju podnosim i:

☐ Fiskalni isečak
☐ Drugi dokaz o kupovini _____

Od dana isporuke robe potrošaču prošlo je više od 30 dana:

a) da b) ne

Molim vas da izvršite[i]:

☐ Opravku
☐ Zamenu
☐ Umanjenje cene
☐ Raskid ugovora i povraćaj novca

POPUNJAVA TRGOVAC

NAZIV
_____
ADRESA
_____
BROJ IZ EVIDENCIJE REKLAMACIJA
_____
POTPIS _____

M.P.

POPUNJAVA POTROŠAČ

IME I PREZIME
_____
ADRESA
_____
TELEFON _____
e-mail _____
POTPIS _____

Potrošač koji je obavestio trgovca da isporučena roba nije saobrazna ugovoru ima pravo da zahteva da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom ili zamenom, ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora. Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene. Trgovac može odbiti opravku ili zamenu ako nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje, imajući u vidu vrednost robe, značaj nesaobraznosti i mogućnost otklanjanja bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se pojavi posle prve opravke, dok je ponovna opravka moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača. Opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku od trenutka kada je trgovac obavešten o nesaobraznosti i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od dana isporuke robe potrošaču, potrošač ima pravo da bira između zamene, odgovarajućeg umanjenja cene ili raskida ugovora. Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi robu na raspolaganje trgovcu, a trgovac snosi sve neophodne troškove otklanjanja nesaobraznosti, naročito troškove rada, materijala, isporuke zamenjene robe i preuzimanja zamenjene robe. Potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna, a teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

Potrošač ima pravo na odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako trgovac nije dovršio opravku ili zamenu, nije otklonio nesaobraznost na zakonom propisan način ili je odbio da je otkloni; ako nesaobraznost postoji i posle pokušaja otklanjanja; ako je trgovac izjavio ili iz okolnosti proizlazi da neće otkloniti nesaobraznost u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti; ili ako je nesaobraznost toliko značajna da opravdava umanjenje cene ili raskid ugovora. Kod raskida ugovora trgovac vraća prodajnu cenu u roku od tri dana od prijema robe ili dokaza da je roba poslata trgovcu.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke potrošaču. Ako nesaobraznost nastane u roku od godinu dana od dana isporuke, pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe ili nesaobraznosti; teret dokazivanja da nesaobraznost nije postojala snosi trgovac. Potrošač je dužan da obavesti trgovca o nesaobraznosti u roku od dva meseca od saznanja, a najkasnije u roku od dve godine od dana isporuke.

Potrošač može da izjavi reklamaciju trgovcu radi ostvarivanja prava po osnovu nesaobraznosti, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. Trgovac je dužan da primi reklamaciju i ne sme da naplaćuje utvrđivanje nesaobraznosti. Na prodajnom mestu, a kod daljinske trgovine i na internet stranici, trgovac je dužan da vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija i obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za njihov prijem tokom radnog vremena.

Reklamacija se može izjaviti usmeno na prodajnom mestu ili drugom mestu određenom za prijem reklamacija, telefonom, pisanim ili elektronskim putem ili na trajnom nosaču podataka, uz račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini. Trgovac vodi evidenciju primljenih reklamacija i čuva je najmanje dve godine, a potrošaču bez odlaganja izdaje pisanu ili elektronsku potvrdu o prijemu, odnosno saopštava broj pod kojim je reklamacija zavedena.

Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču. Odgovor mora da sadrži odluku da li se reklamacija prihvata, **obrazloženje ako se reklamacija ne prihvata**, izjašnjenje o zahtevu potrošača i, ako se reklamacija prihvata, konkretan predlog kako i u kom roku će biti rešena. Rok za rešavanje ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Trgovac postupa u skladu sa odlukom i predlogom ako je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje zastaje kada potrošač primi odgovor trgovca i nastavlja da teče kada trgovac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni najkasnije u roku od tri dana, a trgovac je dužan da ga u odgovoru izričito obavesti o ovoj obavezi, posledicama propuštanja roka i zastoju rokova. Ako se potrošač ne izjasni u roku, smatra se da nije saglasan sa predlogom trgovca.

Ako trgovac iz objektivnih razloga ne može da reši reklamaciju u propisanom roku, dužan je da obavesti potrošača o produženju, navede novi rok i dobije njegovu saglasnost; produženje je moguće samo jednom. **Ako trgovac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti vansudskog rešavanja spora i o nadležnim telima.** Nemogućnost potrošača da dostavi ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može zahtevati da trgovac izvrši saobraznu uslugu. Ako je to nemoguće ili protivpravno, potrošač može zahtevati raskid ugovora, a ako bi izvršenje predstavljalo nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.