



РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

КАКО ДА ПОДНЕСЕТЕ ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОР?

Водич за кориснике
zapotrosace.gov.rs



ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





ВАШ

ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОР

У 3 једноставна корака

Корак 1

Попуните онлајн
формулар

Корак 2

Контактирајте
удружење за
заштиту потрошача

Корак 3

Решите свој
приговор уз
помоћ удружења





РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА



Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је информатичка платформа која потрошачима омогућава да се информишу о својим правима, као и да поднесу приговор у случају да сматрају да су повређена њихова потрошачка права. НРПП води **Министарство трговине, туризма и телекомуникација** у складу са Законом о заштити потрошача.

НРПП пружа могућност онлајн подношење приговора а са циљем да се потрошачима на ефикасан начин пружи подршка у заштити њихових права. Неопходно је да потрошач у неколико корака попуни формулар:

1. уносом података о себи (како би се добила повратна информација)
2. образложењем у чему се састоји његов/њен захтев
3. уносом података о трговцу уколико подноси приговор на купљену робу или услугу
4. бирањем удружења за заштиту потрошача које ће поступити по поднетом приговору.

Процес подношења упита започиње избором доле наведене везе (кликом на квадратић).



Упознајте се са овом изјавом да ће се моји лични подаци користити у регистру потрошачких приговора ради претраге истих и идентификације мене као подносиоца приговора и осталих података о личности на платформи Националног регистра потрошачких приговора. Пристајем на обраду података о својој личности према одредбама Закона о заштити података о личности ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008, 104/2009 - др. закон, 68/2012 - одлука УС и 107/2012) и то: личног имена и презимена, података о времену слања и пријема електронских докумената и података за контакт са мном. Обраду података могу вршити као руковођици Министарство трговине, туризма и телекомуникација Републике Србије и удружење за заштиту потрошача које поступа по мом приговору. Упознат сам да је ова изјава опозива и упознат сам са својим законским правима у вези обраде. *

Даље

Корак 1

ОНЛАЈН ФОРМУЛАР 1/6



Кликните на квадратић са леве стране чиме потврђујете да се слажете са условима коришћења НРПП-а



ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

1 Увод 2 **Подаци о потрошачу** 3 Приговор 4 Трговац 5 Избор удружења за заштиту потрошача

Име *	
Презиме *	
Адреса *	
Кућни број	
Поштански број	
Регион *	Београд
Град *	Београд
Број телефона *	
Електронска адреса *	

* Молимо да попуните поље "Број телефона" или поље "Електронска адреса"

Претходно

Даље

Корак 1

ОНЛАЈН ФОРМУЛАР 2/6

Попуните Ваше контакт податке

Сва поља означена звездицом (*) су обавезна и морају бити попуњена

Обавезно упишите свој број телефона и/или адресу електронске поште (имејл)



ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

1 Увод

2 Подаци о потрошачу

3 Приговор

4 Трговац

5 Избор удружења за заштиту потрошача

Опишите укратко Ваш потрошачки проблем *

Вредност робе/услуге (ДИН) *

Начин куповине *

Начин плаћања

Робна марка

Датум куповине *

Захтев потрошача *

Да ли сте већ предузели неку активност у вези Вашег потрошачког проблема? *

Објасните активност детаљније

Датум када сте предузели одређену активност

Уколико поседујете неки документ у вези конкретног приговора (рачун, рекламациони лист, гаранцију, одговор трговца) можете да нам исте пошаљете

dd.mm.rrrr

dd.mm.rrrr

dd.mm.rrrr

dd.mm.rrrr

dd.mm.rrrr

dd.mm.rrrr

Vybrať súbor Nie je vybratý žiadny súbor

Потребна ми је информација/савет

Нисам

У продајном објекту

Претходно

Даље

Корак 1

ОНЛАЈН ФОРМУЛАР 3/6

Попуните детаље у вези
Вашег приговора

Сва поља означена
звездицом (*) су обавезна
и морају бити попуњена

Можете приложити рачун
или било који други доказ о
куповини



ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

1 Увод

2 Подаци о потрошачу

3 Приговор

4 **Трговац**

5 Избор удружења за заштиту потрошача

Назив трговца *

Адреса трговца (продајног места)

Број

Поштански број

Град/Место

Број телефона

Електронска адреса

Уколико сте робу наручили онлајн, у прилогу
можете оставити веб адресу или линк

Претходно

Даље

Корак 1

ОНЛАЈН ФОРМУЛАР 4/6

Попуните податке о
трговцу

Упишите тачно име
трговца као што је
наведено на добијеном
рачуну

Сва поља означена
звездицом (*) су обавезна
и морају бити попуњена



ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Корак 1

ОНЛАЈН ФОРМУЛАР 5/6

1 Увод

2 Подаци о потрошачу

3 Приговор

4 Трговац

5 Избор удружења за заштиту потрошача

Изаберите удружење за заштиту потрошача коме ћете проследити Ваш приговор на поступање *

Центар потрошача Србије

Шпанских бораца 32а, 11000 Београд
011/312-0444, 011/312-2102
savetovaliste.ceps@gmail.com
<http://www.ceps.rs/>

Нисам робот *



Нисам робот



reCAPTCHA
Приватност - Услови

Претходно

Пошаљи

Одаберите удружење за заштиту потрошача надлежно за Ваш приговор

Кликините поље за безбедносну проверу/ потврду

Пошаљите Ваш потрошачки приговор



ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





РЕПУБЛИКА СРБИЈА

МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА

Корак 1

ОНЛАЈН ФОРМУЛАР 6/6

Хвала Вам на поверењу.

Референтни број Вашег захтева је: 10

Ваш приговор је прослеђен:

Центар потрошача Србије

Шпанских бораца 32а, 11000 Београд

011/312-0444, 011/312-2102

savetovaliste.ceps@gmail.com

<http://www.ceps.rs/>

За све додатне и повратне информације у вези Вашег приговора, контактираће вас удружење за заштиту потрошача којем је приговор прослеђен.

Пошаљите још један захтев

Након слања приговора
појавиће се потврдна
страница са бројем Вашег
приговора

Такође, потврда о пријему
биће достављена на
електронску адресу коју сте
навели у контакт подацима

Одабрано удружење за
заштиту потрошача ће Вас
контактирати у вези Вашег
приговора



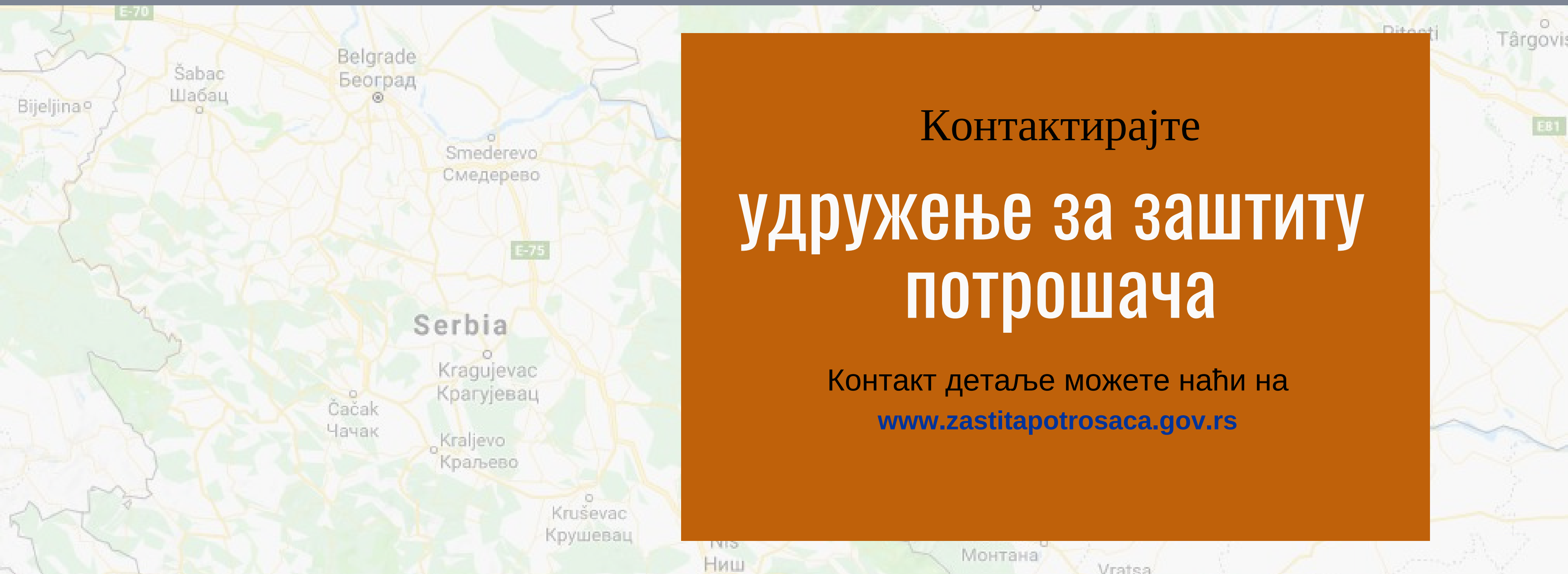
ФИНАНСИРАНО ОД СТРАНЕ ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

Национални регистар потрошачких приговора (НРПП) је израђен уз финансијску подршку Европске уније. Садржај истог је искључива одговорност Министарства трговине, туризма и телекомуникација, и не одсликава ставове Европске уније.





Корак 2



Контактирајте
**удружење за заштиту
потрошача**

Контакт детаље можете наћи на
www.zastitapotrosaca.gov.rs



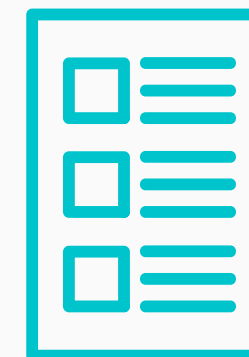


Корак 3

Решите Ваш приговор уз помоћ
удружења за заштиту потрошача



Потрошач



Удружење за заштиту
потрошача



Управљање потрошачким
приговором

