

Na osnovu člana 63. Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 35/2026), Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih propisa Republike Srbije, privredno društvo **MIA MARA DOO Beograd**, sa sedištem na adresi ul. Novopazarska 5, Beograd, MB: 20966211, PIB: 108274396, čiji je zakonski zastupnici Maja Jovanović i Darko Jovanović, dana 02.08.2026. godine:

Mia Mara
doo
70/26.-
39.07.2026
BEOGRAD

PRAVILNIK

O ZAŠTITI POTROŠAČA I POSTUPKU REŠAVANJA REKLAMACIJA

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom uređuju se način i postupak prijema, evidentiranja, razmatranja i rešavanja reklamacija potrošača, prava i obaveze potrošača i trgovca u vezi sa ostvarivanjem prava po osnovu nesaobraznosti robe, vođenje evidencije primljenih reklamacija, postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim važećim propisima Republike Srbije.

Član 2.

Trgovac je dužan da prilikom prodaje robe postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, drugim važećim propisima i ovim Pravilnikom, poštujući prava potrošača, načela savesnog i poštenog poslovanja, kao i zabranu diskriminacije.

Trgovac obezbeđuje jednake uslove za ostvarivanje prava svih potrošača.

Član 3.

Potrošač, u smislu ovog Pravilnika, jeste fizičko lice koje pribavlja robu ili uslugu radi ostvarivanja svrhe koja nije namenjena njegovoj poslovnoj ili profesionalnoj delatnosti, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Potrošač ostvaruje prava propisana ovim Pravilnikom pod uslovima i na način utvrđen Zakonom o zaštiti potrošača.

Član 4.

Ako se proizvod koristi kao izložbeni primerak i nije namenjen prodaji, mora biti jasno i vidljivo označen oznakom „Uzorak“ ili „Nije za prodaju“.

Roba koja se prodaje sa nedostatkom mora biti fizički odvojena od ostale robe i jasno označena oznakom „Roba sa nedostatkom“.

Pre zaključenja ugovora trgovac je dužan da potrošača jasno upozna sa prirodom nedostatka zbog kojeg se roba prodaje kao roba sa nedostatkom.

II PRAVA I OBAVEZE POTROŠAČA

Član 5.

Potrošač ima pravo na:

- zaštitu svojih ekonomskih interesa;
- bezbednost proizvoda;
- tačno, potpuno, jasno i blagovremeno informisanje o robi;
- slobodan izbor proizvoda;
- zaštitu svojih prava u postupku reklamacije;
- vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa Zakonom;
- ostvarivanje svih drugih prava utvrđenih Zakonom o zaštiti potrošača i drugim važećim propisima.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošaču pruži jasne, razumljive i potpune informacije o robi, prodajnoj ceni, uslovima prodaje, načinu izjavljivanja reklamacije i drugim podacima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

Član 6.

Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju na robu zbog njene nesaobraznosti ugovoru, na način i pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Pravilnikom.

Radi ostvarivanja prava na reklamaciju, potrošač je dužan da stavi na uvid račun ili drugi odgovarajući dokaz o kupovini kojim se može utvrditi da je roba kupljena kod trgovca. Kao odgovarajući dokaz o kupovini naročito se smatra:

- fiskalni račun;
 - kopija računa;
 - slip o plaćanju platnom karticom;
 - izvod iz banke;
 - potvrda o elektronskoj porudžbini;
 - potvrda o kupovini;
 - drugi dokaz kojim se može utvrditi kupovina robe kod trgovca.
-

Član 7.

Reklamacija može biti odbijena kao neosnovana ukoliko se u postupku njenog rešavanja utvrdi da je nesaobraznost nastala usled:

- nepravilne ili nenamenske upotrebe robe;
- nepravilnog održavanja;
- mehaničkog, fizičkog ili hemijskog oštećenja nastalog nakon kupovine;
- drugih okolnosti za koje trgovac ne odgovara u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Reklamacija može biti odbijena i ukoliko potrošač ne stavi na uvid račun ili drugi odgovarajući dokaz o kupovini kojim se može utvrditi da je roba kupljena kod trgovca.

Član 8.

Potrošač ima pravo da od trgovca dobije tačne, potpune, jasne i blagovremene informacije o:

- osnovnim svojstvima robe;
- poslovnom imenu i sedištu trgovca;
- kontakt podacima trgovca;
- prodajnoj ceni;
- načinu plaćanja;
- uslovima i roku isporuke;
- načinu podnošenja i rešavanja reklamacije;
- pravima koja ostvaruje po osnovu nesaobraznosti robe;
- drugim informacijama koje je trgovac dužan da pruži u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Sve informacije moraju biti date na jasan, razumljiv i lako uočljiv način.

Član 9.

Trgovac je dužan da za svaku prodatu robu izda račun ili drugi dokument propisan zakonom kojim se uređuje fiskalizacija.

Račun mora sadržati sve podatke propisane zakonom i predstavlja jedan od dokaza o izvršenoj kupovini.

III OBAVEZE TRGOVCA

Član 10.

Trgovac je dužan da organizuje i vrši prodaju robe u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o trgovini i drugim važećim propisima, vodeći računa o zaštiti zdravlja, bezbednosti i ekonomskih interesa potrošača.

Trgovac je dužan da obezbedi da roba koja se stavlja u promet ispunjava uslove propisane zakonom, kao i da potrošaču omogući nesmetano ostvarivanje svih prava propisanih ovim Pravilnikom.

Član 11.

Trgovac ne sme uslovljavati prodaju jedne robe obaveznom kupovinom druge robe ili usluge, niti primenjivati poslovnu praksu kojom se potrošač dovodi u neravnopravan položaj, osim u slučajevima izričito dozvoljenim zakonom.

Trgovac je dužan da postupa savesno, pošteno i u skladu sa dobrim poslovnim običajima.

Član 12.

Trgovac ne sme primenjivati nepoštenu poslovnu praksu niti obmanjivati potrošače davanjem netačnih, nepotpunih, nejasnih ili dvosmislenih informacija, kao ni prećutkivanjem podataka koji mogu uticati na odluku potrošača o kupovini.

Posebno je zabranjeno davanje netačnih ili obmanjujućih informacija o:

- svojstvima i kvalitetu robe;
- poreklu robe;
- prodajnoj ceni;
- načinu upotrebe;
- uslovima prodaje;
- pravima potrošača;
- drugim bitnim karakteristikama robe ili usluge.

IV POSTUPAK PRIJEMA I REŠAVANJA REKLAMACIJA

Član 13.

Potrošač može izjaviti reklamaciju usmeno u bilo kom maloprodajnom objektu trgovca, pisanim putem, elektronskom poštom ili na drugom trajnom nosaču podataka, uz stavljanje na uvid računa ili drugog odgovarajućeg dokaza o kupovini.

Trgovac je dužan da primi svaku uredno izjavljenu reklamaciju.

Po prijemu reklamacije trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je reklamacija evidentirana.

Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, dostavi potrošaču odgovor u pisanoj ili elektronskoj formi.

Odgovor na reklamaciju sadrži naročito:

- odluku o reklamaciji;
- obrazloženje odluke;
- izjašnjenje o zahtevu potrošača;
- predlog načina rešavanja reklamacije;
- rok za rešavanje reklamacije ukoliko je reklamacija prihvaćena.

Rok za rešavanje reklamacije ne može biti duži od **15 dana od dana podnošenja reklamacije**, odnosno **30 dana za tehničku robu i nameštaj**.

Potrošač je dužan da se o predlogu trgovca izjasni u roku od tri dana od dana prijema odgovora.

Rok za rešavanje reklamacije zastaje od dana dostavljanja odgovora potrošaču i nastavlja da teče od dana prijema njegovog izjašnjenja.

Trgovac ima obavezu da u odgovoru na reklamaciju izričito obavesti potrošača o obavezi izjašnjenja, posledicama propuštanja roka za izjašnjenje, kao i o zastoju rokova.

Ako se potrošač u ostavljenom roku ne izjasni, smatra se da nije prihvatio predlog trgovca.

Ako trgovac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da reši reklamaciju u propisanom roku, dužan je da pre isteka tog roka o tome obavesti potrošača, navede razloge, odredi novi rok i pribavi saglasnost potrošača. Produženje roka moguće je samo jednom i evidentira se u evidenciji primljenih reklamacija.

Ako reklamacija bude odbijena, trgovac je dužan da u odgovoru obavesti potrošača o mogućnosti vanskudskog rešavanja potrošačkog spora i navede nadležno telo za vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Ako se utvrdi da roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom robe, odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora sa povraćajem plaćenog iznosa, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Član 14.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija u roku od **14 dana**, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova predviđenih Zakonom o zaštiti potrošača.

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak davanjem izjave na propisanom obrascu ili na drugi nedvosmislen način.

Trgovac je dužan da potrošaču dostavi obrazac za odustanak od ugovora na trajnom nosaču podataka, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Izjava o odustanku smatra se blagovremenom ako je poslata trgovcu pre isteka roka od 14 dana.

Trgovac je dužan da izvrši povraćaj svih primljenih uplata u roku od 14 dana od dana prijema izjave o odustanku, pod uslovima propisanim Zakonom o zaštiti potrošača.

Potrošač je dužan da vrati robu bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana slanja izjave o odustanku.

Član 15.

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja postoji u trenutku isporuke robe, kao i za nesaobraznost koja se pojavi u roku od **dve godine od dana isporuke robe**, ukoliko potiče od uzroka koji je postojao u trenutku isporuke.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od **jedne godine od dana isporuke**, pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti.

Ako roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva:

- opravku robe;
- zamenu robe;
- odgovarajuće umanjenje cene;
- raskid ugovora sa povraćajem plaćenog iznosa,

u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Ponovna opravka može se izvršiti isključivo uz izričitu saglasnost potrošača.

Član 16.

Potrošač je dužan da robu koristi u skladu sa njenom namenom, uputstvima proizvođača, deklaracijom i pravilima redovne upotrebe i održavanja.

Nepridržavanje uputstava može biti od značaja prilikom utvrđivanja odgovornosti za nastalu nesaobraznost, ukoliko se utvrdi da je ona nastala usled nepravilne upotrebe ili održavanja robe.

Član 17.

Reklamacija može biti odbijena kao neosnovana ukoliko se u postupku rešavanja reklamacije utvrdi da je nesaobraznost nastala usled:

- nepravilne ili nenamenske upotrebe robe;
 - nepravilnog održavanja;
 - mehaničkih, fizičkih ili hemijskih oštećenja nastalih nakon isporuke robe;
 - intervencije neovlašćenih lica;
 - drugih okolnosti za koje trgovac ne odgovara u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.
-

Član 18.

Trgovac vodi **evidenciju primljenih reklamacija** u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Po prijemu reklamacije ovlašćeno lice evidentira reklamaciju i potrošaču izdaje potvrdu o prijemu reklamacije.

Evidencija primljenih reklamacija naročito sadrži:

- podatke o potrošaču;
- datum prijema reklamacije;
- podatke o robi;
- opis nesaobraznosti;
- zahtev potrošača;
- broj i datum potvrde o prijemu reklamacije;
- datum dostavljanja odgovora;
- odluku po reklamaciji;
- način i rok rešavanja reklamacije;
- podatke o eventualnom produženju roka i saglasnosti potrošača.

Evidencija se vodi u elektronskom obliku i čuva najmanje **dve godine** od dana podnošenja reklamacije.

Prilikom obrade podataka o ličnosti trgovac postupi u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Član 19.

Reklamacija se može podneti u bilo kom maloprodajnom objektu trgovca, pisanim putem, elektronskom poštom ili drugim sredstvom komunikacije koje omogućava trajni zapis.

Zaposleni koji primi reklamaciju dužan je da je bez odlaganja evidentira i prosledi Komisiji za rešavanje reklamacija ili drugom ovlašćenom licu trgovca.

Komisija, odnosno ovlašćeno lice, razmatra reklamaciju i priprema odgovor, tako da trgovac odgovor dostavi potrošaču u roku propisanom članom 13. ovog Pravilnika.

Radi efikasnijeg rešavanja reklamacije trgovac može dodatno kontaktirati potrošača telefonom, pri čemu telefonski razgovor ne zamenjuje obavezu dostavljanja odgovora u pisanoj ili elektronskoj formi.

Član 20.

Troškove reklamacije snosi trgovac.

Potrošač ostvaruje pravo na reklamaciju uz račun na uvid ili drugi odgovarajući dokaz o kupovini kojim se može utvrditi da je roba kupljena kod trgovca.

O reklamaciji se odlučuje na osnovu Zakona o zaštiti potrošača, ovog Pravilnika i utvrđenog činjeničnog stanja.

Član 21.

Primljenu reklamaciju razmatra Komisija za rešavanje reklamacija ili drugo ovlašćeno lice trgovca.

Komisija sprovodi postupak i priprema odluku tako da trgovac potrošaču dostavi odgovor bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije.

Član 22.

Ako se reklamacija prihvati kao osnovana, trgovac će, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i zahtevom potrošača:

- otkloniti nesaobraznost opravkom;
- zameniti robu;
- odobriti odgovarajuće umanjeње cene;
- izvršiti povraćaj plaćenog iznosa u slučaju raskida ugovora.

Ako reklamacija nije prihvaćena, trgovac je dužan da potrošaču dostavi obrazloženu odluku u pisanoj ili elektronskoj formi, uz obaveštenje o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora i nadležnom telu za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

U složenijim slučajevima Komisija može pribaviti stručno mišljenje proizvođača, ovlašćene laboratorije ili drugog stručnog lica, vodeći računa da se poštuju zakonski rokovi.

Ako potrošač ne preuzme robu nakon završetka postupka reklamacije, trgovac će ga ponovo obavestiti i robu čuvati u primerenom roku u skladu sa internim aktima i važećim propisima.

Član 23.

Za maloletnog potrošača reklamaciju može izjaviti njegov zakonski zastupnik ili drugo ovlašćeno lice u skladu sa zakonom.

Pravo na reklamaciju može se ostvariti za svu robu za koju postoje zakonski uslovi za ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti.

Pravo na reklamaciju imaju i potrošači koji su robu kupili na akciji, sniženju ili rasprodaji.

Potrošač ne može ostvariti pravo na reklamaciju zbog nedostatka sa kojim je bio izričito upoznat pre zaključenja ugovora ili zbog nedostatka zbog kojeg je roba prodavana kao **roba sa nedostatkom**, ali zadržava pravo na reklamaciju zbog svih drugih nedostataka koji nisu bili poznati u trenutku kupovine.

V VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Član 24.

Potrošački spor može se rešavati vansudskim putem pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Trgovac je dužan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova kada je postupak pokrenut u skladu sa zakonom.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu, a ukoliko obavlja elektronsku trgovinu i na svojoj internet stranici, jasno i vidljivo istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

U slučaju odbijanja reklamacije, trgovac je dužan da u odgovoru na reklamaciju obavesti potrošača o mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkog spora i navede nadležno telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

VI ODGOVORNOSTI I OVLAŠĆENJA

Član 25.

Za primenu ovog Pravilnika odgovorni su zaposleni koji učestvuju u prijemu, evidentiranju i rešavanju reklamacija, Komisija za rešavanje reklamacija, kao i druga ovlašćena lica trgovca, svako u okviru svojih nadležnosti.

Direktor Društva obezbeđuje organizaciju postupka rešavanja reklamacija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i ovim Pravilnikom.

Sva lica koja učestvuju u postupku rešavanja reklamacija dužna su da postupaju savesno, blagovremeno i profesionalno, uz poštovanje prava potrošača.

U slučaju inspeksijskog nadzora, vansudskog rešavanja potrošačkog spora ili sudskog postupka, trgovac je dužan da obezbedi svu dokumentaciju koja se odnosi na konkretnu reklamaciju.

VII OSTALE ODREDBE

Član 26.

Trgovac vodi elektronsku evidenciju primljenih reklamacija u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Evidencija sadrži sve podatke propisane zakonom i ovim Pravilnikom i čuva se najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije.

Komisija za rešavanje reklamacija, odnosno drugo ovlašćeno lice, odgovorna je za tačnost i ažurnost evidencije.

Član 27.

Po okončanju postupka reklamacije, nadležna organizaciona jedinica trgovca sprovodi sve administrativne, računovodstvene i materijalne radnje koje proizlaze iz donete odluke.

Dokumentacija o rešenoj reklamaciji čuva se i evidentira u skladu sa internim aktima trgovca i važećim propisima.

VIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 28.

Trgovac je dužan da potrošača na jasan, razumljiv i lako dostupan način obavesti o:

- načinu ostvarivanja prava na reklamaciju;
- mestu i načinu podnošenja reklamacije;
- postupku rešavanja reklamacije;
- mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
- drugim pravima koja potrošaču pripadaju po Zakonu o zaštiti potrošača.

Ovaj Pravilnik dostupan je zaposlenima koji učestvuju u postupku rešavanja reklamacija, a potrošačima na uvid u svim maloprodajnim objektima trgovca i, ukoliko trgovac obavlja elektronsku trgovinu, na internet stranici trgovca.

Član 29.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a primenjuje se od **2. avgusta 2026. godine**.

Izmene i dopune ovog Pravilnika vrše se po postupku propisanom za njegovo donošenje.

Na pitanja koja nisu uređena ovim Pravilnikom neposredno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih propisa Republike Srbije.

Član 30.

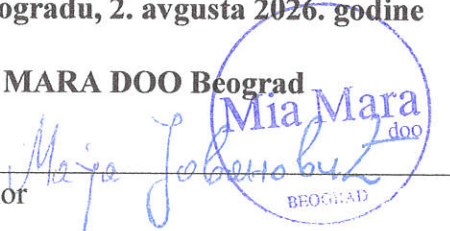
Ovaj Pravilnik primenjuje se od **2. avgusta 2026. godine**.

Danom početka primene ovog Pravilnika prestaje da važi **Pravilnik o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija od 1. novembra 2023. godine**.

U Beogradu, 2. avgusta 2026. godine

MIA MARA DOO Beograd

Direktor


Mia Mara doo
BEOGRAD