

# ЗАКОН

## О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

### I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

#### Предмет

#### Члан 1.

Овим законом уређују се права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите потрошача, права и обавезе удружења и савеза чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, информисање и едукација потрошача, унапређење вансудског решавања потрошачких спорова, права и обавезе државних органа у области заштите потрошача и друга питања од значаја за заштиту потрошача.

#### Основна права потрошача

#### Члан 2.

Основна права потрошача су права на:

- 1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих роба и услуга, као што су храна, одећа, обућа и стамбени простор, здравствена заштита, образовање и хигијена;
- 2) безбедност - заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена;
- 3) обавештеност - располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга;
- 4) избор - могућност избора између више роба и услуга по приступачним ценама и уз одговарајући квалитет;
- 5) учешће - заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења и савеза удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача;
- 6) правну заштиту - заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац;
- 7) едукацију - стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања;
- 8) здраву и одрживу животну средину - живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација.

#### Обавезујућа природа

#### Члан 3.

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Одредбе уговора које директно или индиректно ускраћују или ограничавају права потрошача која произилазе из овог закона ништаве су.

Ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумева ништавост целог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе.

Понуда за закључење уговора коју потрошач даје трговцу не обавезује потрошача да понуду одржи.

Овај закон примењује се и на уговоре који за циљ или последицу имају изигравање примене његових одредаба.

Приликом тумачења и примене овог закона, мора се узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача.

На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Приликом дефинисања и примене мера и активности државних органа, у обзир се морају узети и циљеви заштите потрошача.

## **Примена**

### **Члан 4.**

Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима или законима

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.

Одредбе овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком не примењују се на одговорност за штету проузроковану нуклеарним удесима и на одговорност за штету која је уређена потврђеним међународним уговорима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студента у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају уз редовно похађање наставе у школи или на факултету у трајању дужем од три месеца или уз сагласност уговорних страна у краћем трајању, као и ради редовног похађања одређене обуке.

На питања заштите корисника финансијских услуга, односно заштите учесника на тржишту капитала, примењују се одредбе посебног закона.

## Значење појединих израза

### Члан 5.

Поједини изрази који се употребљавају у овом закону имају следеће значење:

1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

2) трговац је правно или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун;

3) продавац је, у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, трговац са којим је потрошач закључио уговор о продаји робе, односно пружању услуге;

4) организатор туристичког путовања је трговац који организује туристичко путовање и продаје га или га нуди на продају непосредно или посредством посредника у продаји туристичког путовања;

5) посредник у продаји туристичког путовања је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор;

6) уговор о продаји је сваки уговор којим продавац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;

7) роба је свака телесна покретна ствар, осим ствари која је продата у поступку извршења или на други начин по сили закона, вода и гас који се не продају у ограниченој или унапред утврђеној количини и топлотна енергија;

8) уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења;

9) средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом месту у исто време;

10) дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику.

11) уговор закључен, као и уговор за који је потрошач дао понуду изван пословних просторија је сваки уговор између трговца и потрошача закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен у пословним просторијама трговца или путем средстава комуникације на даљину, а о чијем закључењу су вођени преговори изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен током путовања које је организовао трговац и које је за циљ или последицу имало промовисање и продају робе или услуга потрошачу;

12) пословне просторије су непокретни малопродајни објекти у којима трговац стално обавља своју делатност као и покретни малопродајни објекти у којима трговац обично обавља своју делатност;

13) поруџбеница је писмено или електронска порука, која садржи уговорне одредбе које потрошач потписује изван пословних просторија трговца у намери да закључи уговор;

14) производ је, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштена пословна пракса, свака роба и услуга укључујући непокретности, права и обавезе, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност за производе са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања;

15) професионална пажња је повећана пажња и вештина која се у правном промету основано очекује од трговца у пословању са потрошачима, у складу с добрим обичајима и начелом савесности и поштења;

16) произвођач је лице:

(1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републику Србију ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета,

(2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, заштитног знака или другог обележја на робу,

(3) трговац производа који не садржи податке о произвођачу ако у одређеном року не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ,

(4) трговац увозног производа који садржи податке о произвођачу, али не садржи податке о увознику;

17) повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину и изван пословних просторија трговца или трећег лица са којим трговац има споразум;

18) јавна аукција је поступак продаје робе надметањем потрошача којим руководи аукционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу купи;

19) пословна пракса је свако чињење или нечињење трговца, начин његовог пословања или представљања и пословна комуникација, укључујући оглашавање које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима;

20) просечни потрошач је потрошач који је добро обавештен и разумно обазрив, имајући у виду друштвене, културне и језичке особености;

21) уговорна одредба је свака одредба уговора, укључујући посебне погодбе о чијој садржини је потрошач преговарао или могао да преговара са трговцем и опште одредбе чију садржину је унапред одредио трговац или трећа страна;

22) штета је, у смислу одредби овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком, последица која настаје смрћу или телесном повредом, као и последица настала уништењем или оштећењем

неког дела имовине којег оштећени обично користи за личну употребу или потрошњу;

23) уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружа услугу потрошачу, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу;

24) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова;

25) туристичко путовање (пакет аранжман), који по правилу укључује превоз, смештај и друге туристичке услуге, је припремљена комбинација две или више туристичких услуга коју је утврдио трговац самостално или по захтеву потрошача, у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању које укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга;

26) уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;

27) уговор о трајним олакшицама за одмор је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да попуст или друге привилегије и олакшице у погледу смештаја за одмор, посебно или уз друге туристичке услуге, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу прећутног продужења;

28) уговор о помоћи приликом препродаје је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу пружа помоћ приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

29) уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности је уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

30) вансудско решавање потрошачких спорова је начин решавања спорова између потрошача и трговца, посредовањем или арбитражом, у складу

са законима којима се уређује посредовање и арбитража, или други начин решавања спорова у складу са другим прописима којима се уређује вансудско решавање спорова;

31) давалац гаранције је трговац, било да се ради о произвођачу, увознику, трговцу на велико или трговцу на мало, који преузима обавезе према потрошачу по основу дате гаранције;

32) техничка роба је сложена ствар, односно уређај индустријске производње трајније употребе (апарати за домаћинство, компјутери, телефони, моторна возила и слично) за чији је рад неопходна електрична енергија, друго средство напајања (нпр. батерија или акумулатор) или мотор на унутрашње сагоревање;

33) кодекс добре пословне праксе је споразум или скуп правила која нису предвиђена законом, подзаконским актима или управним актима, која дефинишу понашање трговца који прихватају обавезе из кодекса у вези са једном или више посебних пословних пракси или привредних делатности;

34) доносилац кодекса добре пословне праксе означава лице укључујући и трговца или групу трговаца која је одговорно за формулисање и ревизију кодекса добре пословне праксе и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се њиме обавезали.

## **II. ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА**

### **Истицање цене**

#### **Члан 6.**

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну, односно јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.

### **Продајна цена услуге**

#### **Члан 7.**

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

Ценовник или тарифник услуга из става 1. овог члана, трговац је дужан да истакне у излогу, односно пословним просторијама или на другом месту на коме нуди вршење услуга.

Ако трговац нуди вршење услуга у посебном одељењу продајног објекта, ценовник или тарифник услуга може да истакне у том одељењу.

### **Електрична енергија, гас, централно грејање и вода**

#### **Члан 8.**

Трговац који нуди или оглашава вршење услуге трајног снабдевања електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом или водом путем цевовода дужан је да у понуди или огласу јасно истакне:

- 1) јединичну цену потрошене електричне енергије или топлотне енергије;
- 2) јединичну цену потрошене воде или гаса.

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући цену која се плаћа за прикључење на дистрибутивну мрежу.

### **Бензинске станице и паркиралишта**

#### **Члан 9.**

Трговац је дужан да јединичне цене горива истакне на начин којим се лицу које управља моторним возилом у правцу бензинске станице омогућава да цене лако и благовремено уочи.

Трговац који нуди простор за паркирање моторних возила, односно закуп паркинг места у гаражама је дужан да на улазу истакне ценовник, којим се лицу које управља моторним возилом у правцу паркиралишта омогућава да цене и број слободних места лако и благовремено уочи.

### **Угоститељски објекти**

#### **Члан 10.**

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за пружање услуга исхране и пића на столовима истакне или преда ценовник сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања.

Трговац је дужан да ценовник хране и пића истакне и на улазу у угоститељски објекат из става 1. овог члана.

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман, соба и слично) истакне:

1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;

2) продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

Ако је у угоститељским објектима из ст. 1. и 3. овог члана омогућена употреба средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да поред тог средства истакне цену употребе по јединици времена или продајну цену једног коришћења.

Цене за пружене услуге из ст. 1, 2, 3. и 4. овог члана обухватају накнаду за пружену услугу и додатне трошкове.

### **Оглашавање продајне цене**

#### **Члан 11.**

Трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену робе или услуге и јединичну цену робе или услуге.

Ако се цена услуге рачуна по јединици времена, трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену услуге и цену по јединици времена.

## **Издавање рачуна**

### **Члан 12.**

Трговац је дужан да за купљену робу или услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

- 1) назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца;
- 2) податке о продатој роби или пруженој услузи;
- 3) продајну цену;
- 4) датуму издавања рачуна;
- 5) спецификацију продајне цене из члана 76. став 3. овог закона.

Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања рачуна потрошачу.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

## **Дужност обавештавања пре закључења уговора**

### **Члан 13.**

Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику обавести о:

- 1) основним обележјима робе или услуге;
- 2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;
- 3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;
- 5) постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору;
- 6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;
- 7) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору, односно после престанка производње и увоза робе.
- 8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуге трговац је дужан да пре закључења уговора потрошача обавести и о:



- 1) трајању уговора;
- 2) минималном трајању уговорних обавеза;
- 3) функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја;
- 4) релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;
- 5) постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.

Трговац није дужан да потрошача обавести о подацима из ст. 1. и 2. овог члана, ако те појединости очигледно произлазе из околности закључења уговора.

У случају јавне аукције, трговац може да уместо обавештења о подацима из става 1. тачка 2) овог члана обавести потрошача о адреси и подацима који су од значаја за утврђивање идентитета аукционара.

Ако трговац и потрошач закључе уговор, подаци из ст. 1. и 2. овог члана постају његов саставни део.

Терет доказивања извршења обавезе обавештавања потрошача о подацима из ст. 1. и 2. овог члана сноси трговац.

Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из ст. 1. и 2. овог члана, потрошач може захтевати поништење уговора, независно од тога да ли је трговац имао намеру да га пропуштањем обавештавања наведе на закључење уговора. Право да се захтева поништај уговора престаје истеком годину дана од дана закључења уговора.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана се такође примењују на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о снабдевању топлотном енергијом и о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

## **Додатни трошкови**

### **Члан 14.**

Потрошач није дужан да плати било какав облик додатних трошкова, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке, ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца.

Трговац је дужан да сагласност потрошача из става 1. овог члана прибави пре него што се потрошач обавезе уговором или понудом.

Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Уколико је већ платио трговцу додатне трошкове, потрошач има право на повраћај новца.

## **Плаћање новчане обавезе**

### **Члан 15.**

Новчана обавеза коју потрошач плаћа путем банке, јавног поштанског оператора или другог лица, које у складу са законом пружа платне услуге, сматра се измиреном на дан када су банка, јавни поштански оператор или друго лице које у складу са законом пружа платне услуге примили платни налог потрошача.

## **Едукација и информисање потрошача које спроводе удружења и савези**

### **Члан 16.**

Удружења и савези удружења за заштиту потрошача (у даљем тексту: удружења и савези) пружају и спроводе едукацију и информисање потрошача, на независан и објективан начин, који не сме да садржи било какав облик оглашавања.

Наставни програм основног и средњег образовања треба да обухвати и образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

Министарство надлежно за заштиту потрошача (у даљем тексту: Министарство) и евидентирана удружења и савези из члана 132. овог закона сарађују са основним и средњим школама у циљу едукације ученика о потрошачким правима и обавезама.

## **III. НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА**

### **Забрана непоштене пословне праксе**

#### **Члан 17.**

Забрањена је непоштена пословна пракса.

Трговац сноси терет доказивања да није обављао непоштену пословну праксу.

### **Појам непоштене пословне праксе**

#### **Члан 18.**

Пословна пракса је непоштена:

- 1) ако је противна захтевима професионалне пажње;
- 2) ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се та пословна пракса односи или којој је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се пословна пракса односи на групу потрошача.

Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео.

Економска одлука потрошача у смислу става 2. овог члана је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати

у целости или делимично, да ли да задржи или да врати производ, или да искористи неко друго право у вези с производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка (у даљем тексту: економска одлука).

Пословна пракса која прети да битно наруши економско понашање јасно одређене групе потрошача, који су због своје психичке или физичке слабости, узраста или лакомислености нарочито осетљиви на ту врсту пословне праксе или на дати производ, под условом да се од трговца могло основано очекивати да то предвиди, процењује се према просечном потрошачу те групе потрошача.

Одредбе става 4. овог члана се не односе на случајеве уобичајеног и допуштеног оглашавања које подразумева давање изјава које не треба узимати дословно.

Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.

### **Обмањујућа пословна пракса**

#### **Члан 19.**

Под обмањујућом пословном праксом, у смислу овог закона, сматра се пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу:

- 1) постојања или природе производа;
- 2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, употребу, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;
- 3) обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;
- 4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;
- 5) потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;
- 6) положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;
- 7) права потрошача, укључујући право на замену робе или повраћај новца из члана 52. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

Обмањујућа пословна пракса постоји ако трговац, узимајући у обзир све околности конкретног случаја, наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што:

1) оглашава производ, укључујући упоређујуће оглашавање, на збуњујући начин којим се отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке другог трговца;

2) крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

### **Пропуштање којим се обмањују потрошачи**

#### **Члан 20.**

Обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње, узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:

1) ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;

2) скрива битне информације или битне информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи:

1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;

2) назив и адресу трговца и по потреби назив и адресу трговца у чије име послује;

3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;

4) правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по рекламацијама потрошача ако правила одступају од захтева професионалне пажње;

5) обавештење о праву на одустанак од уговора.

Изузетно од става 2. тачка 3) овог члана, ако се због својстава производа цена или додатни трошкови не могу унапред обрачунати трговац је дужан да потрошачу достави податке на основу којих се цена односно додатни трошкови обрачунавају.

### **Облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом**

#### **Члан 21.**

Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају обмањујућом пословном праксом јесу:

1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе, а да заправо није, односно да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;

2) неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца;

3) неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације;

4) неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;

5) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи тај производ или опрему или да ангажује другог трговца за испоруку производа по наведеној цени, у количини и року који би се могао очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену;

6) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац у намери да потрошача наведе на куповину неког другог производа одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи или одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање;

7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;

8) пропуштање трговца да потрошача, пре него што прихвати понуду, на јасан начин обавести да ће му након продаје одређеног производа пружити пратеће услуге на језику који није у службеној употреби у Републици Србији;

9) неистинита тврдња трговца или стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са позитивним прописима;

10) представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу;

11) употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, то јест пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво;

12) неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ;

13) оглашавање од стране трговца производа који подражава производ другог трговца и којим се потрошач намерно наводи на погрешан закључак да производе производи исти трговац;

14) стварање, вођење или оглашавање од стране трговца система продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје (пирамидална шема);

15) неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;

16) тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу;

17) неистинита тврдња трговца да одређени производ лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију;

18) пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту у намери да се потрошач наведе да производ прибави под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова;

19) тврдња да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу;

20) описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка у вези са пословном праксом и преузимања, односно испоруке производа;

21) стављање рачуна или сличног документа којим се захтева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ;

22) неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната или неистинито издавање за потрошача (представљање као потрошач);

23) стварање погрешног утиска код потрошача да су након продаје одређеног производа пратеће услуге доступне и на територији друге државе осим државе у којој је производ продат.

## **Насртљива пословна пракса**

### **Члан 22.**

Насртљива пословна пракса постоји ако узимајући у обзир све околности конкретног случаја, трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези са одређеним производом и на тај начин наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Недозвољени утицај, у смислу овог закона, јесте злоупотреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача на начин који битно ограничава способност да оствари одговарајући ниво обавештености код одлучивања, без обзира да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе.

Критеријуми на основу којих се утврђује постојање насртљиве пословне праксе су:

- 1) време, место, природа и трајање насртљиве пословне праксе;
- 2) употреба претећег или увредљивог језика или понашања;

3) чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несрећни случај који се догодио потрошачу или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање;

4) тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца;

5) претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.

### **Облици пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом**

#### **Члан 23.**

Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивом пословном праксом јесу:

1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;

2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности, односно супротно захтеву да га напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;

3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;

4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;

5) директно подстицање деце путем огласа да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;

6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;

7) изричито обавештавање потрошача да су посао или егзистенција трговца угрожени ако потрошач не купи одређени производ;

8) стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање било које радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове.

### **Посебна заштита малолетника**

#### **Члан 24.**

Забрањена је продаја, услуживање и поклањање алкохолних пића, укључујући пиво, односно дуванских производа и пиротехничких средстава, лицима млађим од 18 година живота.

У случају сумње да је потрошач лице млађе од 18 година, трговац није дужан да прода или услужи алкохолно пиће, пиво, односно дувански производ или пиротехничка средства док потрошач не омогући трговцу увид у важећу личну карту, пасош или возачку дозволу.

## **Кодекс добре пословне праксе**

### **Члан 25.**

Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе одговорни су и контролишу поштовања правила тог кодекса.

Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да контролишу појаву непоштене пословне праксе трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу.

Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.

### **Излагање робе, тачна мера и истицање продајних подстицаја**

### **Члан 26.**

Забрањено је одбијање да се потрошачу прода роба која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбијање пружања услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и пословном праксом.

Трговац је дужан да потрошачу обезбеди робу у тачној мери или количини и да му омогући да провери ту тачност.

Уколико трговац нуди посебне продајне подстицаје при куповини роба и услуга, у складу са законом којим се уређује трговина, дужан је да их јасно и видљиво истакне, наведе услове за њихово остваривање и да их се придржава.

## **IV. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА НА ДАЉИНУ И УГОВОРА КОЈИ СЕ ЗАКЉУЧУЈУ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА**

### **1. Обавештавање потрошача и право на одустанак**

#### **Дужности обавештавања за уговоре на даљину и уговоре који се закључују изван пословних просторија**

### **Члан 27.**

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину, односно изван пословних просторија, поред података из члана 13. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

1) адреси на којој послује, ако не послује на адреси на којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију;

2) продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;

3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;



4) условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 28. овог закона;

5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 35. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео захтев у складу са чланом 28. став 2. и чланом 29. овог закона;

6) када право на одустанак од уговора није предвиђено у складу са чланом 37. овог закона, о податку да потрошач не може да користи право на одустанак или, где је примењиво, околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора;

7) постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести и о:

1) дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;

2) постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво;

3) минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;

4) постојању и условима за полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави;

5) могућности приступа вансудским механизмима за решавање спорова које трговац унапред прихвата и начинима приступа.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 13. став 1. тачка 1) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 28. овог закона.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о пружању финансијских услуга на даљину, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавести о:

1) основним обележјима финансијске услуге;

2) продајној цени финансијске услуге укључујући порезе, таксе, трошкове и накнаде, односно о начину обрачунавања цене ако продајна цена финансијске услуге не буде исказана;

3) посебним ризицима који се односе на одређени финансијски инструмент;

4) периоду за који важе дата обавештења;

5) начину плаћања.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 13. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана потрошач није дужан да сноси те трошкове.

Трговац је дужан да податке из ст. 1, 2. и 6. овог члана пружи потрошачу на српском језику.

Подаци из ст. 1, 2. и 6. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1, 2. и 6. овог члана и чл. 30. и 31. овог закона је трговцу.

### **Право потрошача на одустанак од уговора**

#### **Члан 28.**

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и додатних трошкова, осим трошкова из чл. 34. и 35. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на посебном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: образац за одустанак).

Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.

Изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу.

Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавести у писаној форми или на другом трајном носачу записа.

Протеком рока из члана 29. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.

Терет доказивања да поступио у складу са одредбама ст. 1.-5. овог члана, ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу.

Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министар).

### **Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора**

#### **Члан 29.**

Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора између потрошача и трговца.

Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана рачуна се од тренутка када роба доспе у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба које се испоручују засебно, рок од 14 дана почиње да тече када последња врста

наручене робе доспе у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, рок од 14 дана почиње да тече када је последња пошиљка или део, доспео у државину потрошача односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана почиње да тече када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 30. став 1. овог закона и члана 31. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.

Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 30. став 1. овог закона и члана 31. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана почиње да тече када потрошач добије образац за одустанак.

Рок из ст. 1. до 7. овог члана истиче протеком последњег часа последњег дана рока.

Код уговора о пружању финансијских услуга на даљину, рок из става 1. овог члана рачуна се од тренутка закључења уговора, односно од тренутка обавештавања потрошача о садржини уговора ако је то обавештење примио после што је уговор закључен и завршава се истеком последњег часа последњег дана рока.

Изузетно од става 1. овог члана, код уговора о осигурању живота на даљину, потрошач има право да без навођења разлога у року од 30 дана закључења одустане од уговора.

### **Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија**

#### **Члан 30.**

Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми:

- 1) образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику;
- 3) примерак потписаног уговора.

Трговац је дужан да прибави претходну сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа, као и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Трговац може испунити обавезу из става 1. овог члана на трајном носачу записа, уколико је потрошач са тим сагласан.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије у

току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу записа.

### **Формални услови за закључење уговора на даљину**

#### **Члан 31.**

Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.

Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу записа, преда потрошачу:

- 1) образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику;
- 3) уговор или исправу о уговору.

Трговац је дужан да прибави претходну изричиту сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу записа и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 13. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 27. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

Ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавезе плаћања, о томе мора да постоји јасно обавештење на поруџбеници, односно на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем.

Уколико трговац не поступи у складу са обавезом из става 5. овог члана, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача.

На продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведени подаци о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рока из члана 29. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе изричит захтев за закључење уговора.

### **Извршење и испорука**

#### **Члан 32.**

Трговац је дужан да у року од 30 дана од дана закључења уговора на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија изврши услугу или испоруку робе, осим ако није нешто друго уговорено.

Трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће.

Одредбе овог члана не примењују се на уговоре који за предмет имају финансијске услуге.

### **Правне последице одустанка од уговора**

#### **Члан 33.**

Ако потрошач оствари право на одустанка од уговора у складу са чланом 28. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 34. и 35. овог закона.

### **Обавезе трговца у случају одустанка од уговора**

#### **Члан 34.**

Трговац је дужан да без одлагања изврши повраћај уплата које је примио од потрошача, укључујући и трошкове испоруке, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио образац за одустанак.

Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.

Изузетно од става 1. овог члана, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су последица изричитог захтева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац.

Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је трговац понудио да сам преузме робу.

Трговац о сопственом трошку преузима робу која је била испоручена потрошачу у његовом дому у моменту закључења уговора изван пословних просторија ако роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора.

### **Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора**

#### **Члан 35.**

Потрошач је дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.

Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу пре истека рока од 14 дана из става 1. овог члана.

Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси или ако није претходно обавестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати.

Потрошач је искључиво одговоран за умањену вредност робе која настане као последица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе.

Потрошач неће бити одговоран за умањену вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора у складу са чланом 27. став 1. тачка 4) овог закона.

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 30. став 4. или чланом 31. став 8. овог закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.

Сразмерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вредности онога што је било испоручено.

Потрошач не сноси трошкове за:

1) пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или потпуно или делимично снабдевање топлотном енергијом током рока за одустанак када:

(1) трговац није доставио обавештење у складу са чланом 27. став 1. тач. 4) и 5) овог закона; или

(2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 30. став 4. или чланом 31. став 8. овог закона;

2) испоруку дигиталног садржаја, у потпуности или делимично, који није достављен на трајном носачу записа када:

(1) потрошач није дао претходну изричиту сагласност за почетак извршења пре истека рока од 14 дана;

(2) потрошач није потврдио да зна да дајући сагласност губи право на одустанак од уговора; или

(3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 30. став 2. или чланом 31. став 3. овог закона.

Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси одговорност као последицу остваривања права на одустанак од уговора.

### **Последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре**

#### **Члан 36.**

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача, трошкова из чл. 34. и 35. овог закона.

Одредба из става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем:

1) трговац је дужан да о одустанку од уговора обавести даваоца кредита;

2) давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештен о одустанку од уговора.

## Изузеци од права на одустанак од уговора

### Члан 37.

Потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

1) пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;

2) испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;

3) испоруке робе произведене према посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване;

4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;

5) испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;

6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом;

7) испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;

8) уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за одржавање или извршење поправки, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;

9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;

10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;

11) уговора закључених на јавној аукцији;

12) пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;

13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.

Потрошач нема право да одустане од уговора на даљину који за предмет има пружање финансијских услуга у случају:

1) финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту које трговац не може да контролише;

2) уговора о осигурању путника или пртљага или других уговора о краткорочном осигурању који се закључују на период краћи од месец дана;

3) уговора који је у целости извршен уз изричиту сагласност потрошача.

2. Ограничење употребе појединих средстава комуникације на даљину

### **Непосредно оглашавање**

#### **Члан 38.**

Забрањено је непосредно оглашавање телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача.

Забрањено је непосредно оглашавање другим средствима комуникације на даљину, без претходног пристанка потрошача.

Ако је потрошач изричито пристао на оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом или другим средствима комуникације на даљину, трговац је дужан да пре него што учини оглашавање одређене робе или услуге, на јасан и недвосмислен начин, на српском језику, обавести потрошача о комерцијалној сврси активности.

### **Слање ненаручених пошиљки**

#### **Члан 39.**

Забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио.

Ако се у случају из става 1. овог члана, потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио.

Слањем робе или пружањем услуга које потрошач није наручио не може настати обавезе за потрошача и потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, односно није у обавези да плати за извршену услугу.

Неће се сматрати случајем из става 1. овог члана ако трговац:

1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета;

2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.

### **Оглашавање средствима комуникације на даљину**

#### **Члан 40.**

Трговац је дужан да приликом оглашавања средствима комуникације на даљину огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање истакне на јасан и разумљив начин.

Трговац је дужан да промотивне игре, надметања и специјалне понуде означи на јасан и разумљив начин и да услове учешћа у промотивној игри или надметању, односно услове под којима важи специјална понуда објави на начин који омогућава да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.



## **V. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА КОЈИ САДРЖЕ НЕПРАВИЧНЕ УГОВОРНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Захтев јавности**

#### **Члан 41.**

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком и ако би је схватио разуман човек потрошачевог знања и искуства.

Трговац је дужан да са садржајем уговорне одредбе упозна потрошача пре закључења уговора, на начин који с обзиром на употребљено средство комуникације потрошачу пружа стварну могућност да се упозна са садржином одредбе.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац на начин који наводи да је потрошач пристао на њу, осим ако изричито не нагласи да одредбу није прихватио, не обавезује потрошача.

### **Тумачење уговорних одредаба**

#### **Члан 42.**

Нејасне одредбе уговора између потрошача и трговца тумаче се у корист потрошача.

### **Неправична уговорна одредба**

#### **Члан 43.**

Неправичне уговорне одредбе су ништаве.

Неправична уговорна одредба је свака одредба која, противно начелу савесности и поштења, има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.

Критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична су:

- 1) природа робе или услуга на које се уговор односи;
- 2) околности под којима је уговор закључен;
- 3) остале одредбе истог уговора или другог уговора са којим је уговор у вези;
- 4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора.

### **Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама**

#### **Члан 44.**

Уговорне одредбе сматрају се неправичним без обзира на околности појединачног случаја ако имају за предмет или последицу:

- 1) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;

2) ограничење обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;

3) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;

4) спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна са доказима или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када је терет доказивања на трговцу, у складу са законом;

5) одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача.

Неправичном уговорном одредбом из става 1. овог члана сматра се и уговорна одредба на основу које трговац има:

1) искључиво право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу са уговором;

2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

**Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије**

**Члан 45.**

Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије су одредбе чији је предмет или последица:

1) ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења било које уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу са потраживањем које трговац има према потрошачу;

2) давање овлашћења трговцу да задржи све што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако исто право није гарантовано потрошачу;

3) обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете;

4) право трговца да једнострано раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу;

5) право трговца да једнострано раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају ако потрошач не извршава своје уговорне обавезе;

6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, ако је потребно да потрошач изјави да не пристаје на продужење уговора у року који је непримерено дугачак у односу на рок на који је уговор закључен;

7) право трговца да на било који начин повећа уговорену цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор;

8) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости;

9) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;

10) ограничавање права потрошача да препрода робу ограничавањем преносивости гаранције коју је дао трговац;

11) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;

12) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу записа, саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

## **VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ**

### **1. Испорука и прелазак ризика**

#### **Испорука**

##### **Члан 46.**

Продавац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

Продавац је дужан да потрошачу преда робу у количини и квалитету који су уговорени.

Када продавац уз продају робе нуди испоруку на адресу коју одреди потрошач, дужан је да робу испоручи у уговореном року и уговореном стању уз обавезну писану потврду о издавању робе.

Продавац је дужан да на рачуну или другој исправи о уговору читљиво и јасно напише рок испоруке робе.

Неће се сматрати да је извршена уредна испорука робе на адресу коју одреди потрошач остављањем робе испред врата куће или стана потрошача или неког другог места.

Уколико продавац омогућава потрошачима телефонску линију за контакте у вези са закључењем и реализацијом уговора, у обавези је да обезбеди да се разговори тарифирају највише по цени редовног позива.

### **Пратећа документација уз робу**

##### **Члан 47.**

Продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу и монтажу, односно друге информације којима се потрошач упознаје са својствима техничке робе, када је то битно, а с обзиром на њену природу, својства и намену у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин.

Упутство за употребу и монтажу може бити сачињено на посебном писмену, односно прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

## **Раскид уговора због неиспуњења испоруке**

### **Члан 48.**

Ако продавац не испоручи робу у уговореном року, а испуњење обавезе у том року је битан састојак уговора или је потрошач обавестио продавца пре закључења уговора да је испорука на одређени дан, односно у уговореном року од суштинског значаја за њега, уговор се раскида по самом закону.

У случају из става 1. потрошач може одржати уговор ако без одлагања остави накнадни рок за испуњење уговора.

Ако трговац ни у накнадном року не испоручи робу, уговор се раскида по самом закону.

У случају раскида уговора, продавац је дужан да одмах, а најкасније у року од три дана од дана раскида уговора врати потрошачу сав плаћени износ по основу уговора.

## **Прелазак ризика**

### **Члан 49.**

Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач.

Ако је потрошач раскинуо уговор или тражио замену робе из разлога што роба која му је предата није саобразна уговору, ризик из ст. 1. и 2. овог члана не прелази на потрошача.

Ако предаја робе није извршена из разлога што потрошач или треће лице које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик из ст. 1. и 2. овог члана прелази на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.

## **2. Саобразност робе**

### **Саобразност уговору**

### **Члан 50.**

Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

1) ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;

2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;

3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;

4) ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 51.**

Продавац одговара за несаобразности испоручене робе уговору ако:

- 1) је постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за ту несаобразност продавац знао;
- 2) се појавила после преласка ризика на потрошача, ако потиче од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача;
- 3) је потрошач могао лако уочити, уколико је продавац изјавио да је роба саобразна уговору.

Продавац је одговоран и за несаобразност насталу због неправилног паковања, неправилне инсталације или монтаже коју је извршио он или лице под његовим надзором, као и када је неправилна инсталација или монтажа робе последица недостатка у упутству које је предао потрошачу ради самосталне инсталације или монтаже.

Продавац не одговара за несаобразност ако је у тренутку закључења уговора потрошачу било познато или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору или ако је узрок несаобразности у материјалу који је дао потрошач.

Одговорност продавца за несаобразност робе уговору не сме бити ограничена или изузета супротно одредбама овог закона.

Продавац није везан јавним обећањем у погледу својстава робе ако:

- 1) није знао или није могао знати за дато обећање;
- 2) је пре закључења уговора објављена исправка обећања;
- 3) обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

### **Захтев за отклањање несаобразности**

#### **Члан 52.**

Ако испоручена роба није саобразна уговору, потрошач који је обавестио продавца о несаобразности, има право да захтева од продавца да отклони несаобразност, без накнаде, оправком или заменом, односно да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.

Потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони оправком или заменом.

Ако отклањање несаобразности у складу са ставом 2. овог члана није могуће, потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговор ако:

- 1) несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште нити у примереном року;

2) не може да оствари право на оправку или замену, односно ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;

3) оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;

4) отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.

Несразмерно оптерећење за продавца у смислу става 3. тачка 4) овог члана, јавља се ако у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора, ствара претеране трошкове, узимајући у обзир:

1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;

2) значај саобразности у конкретном случају;

3) да ли се саобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.

Потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или другог недостатка саобразности који се после прве оправке појави, а поновна оправка је могућа само уз изричиту сагласност потрошача.

Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року без значајних неугодности за потрошача и уз његову сагласност.

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност потрошача.

Све трошкове који су неопходни да би се роба саобразила уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, преузимања и испоруке, сноси продавац.

За обавезе продавца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе, продавац има право да захтева од произвођача у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што испунио по основу те обавезе.

Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна.

Права из става 1. овог члана не утичу на право потрошача да захтева од продавца накнаду штете која потиче од несаобразности робе, у складу са општим правилима о одговорности за штету.

## **Рокови и терет доказивања**

### **Члан 53.**

Продавац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача.

Ако несаобразност настане у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности.

Код продаје половне робе, може се уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године.

Рокови прописани у ст. 1. до 3. овог члана не теку у периоду који продавац користи за отклањање несаобразности.

### **3. Гаранција**

#### **Давалац гаранције и гарантни лист**

##### **Члан 54.**

Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом, и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.

Гарантни лист је исправа у писаном или електронском облику, односно на другом трајном носачу записа, која садржи све податке из гаранције, наведене на јасан и читљив начин, лако разумљивим језиком, а нарочито податке о:

- 1) правима која потрошач има на основу овог закона и да гаранција не искључује нити утиче на права потрошача која произилазе из законске одговорности продавца за несаобразност робе уговору;
- 2) називу и адреси даваоца гаранције;
- 3) називу и адреси продавца ако он није истовремено и давалац гаранције;
- 4) датуму предаје робе потрошачу;
- 5) податке који идентификују робу (модел, тип, серијски број и сл.);
- 6) садржини гаранције, условима и поступку остваривања права из гаранције;
- 7) трајању гарантног рока и просторном важењу гаранције.

Давалац гаранције је дужан да на захтев потрошача изда гарантни лист из става 2. овог члана, који се по правилу сачињава у писаном облику, на папиру.

Уколико се потрошач сагласи, гарантни лист се може издати и у електронском облику, односно на другом трајном носачу записа који је доступан потрошачу.

На пуноважност гаранције не утиче повреда обавезе даваоца гаранције из става 2. овог члана, и потрошач може да захтева да се гаранција испуни у складу са датом изјавом.

Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.

#### **Злоупотреба израза гаранција**

##### **Члан 55.**

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза „гаранција” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору, односно других права у складу са овим законом.

## 4. Рекламација

### Рекламација и начин решавања рекламације

#### Члан 56.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из чл. 52, 54. и 81. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Продавац је дужан да на продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем, односно на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.)

Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача.

Продавац је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Продавац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор продавца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача и конкретан предлог и рок за решавање рекламације. Рок не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Уколико продавац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Немогућност потрошача да достави продавцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације нити разлог за одбијање отклањања несаобразности.



## **VII. БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА**

### **Одговорност за безбедност**

#### **Члан 57.**

Роба и услуге на тржишту које користе или постоји могућност да их користе потрошачи, морају да буду безбедни, у складу са прописима који уређују безбедност производа.

Трговци који стављају робу и услуге у промет на тржиште, а које потрошачи користе или ће их вероватно користити, дужни су да испуњавају захтеве за безбедност производа одређене посебним прописима.

### **Поступци у случају угрожавања права потрошача**

#### **Члан 58.**

У случају постојања основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, Министар предлаже Влади да донесе одлуку о хитном спровођењу координисане ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

## **VIII. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ**

### **Недостатак**

#### **Члан 59.**

Недостатак постоји ако производ не обезбеђује сигурност која се с правом очекује с обзиром на све околности, укључујући оглашавање, употребу производа која се разумно могла очекивати и време када је производ стављен у промет.

Не сматра се да производ има недостатак само зато што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

### **Право на накнаду штете**

#### **Члан 60.**

Оштећени има право на накнаду штете ако докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и да постоји узрочна веза између тог недостатка и претрпљене штете.

Оштећени има право на накнаду неимовинске штете према општим правилима о одговорности.

### **Одговорност произвођача**

#### **Члан 61.**

Произвођач одговара за штету насталу од производа са недостатком без обзира на то да ли је знао за недостатак.

## **Ослобађање од одговорности**

### **Члан 62.**

Произвођач није одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да:

- 1) није ставио производ у промет;
- 2) недостатак није постојао у време када је ставио производ у промет или да се појавио касније;
- 3) није произвео производ намењен продаји или другој врсти стављања у промет и да производ није произведен у оквиру његове делатности;
- 4) је недостатак настао услед усаглашавања својстава производа са прописима које је донео надлежни орган.

Произвођач саставног дела производа неће бити одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да се недостатак може приписати дизајну производа или да је последица упутства датог од стране произвођача.

Произвођач се може делимично или потпуно ослободити одговорности за штету од производа са недостатком ако је оштећени или лице за које је он одговоран својом кривицом допринео настанку штете.

Ако је настанку штете од производа са недостатком делимично допринело треће лице, искључиво је одговоран произвођач.

## **Одговорност више лица за исту штету**

### **Члан 63.**

Ако је више лица одговорно за штету од производа са недостатком, њихова одговорност је солидарна.

## **Застарелост потраживања**

### **Члан 64.**

Потраживање накнаде штете од производа са недостатком застарева у року од три године од дана када је оштећени дознао за штету, недостатак и идентитет произвођача.

У сваком случају ово потраживање застарева за десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

## **Ограничење и искључење одговорности**

### **Члан 65.**

Одговорност произвођача за штету од производа са недостатком не може се уговором ограничити нити искључити.

## **IX. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА**

### **Квалитет материјала**

#### **Члан 66.**

Ако је уговорено да продавац изради ствар од сопственог материјала чији квалитет није уговорен, дужан је да за израду употреби материјал средњег квалитета.

На одговорност продавца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 50. - 55. овог закона.

### **Материјал који је предао потрошач**

#### **Члан 67.**

Продавац је одговоран за штету од недостатака материјала које је приметио или је требало да примети ако пропусти да упозори потрошача на недостатке у материјалу који је добио од њега.

Ако потрошач захтева израду ствари од материјала на чије недостатке га је продавац упозорио, продавац је дужан да поступи по захтеву потрошача, изузев ако је очигледно да материјал није подобан за наручени посао или да израда ствари од таквог материјала може да нашкоди угледу продавца, у ком случају продавац може раскинути уговор.

Продавац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време, иначе ће одговорати за штету.

### **Извршена услуга**

#### **Члан 68.**

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

Ако се ствар која је предмет уговорне обавезе налази код продавца, услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан и ствар враћена потрошачу.

Ако рок извршења услуге није уговорен, продавац је дужан да услугу изврши у примереном року који је потребан за извршење сличне услуге.

Продавац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

### **Пружање услуге**

#### **Члан 69.**

Продавац је дужан да прибави материјал и резервне делове који су потребни за извршење услуге, ако није другачије уговорено.

Продавац је дужан да услугу изврши на уговорени начин, по правилима струке и са професионалном пажњом.

## **Поверовање извршења услуге трећем лицу**

### **Члан 70.**

Продавац може да повери извршење услуге трећем лицу ако из уговора или природе посла не произлази нешто друго.

У случају из става 1. овог члана, продавац је одговоран за извршење и саобразност услуге.

## **Обављање додатних радова**

### **Члан 71.**

Продавац је дужан да прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, ако се приликом пружања услуге укаже потреба за додатним радом.

Ако није могуће обавестити потрошача у примереном року додатни рад може да обави само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге, односно прорачун.

Ако је уговором одређена највиша цена извршења услуге, а није могуће прибавити сагласност потрошача за обављање додатног рада у примереном року, цена се не може повећати због трошкова извршења додатног рада.

Продавац је дужан да обавести потрошача о опасности одлагања извршења додатног рада по здравље и имовину.

## **Контрола**

### **Члан 72.**

Продавац је дужан да омогући потрошачу да:

- 1) контролише обављање посла;
- 2) даје упутства кад то одговара природи посла.

У случају да се продавац не придржава обавеза из става 1. овог члана, сматра се да пружена услуга није саобразна уговору.

## **Обавеза обавештавања**

### **Члан 73.**

Ако се приликом или након закључења уговора утврди да с обзиром на цену, вредност и друга обележја услуге или друге околности, услуга очигледно не одговара потребама потрошача или да је њена цена значајно виша од износа који је потрошач могао разумно да очекује, продавац је дужан да без одлагања обавести потрошача о томе.

Ако продавац не може о чињеницама из става 1. овог члана да обавести потрошача у примереном року или ако продавцу потрошач не упути неопходна упутства, продавац мора обуставити вршење услуге, осим ако се основано може претпоставити да потрошач има намеру да се вршење услуге настави.

У случају да се продавац не придржава обавеза из ст. 1. и 2. овог члана сматра се да пружена услуга није саобразна уговореној услузи.

## **Цена услуге**

### **Члан 74.**

Продавац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање садржине или цене услуге које је спроведено по захтеву потрошача, осим ако је потрошач могао с обзиром на уобичајену праксу или сличне околности да очекује да се претходно испитивање не наплаћује.

Продавац не може да захтева од потрошача накнаду за рад, потрошни материјал и друге трошкове ако је предмет уговорне обавезе који је био у поседу продавца уништен, оштећен или изгубљен без одговорности потрошача.

## **Прорачун**

### **Члан 75.**

Ако је цена уговорена на основу изричите тврдње продавца за тачност прорачуна, продавац не може да захтева повећање цене.

Ако је цена уговорена без изричитог јемства продавца за тачност прорачуна, продавац не може да захтева повећање цене за више од 15% прорачуна, осим ако је другачије уговорено.

Прорачун се односи на продајну цену услуге, осим ако није другачије уговорено.

У случају спора о томе да ли уговорени износ представља цену или прорачун, терет доказа сноси продавац.

## **Исплата цене и спецификација**

### **Члан 76.**

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 68. овог закона.

Потрошач није дужан да плати цену пре прегледа и одобрења извршене услуге.

У случају да се уговорна обавеза продавца састоји из више услуга које се посебно наплаћују, продавац је дужан да на захтев потрошача достави спецификацију продајне цене у писаној форми ради утврђивања цене за сваку од извршених услуга.

Потрошач може да одбије плаћање цене до достављања спецификације из става 3. овог члана.

## **Пропуштање потрошача да плати цену**

### **Члан 77.**

Ако је потрошач доспео у доцњу услед неизвршења обавезе да плати цену или део цене унапред, продавац може да обустави пружање услуге до уплате цене.

Продавац је дужан да без одлагања обавести потрошача о обустави пружања услуге.

Ако обустављање пружања услуге може изазвати опасност од настанка штете по здравље или значајне штете по имовину, продавац је дужан да отклони опасност од настанка штете.

Потрошач је дужан да продавацу накнади трошкове који настану услед обустављања пружања услуге из ст. 1, 2. и 3. овог члана.

### **Раскидање уговора због одступања од уговорених услова**

#### **Члан 78.**

Ако се у току пружања услуге утврди да се продавац не придржава услова из уговора, односно да пружање услуге не врши у складу са уговором услед чега настане опасност да извршена услуга буде несаобразна уговореној, потрошач може упозорити продавца на те околности и одредити примерен рок за отклањање утврђених неправилности.

Ако до истека рока из става 1. овог члана, продавац не поступи по захтеву потрошача, потрошач може раскинути уговор и захтевати накнаду штете.

### **Раскидање уговора пре истека рока**

#### **Члан 79.**

Ако је очигледно да продавац не може извршити саобразну услугу у року који је битан елемент уговора, потрошач може:

- 1) раскинути уговор, без остављања примереног рока за извршење услуге;
- 2) захтевати накнаду штете.

Ако продавац касни са извршењем услуге у односу на уговорени рок који није битан елемент уговора, потрошач који нема интерес за извршење услуге после протеча уговореног рока може:

- 1) раскинути уговор, без остављања примереног рока за извршење услуге;
- 2) захтевати накнаду штете.

### **Саобразност услуге**

#### **Члан 80.**

Продавац је дужан да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговореној.

Услуга није саобразна уговореној ако:

- 1) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је продавац пре закључења уговора дао огласом или на други сличан начин;
- 2) не одговара опису који је продавац дао у току пружања услуге под условом да је то могло да утиче на одлуке потрошача;
- 3) нема посебна својства која је захтевао потрошач, а која су продавцу била или су морала бити позната у тренутку закључења уговора;
- 4) нема редовна својства услуга исте врсте;
- 5) не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, а нарочито ако су учињена огласом;

6) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име продавца.

Продавац није одговоран за несаобразност услуге ако:

1) није знао или није морао да зна да је треће лице у његово име дало опис из става 2. тачка б) овог члана;

2) је опис из става 2. тачка б) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 81.**

Ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од продавца да изврши саобразну услугу.

Ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за продавца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора.

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе чл. 50. - 56. овог закона.

### **Одговорност лица која поступају по налогу**

#### **Члан 82.**

Продавац је одговоран за услуге које су извршила лица која су поступала по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио.

## **X. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА**

### **Приступ услугама од општег економског интереса**

#### **Члан 83.**

Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима.

Трговац је дужан да:

1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;

2) не врши дискриминацију потрошача;

3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да одржава квалитет услуге у складу са законом, посебним прописима и правилима струке.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 132. овог закона. Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

## **Угрожени потрошач**

### **Члан 84.**

Угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен.

Влада ближе уређује критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарајућу област.

### **Програми заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса**

### **Члан 85.**

Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема.

Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.

### **Заштита од обуставе пружања услуга**

### **Члан 86.**

Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе.

Трговац је дужан да пре обуставе из става 1. овог члана потрошача у писаном или електронском облику:

- 1) упозори на потрошачеву обавезу по основу уговора;
- 2) позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да искључи потрошача са дистрибутивне мреже и обустави пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског поступка, покренутог по захтеву трговца чији је предмет оспоравана обавеза.

У случају обуставе пружања услуга, трговац је дужан да настави са пружањем услуга потрошачу најкасније у року од два дана од дана пријема уплате за заостали дуг.

Забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач због узраста, посебних потреба или болести.



Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора.

Забрана из става 6. овог члана сходно се примењује и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем застарелих дугова потрошача.

### **Дужност обавештавања пре закључења уговора**

#### **Члан 87.**

Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 13. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о:

- 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;
- 2) посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију;
- 3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања;
- 4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;
- 5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;
- 6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без додатне накнаде;
- 7) начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;
- 8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;
- 9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;
- 10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.

Пре закључивања уговора, потрошачу морају да буду стављени на располагање сви релевантни документи, укључујући текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу записа.

### **Остале дужности обавештавања**

#### **Члан 88.**

Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

Трговац је дужан да јавно и унапред информисе потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

Када измене методологија формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, трговац је дужан да јавно и унапред информисе потрошача о изменама најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

### **Право на раскид**

#### **Члан 89.**

Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе и изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, као и у погледу квалитета пружених услуга.

Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.

### **Право на промену пружаоца услуге**

#### **Члан 90.**

Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде и додатних трошкова.

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана обавештавања трговца о тој намери, осим ако посебним законом није нешто друго прописано.

Ако је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну.

### **Спецификација рачуна**

#### **Члан 91.**

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.

Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да:

- 1) проверава и прати износ свог задужења;
- 2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију рачуна.

Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати

каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито законом који уређује висину стопе затезне камате.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за корисника треба да буду означене на рачуну како би потрошачи били упознати са њиховим постојањем уз навођење да су бесплатне.

### **Посебан начин пријема рекламације**

#### **Члан 92.**

Поред услова из члана 56. овог закона трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 132. овог закона.

## **XI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ И ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЉЕНОМ КОРИШЋЕЊУ НЕПОКРЕТНОСТИ**

### **1. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању**

#### **Предуговорно обавештавање**

#### **Члан 93.**

Организатор туристичког путовања (у даљем тексту: организатор), односно посредник у продаји туристичког путовања (у даљем тексту: посредник) је дужан да у примереном року, пре закључења уговора о туристичком путовању, на српском језику, потрошача обавести о:

1) продајној цени туристичког путовања, укључујући све порезе и додатне трошкове, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање или боравишне таксе;

2) укупном износу средстава који је потрошач дужан да плати пре отпочињања туристичког путовања и распореду доспећа и износу оброчних отплата;

3) одредишту, средствима, карактеристикама и категоријама превоза, датумима, времену и месту поласка и повратка;

4) времену и месту привременог заустављања, врсти превоза и својствима превозног средства и опремљености и степену удобности превозног средства и услуга у превозном средству;

5) смештајном објекту (локација, врста, категорија и садржај туристичког објекта према важећим прописима државе у којој се објекат

налази), смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво удобности и друге карактеристике);

6) броју, распореду, врсти, карактеристикама и начину услуживања оброка;

7) посетама, излетима и другим услугама које су укључене у продајну цену туристичког путовања;

8) могућности осигурања које покрива трошкове отказа туристичког путовања од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са туристичког путовања;

9) подацима потребним за реализацију туристичког путовања и документима и роковима неопходним за прибављање виза, као и са царинским, граничним и административним формалностима;

10) потпуним и важећим здравственим условима који се захтевају за туристичко путовање и боравак уз детаљне здравствене препоруке;

11) условљавању реализације туристичког путовања, броју пријављених путника и року за обавештавање потрошача о раскиду уговора о туристичком путовању у случају недовољног броја пријављених путника;

12) називу, пословном имену и седишту организатора, односно посредника ради достављања писмена у судском поступку.

13) назив и адреса лица са којим је закључен уговор о гаранцији путовања за случај инсолвентности.

Обавештење о локалном представнику или локалној агенцији организатора од које по потреби може да затражи помоћ, броју телефона за хитне случајеве и другим подацима ради непосредног контакта са организатором, организатор односно посредник је дужан да потрошачу достави приликом закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење о обавези достављања података који омогућавају непосредан контакт са малолетником који путује или борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља, као и о имену, адреси и броју телефона лица одговорног за малолетника у месту боравка у иностранству, организатор, односно посредник је дужан да потрошачу достави пре закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније 14 дана пре поласка на туристичко путовање.

Предуговорно обавештавање, осим на српском, може да буде и на другом језику.

## **Доступност података**

### **Члан 94.**

Организатор односно посредник је дужан да потрошача на јасан и разумљив начин обавести о подацима из члана 93. овог закона, и то:

- 1) без накнаде;
- 2) у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу;
- 3) текстом који је исписан симболима исте величине као у уговору.

Ако потрошач путем средстава комуникације на даљину резервише туристичко путовање, организатор односно посредник мора да омогући да обавештење из члана 93. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања резервације.

Терет доказивања испуњења обавезе из члана 93. овог закона је на организатору односно посреднику.

### **Оглашавање и нуђење на продају**

#### **Члан 95.**

У случају оглашавања и нуђења на продају туристичког путовања, организатор односно посредник је дужан да обавести потрошача о праву да добије обавештење о подацима из члана 93. овог закона и начину на који може да добије те податке.

Ако организатор односно посредник нуди потрошачу да закључе уговор о туристичком путовању приликом одређеног промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу обавештавање о подацима из члана 93. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.

### **Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању**

#### **Члан 96.**

Уговор о туристичком путовању закључује се у писаној форми, обавезно на српском језику и на другом језику уколико се уговорне стране тако договоре, на папиру или на другом трајном носачу записа.

Организатор односно посредник је дужан да после потписивања уговора о туристичком путовању потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.

У случају закључења уговора о туристичком путовању, подаци из члана 93. овог закона, постају његов саставни део, обавезују организатора и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Организатор односно посредник дужан је да обавести потрошача о свакој промени података из члана 93. овог закона у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

Ако је потрошач путем средства комуникације на даљину резервисао туристичко путовање, организатор односно посредник је дужан да обавести потрошача о свакој промени података из члана 93. овог закона у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању средством комуникације на даљину којим је потрошач извршио резервацију.

Организатор односно посредник је дужан да у уговору о туристичком путовању изричито наведе сваку промену у подацима из члана 93. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о појединостима до закључења уговора.

Осим података из става 3. овог члана, уговор о туристичком путовању мора да садржи:

- 1) посебне захтеве потрошача са којима се организатор сагласио;

2) адресу, поступак и рок за улагање рекламација потрошача, као и рок за решавање рекламације потрошача;

3) пословно име и адресу организатора односно посредника, потрошача и осигуравача;

4) датум и место закључења уговора о туристичком путовању и потписе уговорних страна;

5) услове под којима потрошач има право да одустане од уговора из овог члана.

Ако организатор закључује уговор о туристичком путовању преко посредника, назив и адреса посредника морају да буду изричито наведене у уговору.

### **Замена потрошача другим лицем**

#### **Члан 97.**

Потрошач може пре отпочињања туристичког путовања да одреди друго лице које уместо њега има право да користи уговорене услуге ако задовољава посебне захтеве предвиђене за одређено туристичко путовање.

У случају из става 1. овог члана, организатор, односно посредник може да захтева накнаду искључиво трошкова који настану заменом.

Потрошач може да одреди друго лице које има право да уместо њега користи уговорене услуге само ако у примереном року до отпочињања туристичког путовања обавести организатора о замени.

Потрошач јемчи за извршење обавезе према организатору и за додатне трошкове који настану заменом.

### **Измена уговора пре поласка**

#### **Члан 98.**

Ако пре уговореног дана отпочињања туристичког путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне одредбе уговора као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врсту, локацију, категорију или ниво удобности смештаја, организатор односно посредник је дужан да измене без одлагања саопшти потрошачу, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

Ако је потрошач средством комуникације на даљину резервисао туристичко путовање, организатор односно посредник је дужан да измене из става 1. овог члана достави потрошачу средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију.

Потрошач може да прихвати измене уговора из става 1. овог члана, укључујући измену продајне цене туристичког путовања или да раскине уговор о туристичком путовању.

Потрошач је дужан да без одлагања, обавести организатора или посредника о одлуци из става 3. овог члана.

У случају раскида уговора у складу са ставом 3. овог члана организатор, односно посредник је дужан да изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења.

## **Одустанак потрошача од путовања**

### **Члан 99.**

Потрошач може пре отпочињања туристичког путовања одустати од уговора, потпуно или делимично.

Ако потрошач пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), организатор има право на накнаду само учињених административних трошкова.

У случају неблагоприятног одустанка од уговора, организатор може од потрошача захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно периоду преосталом до отпочињања туристичког путовања и који мора бити економски оправдан.

Ако потрошач одустане од уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, као и у случају ако потрошач, организатор односно посредник обезбеди одговарајућу замену, организатор има право искључиво на накнаду стварних трошкова.

Околности из става 4. овог члана сматраће се изненадна болест и смрт путника и његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији до другог степена закључно, брачног друга или тазбинског сродника до другог степена закључно, усвојеника, усвојиоца; елементарна непогода; званично проглашено ванредно стање земље путовања.

### **Права и обавезе организатора и потрошача у случају раскида, неизвршења или делимичног извршења уговора о путовању**

### **Члан 100.**

Ако пре уговореног датума отпочињања туристичког путовања потрошач раскине уговор по основу члана 98. овог закона или ако организатор из било ког разлога раскине уговор изузев уколико је за то одговоран потрошач, потрошач има право избора:

- 1) да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем истог или бољег квалитета и плати разлику у цени;
- 2) да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем слабијег квалитета и накнаду за разлику у цени;
- 3) да захтева повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању.

Организатор је дужан да потрошачу накнади трошкове настале раскидом уговора, осим у случају:

- 1) раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, ако је пре закључења уговора обавестио потрошача да је извршење туристичког путовања условљено бројем пријављених путника и да рок за обавештавање потрошача о раскиду не може бити краћи од пет дана од дана отпочињања туристичког путовања;
- 2) престанка уговора због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране, при чему се велики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

## **Посебна права ученика односно студента**

### **Члан 101.**

Ако организатор организује боравак ученика или студента на школовању, односно студијама у иностранству, дужан је да обезбеди смештај и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици или другом одговарајућем смештају, у сарадњи са учеником, његовим родитељем или старатељем, односно студентом и у складу са одговарајућим стандардима.

Организатор је дужан да обезбеди ученику односно студенту могућност редовног похађања наставе или обуке у току боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да најкасније у року од 14 дана пре отпочињања путовања обавести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи домаћина.

Ако организатор односно посредник не испуни обавезе из ст. 3. и 4. овог члана, потрошач има право да пре отпочињања путовања без накнаде раскине уговор.

Терет доказивања испуњења обавеза из ст. 3. и 4. овог члана је на организатору односно посреднику.

Потрошач има право да раскине уговор у било које време пре поласка. У случају да потрошач раскине уговор после отпочињања путовања, организатор је дужан да организује повратак ученика односно студента у место поласка.

У случају да потрошач раскине уговор после отпочињања путовања из разлога за које организатор односно посредник не одговара, организатор има право на накнаду трошкова повратка ученика односно студента.

## **Саобразност туристичког путовања**

### **Одговорност**

### **Члан 102.**

Организатор је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин који је уговорен и у складу са обавештењем о подацима из члана 93. овог закона.

Туристичко путовање је у складу са уговором ако има својства која је организатор гарантовао потрошачу или ако одговара уобичајеној или уговореној намени.

Организатор одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је потрошачу пружио треће лице (пружалац услуга транспорта, смештаја, исхране, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време).

На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања, сходно се примењују одредбе чл. 80. - 82. овог закона.



## **Непосредна помоћ у случају несаобразности**

### **Члан 103.**

Ако организатор после отпочињања туристичког путовања утврди да потрошачу нису пружене, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи услуге саобразне уговору, дужан је да понуди потрошачу друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања без додатних трошкова за потрошача, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга.

Ако пружање услуге из става 1. овог члана није могуће, или га потрошач не прихвати из оправданих разлога, организатор је дужан да потрошачу надокнади трошкове који су последица измене након поласка, као и да обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем.

Ако организатор не пружи потрошачу услуге из става 1. овог члана или ако не обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем, потрошач може да:

- 1) о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге;
- 2) изврши повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са организатором.

У случају из става 3. овог члана потрошач може да поднесе захтев организатору за накнаду трошкова.

## **Право на умањење цене**

### **Члан 104.**

Организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања:

- 1) одговоре на рекламације потрошача за време трајања туристичког путовања;
- 2) отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже.

У случају да одступање од уговора на које потрошач укаже није отклоњено за време трајања туристичког путовања, потрошач има право да захтева сразмерно умањење цене.

Ако одступање од уговора на које потрошач укаже, а које није отклоњено за време трајања туристичког путовања, представља неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе у погледу њеног обима или квалитета, потрошач може да захтева од организатора повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању.

Потрошач не може да захтева умањење цене ако несавесно пропусти да укаже на одступања између пружених и уговорених услуга.

## **Раскид због несаобразности**

### **Члан 105.**

У случају да извршено туристичко путовање није саобразно уговореном, потрошач може да захтева од организатора отклањање недостатака у примереном року.

Ако организатор у примереном року не отклони несаобразност у туристичком путовању у складу са чланом 103. овог закона, потрошач може да раскине уговор.

Потрошач није дужан да организатору остави примерен рок за отклањање несаобразности ако:

- 1) пружање друге одговарајуће услуге није могуће или ако организатор изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу;
- 2) нема интерес за отклањање несаобразности.

Организатор сноси трошкове повратка потрошача у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем и друге трошкове који настану услед раскида уговора.

## **Немогућност испуњења**

### **Члан 106.**

Ако због догађаја за који нису одговорне уговорне стране испуњење обавезе организатора постане немогуће, престају и обавезе потрошача.

Ако је у случају из става 1. овог члана потрошач предузео одређене радње у циљу испуњења своје уговорне обавезе, може захтевати од организатора повраћај уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа.

Трошкове повратка потрошача у место поласка или друго договорено место, сnose уговорне стране у једнаким деловима, а друге трошкове који се односе на престанак уговора сноси потрошач.

## **Одговорност за штету**

### **Члан 107.**

Ако организатор или треће лице које је у име организатора требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању или ако касни са њеним испуњењем, потрошач може да захтева накнаду штете коју је претрпео, укључујући нематеријалну штету.

Ако у случају из става 1. овог члана потрошач поднесе организатору захтев за накнаду штете из разлога што треће лице које је у име организатора требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању или ако касни са њеним испуњењем организатор може од трећег лица да захтева накнаду уплаћеног износа.

Организатор се ослобађа одговорности из става 1. овог члана ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење или кашњење са испуњењем последица потрошачевог намерног или крајње непажљивог поступања.

## **Гаранције у случају неспособности плаћања**

### **Члан 108.**

Организатор је дужан да има прописану гаранцију путовања за случај неспособности плаћања и то полису осигурања или гаранцију банке.

Ако организатор односно посредник не дају потрошачу уговор о осигурању или копију банкарске гаранције, односно информацију о гаранцијама путовања у складу са законом, потрошач има право да одустане од уговора уз повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења.

## **Рекламација потрошача и губитак права**

### **Члан 109.**

Потрошач је дужан да организатора, локалног представника организатора или локалну агенцију на коју је организатор или посредник упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писаној форми, на папиру или на други одговарајући начин, обавести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од месец дана од дана утврђивања недостатака.

Организатор односно посредник је дужан да пре отпочињања туристичког путовања, на јасан и разумљив начин, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, обавести потрошача о дужности из става 1. овог члана и могућим последицама пропуштања извршења те дужности.

Организатор је дужан да потрошачу омогући да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација потрошача за време трајања туристичког путовања.

Ако организатор не испуни дужности из ст. 2. и 3. овог члана, потрошач не може сносити штетне последице пропуштања да организатора, локалног представника организатора или локалну агенцију на коју је организатор односно посредник упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи обавести о несаобразности пружених услуга.

Ако потрошач пропусти да благовремено обавести организатора о недостацима пружених услуга не може захтевати умањење цене из члана 101. овог закона, раскид уговора из члана 105. овог закона и накнаду штете из члана 107. овог закона, осим ако се одговорност за пропуштање рока из става 1. овог члана не може ставити потрошачу на терет.

## **2. Временски подељено коришћење непокретности (тајм-шеринг), трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене**

### **Обавеза предуговорног обавештавања**

### **Члан 110.**

Трговац је дужан да потрошача у примереном року пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин.

Садржину стандардних информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене прописује Влада, на предлог Министра и министра надлежног за туризам.

Подаци из стандардних информативних образаца морају бити на српском језику. Ови подаци могу бити дати и на другом језику, уколико се уговорне стране тако договоре.

### **Оглашавање**

#### **Члан 111.**

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 110. овог закона.

У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја.

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 110. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор не могу се оглашавати или продавати у смислу улагања.

### **Формални услови за закључење уговора**

#### **Члан 112.**

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми, обавезно на српском језику и на другом језику уколико се уговорне стране тако договоре, на папиру или на другом трајном носачу записа.

Трговац је дужан да после потписивања уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 110. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 110. овог закона, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 110. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 110. овог закона, промене података морају да садрже:

- 1) податке о датуму и месту закључења уговора;
- 2) име, пребивалиште и потпис потрошача;
- 3) назив односно име, пребивалиште односно седиште и потпис трговца односно име, пребивалиште и потпис овлашћеног лица трговца.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора потрошача изричито обавести о:

- 1) праву потрошача на одустанак од уговора;
- 2) року у коме потрошач може да одустане од уговора;
- 3) забрани плаћања цене унапред пре истека рока у коме потрошач може да одустане од уговора.

У случају закључења уговора, обавештавања из става 7. овог члана су саставни део уговора и потрошач мора да их одвојено од потписивања уговора потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 7. овог члана.

Образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности саставни је део тих уговора.

Садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности прописује Влада, на предлог Министра и министра надлежног за туризам.

## **Право на одустанак од уговора**

### **Члан 113.**

Потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, без обавезе да наведе разлоге за одустанак, у року од 14 дана о дана пријема закљученог уговора.

У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, рок за одустанак од уговора рачуна се

од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

### **Продужење рока за одустанак од уговора**

#### **Члан 114.**

Ако трговац није доставио потрошачу образац за одустанак од уговора у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор односно предуговора о трајним олакшицама за одмор, уговора односно предуговора о помоћи приликом препродаје и уговора односно предуговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за одустанак од уговора.

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 110. овог закона у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од 3 месеца и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 110. овог закона пре истека 3 месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

### **Коришћење права на одустанак од уговора**

#### **Члан 115.**

Изјава којом потрошач одустаје од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности производи правно дејство ако је дата у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа.

Изјаву из става 1. овог члана потрошач може доставити трговцу на обрасцу за одустанак од уговора.

Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за одустанак од уговора.

## **Правне последице одустанка**

### **Члан 116.**

Одустанком од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.

Потрошач има право да одустане од уговора без накнаде трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене пре одустанка од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

## **Плаћање унапред**

### **Члан 117.**

Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења, забрањено је уговарање плаћања унапред, пружања средстава обезбеђења, резервисање новца на рачунима, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за одустанак од уговора.

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о трајним олакшицама за одмор, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

## **Уговор о трајним олакшицама за одмор**

### **Члан 118.**

Код уговора о трајним олакшицама за одмор, плаћање цене врши се у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.

Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.

После исплате прве оброчне отплате, потрошач може без камате да одустане од уговора о трајним олакшицама за одмор достављањем обавештења о одустанку од уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање рате.

## **Престанак повезаних уговора**

### **Члан 119.**

Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности обавести даваоца кредита.

### **Помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор**

### **Члан 120.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор.

Ако трговац не пружи потрошачу помоћ на начин из става 1. овог члана, потрошач може да захтева од трговца да откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор.

### **Гаранције у случају неспособности плаћања**

### **Члан 121.**

На гаранцију трговца за услуге из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и омогућавање размене које нису извршене због неспособности плаћања трговца, сходно се примењују одредбе члана 108. овог закона.

### **Солидарна одговорност**

### **Члан 122.**

Трговац, лица која по налогу трговца учествују у продаји временски подељеног коришћења непокретности, лица којима је трговац поверио обављање одређених послова из уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, остали трговци који учествују у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, солидарно су одговорни потрошачу за извршење и за правне последице неизвршења уговорних обавеза.



## **XII. СТРАТЕГИЈА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА**

### **Стратегија заштите потрошача**

#### **Члан 123.**

Стратегијом заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија) утврђују се дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите потрошача и акциони план за реализацију Стратегије.

Влада на предлог Министарства доноси Стратегију.

### **Носиоци заштите потрошача**

#### **Члан 124.**

Носиоци заштите потрошача су Народна скупштина, Влада, Министарство, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају надлежности у области заштите потрошача, органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези.

Носиоци заштите потрошача из става 1. овог члана међусобно сарађују у циљу унапређења заштите потрошача и на спровођењу Стратегије и акционог плана.

### **Сарадња у области заштите потрошача**

#### **Члан 125.**

Привредне и професионалне коморе и удружења која су основана у циљу заштите права трговаца у области трговине подстичу и промовишу заштиту потрошача, нарочито међу својим члановима.

Ради унапређења заштите потрошача привредне и професионалне коморе и удружења из става 1. овог члана сарађују са носиоцима заштите потрошача из члана 124. став 1. овог закона.

### **Послови Министарства**

#### **Члан 126.**

Министарство:

- 1) креира политику заштите потрошача;
- 2) спроводи поступак и одређује мера заштите колективног интереса потрошача;
- 3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача;
- 4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике;
- 5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 124. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача;
- 6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача;

- 7) обезбеђује примену прописа и врши координацију nadzora nad тржиштем у области заштите потрошача;
- 8) припрема и подноси Влади на усвајање Стратегију и акциони план за реализацију Стратегије;
- 9) прати и оцењује успешност спровођења Стратегије;
- 10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;
- 11) подржава оснивање и врши координацију у развоју тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 12) подржава рад и развој удружења и савеза;
- 13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу;
- 14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу;
- 15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача;
- 16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача;
- 17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 139. овог закона;
- 18) прати тржиште у смислу препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.

### **Национални савет за заштиту потрошача**

#### **Члан 127.**

Ради унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката који се баве заштитом потрошача, Влада образује Национални савет за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет).

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

- 1) учествује у изради Стратегије;
- 2) извештава Владу о стању у области заштите потрошача и спровођењу акционог плана за реализацију Стратегије;
- 3) предлаже мере и активности за унапређење заштите потрошача;
- 4) даје мишљења и препоруке о питањима из области заштите потрошача носиоцима заштите потрошача;
- 5) обавештава јавност о свом раду и питањима од значаја за заштиту потрошача.

## **Састав Националног савета**

### **Члан 128.**

Национални савет чине представници Министарства и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, евидентираних удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Сталне чланове Националног савета чине представници Министарства, министарства надлежног за безбедност хране, министарства надлежног за безбедност производа, министарства надлежног за здравље, министарства надлежног за енергетику, министарства надлежног за телекомуникације, министарства надлежног за правосуђе, министарства надлежног за финансије, министарства надлежног за туризам и министарства надлежног за заштиту животне средине.

Једну трећину од укупног броја чланова Националног савета чине представници евидентираних удружења и савеза.

Савет потрошача из члана 138. овог закона, у року од 30 дана од дана пријема захтева Министарства, предлаже чланове Националног савета из реда евидентираних удружења и савеза.

Министар председава Националним саветом.

## **Активности органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе**

### **Члан 129.**

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе предузимају активности из своје надлежности у циљу унапређења заштите потрошача, а нарочито:

1) подржавају активности удружења и савеза у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, у складу са прописима о финансирању програма од јавног интереса које реализују удружења;

2) подстичу и подржавају активности усмерене на заштиту потрошача, а посебно информисање, саветовање и едукацију потрошача;

3) подстичу и подржавају учешће представника потрошача у свим телима која на покрајинском и локалном нивоу доносе одлуке у областима од значаја за потрошаче, као што су услуге од општег економског интереса;

4) планирају и спроводе активности у области заштите потрошача на својој територији у складу са Стратегијом;

5) подржавају оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача, у складу са ставом 1. тач. 1) – 5) овог члана, најкасније до 15. марта сваке године за претходну календарску годину.

## **Удружења и савези**

### **Члан 130.**

Удружења и савези у смислу овог закона, су удружења, односно савези који су основани у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења и који испуњавају следеће услове:

1) да им је област остваривања циљева удружења, односно савеза заштита потрошача;

2) да су недобитна и независна, нарочито у односу на трговце и политичке странке;

3) да лице на руководећем положају у удружењу, односно савезу није:

(1) лице запослено у државном органу или регулаторном телу, односно у органу аутономне покрајине или органу јединице локалне самоуправе који се баве пословима заштите потрошача;

(2) лице на руководећем положају или члан надзорног органа код трговца или у удружењу трговаца;

(3) лице на руководећем положају у политичкој странци.

Забрањено је да се удружење, односно савез представља или да у свом називу наведе да је удружење, односно савез удружења за заштиту потрошача ако не испуњава услове из става 1. овог члана.

## **Активности удружења и савеза**

### **Члан 131.**

Удружења и савези обављају своје активности у складу са законом и њиховим статутом.

Активности удружења и савеза нарочито обухватају:

1) информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;

2) примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;

3) спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;

4) спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

## **Евиденција удружења и савеза**

### **Члан 132.**

Министарство установљава и води Евиденцију удружења и савеза (у даљем тексту: Евиденција).

Евиденција се јавно обављује на званичној интернет страници Министарства.

Евиденција обухвата годишње финансијске извештаје и годишње извештаје о спроведеним активностима удружења и савеза.

## **Поступак уписа у Евиденцију**

### **Члан 133.**

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство.

Удружења, односно савези, ради уписа у Евиденцију подносе пријаву Министарству.

Пријава из става 2. овог члана нарочито садржи: назив удружења или савеза, потврду о упису у регистар код Агенције за привредне регистре, статут удружења, односно савеза као и одговарајуће доказе да удружење, односно савез испуњава све услове прописане чл. 130, 131, 134. и 136. овог закона.

Министар ближе прописује услове, садржину пријаве из става 2. овог члана, као и услове и садржину и начин вођења евиденције из члана 134. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

## **Услови за упис у Евиденцију**

### **Члан 134.**

За упис удружења односно савеза у Евиденцију, поред услова из чл. 130, 131. и 136. овог закона, потребно је да испуњава и услове:

- 1) да је област остваривања циљева заштите потрошача њихова претежна делатност;
- 2) да је у области заштите потрошача активно најмање три године;
- 3) да располаже одговарајућим кадровским, материјалним и техничким капацитетима неопходним за обављање делатности заштите потрошача;
- 4) да представници удружења, односно савеза поседују одговарајуће искуство, стручност и вештину за обављање делатности у области заштите потрошача;
- 5) да достави извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, чиме се потврђује искуство у овој области у периоду од најмање три године.

За упис савеза у Евиденцију неопходно је да савез чине најмање три удружења.

Приликом утврђивања испуњености услова за упис у Евиденцију, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 138. овог закона.

На захтев Министарства Савет потрошача мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 30 дана.

Министарство наставља поступак уписа у Евиденцију ако Савет потрошача не достави мишљење у року из става 4. овог члана.

## **Права евидентираних удружења и савеза**

### **Члан 135.**

Удружења односно савези који су уписани у Евиденцију у складу са овим законом, имају право:

- 1) да конкуришу са програмом од јавног интереса за подстицајна средства Министарства;
- 2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са чланом 147. овог закона;
- 3) заступања интереса потрошача у судским и вансудским поступцима;
- 4) заступања интереса потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;
- 5) на учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача;
- 6) на приступ коришћењу Националног регистра потрошачких приговора из члана 139. овог закона, у циљу примања, евидентирања и поступања по приговорима потрошача;
- 7) да учествују у раду Савета потрошача из члана 138. овог закона.

### **Финансирање удружења и савеза**

#### **Члан 136.**

Активности евидентираних удружења односно савеза могу да се финансирају или суфинансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.

Европски и међународни пројекти у области заштите потрошача које воде евидентирана удружења односно савези могу да се суфинансирају из буџета Републике Србије.

Евидентирана удружења односно савези дужни су да доставе Министарству финансијски извештај о активностима финансираним у складу са ст. 1 и 2. овог члана до 31. марта текуће године за претходну годину, а Министарство те извештаје објављује на својој интернет страници.

Евидентирана удружења односно савези који обезбеђују средства из других извора, ван буџета Републике Србије, дужна су да о томе обавесте надлежно Министарство у року од 30 дана од добијања тих средстава.

Забрањено је да удружења односно савези примају новчана и друга средства, ствари, права и услуге, осим поклоне мање вредности, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду (обука и сл.) у складу са законом и статутом удружења, односно савеза.

### **Брисање из Евиденције**

#### **Члан 137.**

Удружење односно савез брише се из Евиденције ако:

- 1) престане да испуњава услове из чл. 130, 134. и 136. овог закона;
- 2) учини тежу повреду обавезе из члана 138. став 5. овог закона;
- 3) злоупотребљава израз удружење односно савез;
- 4) не достави годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача,

укључујући и пратећи финансијски извештај, у складу с чланом 132. став 3. овог закона, до 31. марта текуће године за претходну годину;

5) нарушава потрошачке принципе Етичког кодекса који доноси Савет потрошача из члана 138. став 1. тачка 3) овог закона.

О брисању из Евиденције одлучује Министарство.

Приликом утврђивања испуњености услова за брисање из Евиденције, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 138. овог закона.

Савет потрошача своје мишљење из става 2. овог члана доставља Министарству у року од 30 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење.

У случају да Савет потрошача не достави мишљење из става 2. овог члана, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције.

### **Савет потрошача**

#### **Члан 138.**

Представници свих удружења односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 132. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача обавља следеће послове:

1) усаглашава ставове удружења односно савеза о битним питањима за потрошаче;

2) предлаже представнике удружења односно савеза у Национални савет и друге органе;

3) доноси Етички кодекс удружења односно савеза и прати његово спровођење;

4) даје мишљење Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из чл. 133. и 137. овог закона.

5) доноси препоруку о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства;

6) разматра и друга питања у складу са законом и Пословником о раду.

Савета потрошача доноси Пословник о раду.

Одлуке Савета потрошача објављује Министарство на својој интернет страници и евидентирана удружења односно савези на својим интернет страницама.

Удружења односно савези који не објаве одлуке Савета потрошача на својим интернет страницама чине тежу повреду закона.

### **XIII. ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

#### **Национални регистар потрошачких приговора**

#### **Члан 139.**

Потрошачки приговор је свака представка или притужба којом се пријављује повреда права потрошача из овог и других закона.

Министарство води Национални регистар потрошачких приговора.

Једном годишње, најкасније до 1. марта текуће године за претходну годину, Министарство јавно објављује и доставља Националном савету извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора.

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора нарочито садржи:

- 1) податке о приговорима потрошача и пруженој правној помоћи;
- 2) уочене недостатке у прикупљању, евиденцији и решавању потрошачких приговора;
- 3) области у којима је забележен највећи број приговора потрошача;
- 4) предлоге за унапређење поступка за прикупљање, евиденцију и решавање потрошачких спорова.

### **Потрошачки спор**

#### **Члан 140.**

Потрошачки спор је сваки спор који произилази из уговорног односа потрошача и трговца.

У поступку пред судом у потрошачком спору, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, не плаћа се судска такса за тужбу ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.

### **Вансудско решавање потрошачких спорова**

#### **Члан 141.**

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Министар ближе уређује услове за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито правила и критеријуме за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, као и образац захтева за упис на листу из члана 142. став 1. овог закона и образац за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан.

Вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, не примењује се:

- 1) за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;
- 2) код непосредних преговора између потрошача и трговца;
- 3) приликом настојања судија да спор у току судског поступка реше мирењем страна;
- 4) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача;
- 5) у споровима чија вредност прелази 500.000 динара.



## **Тела за вансудско решавање потрошачких спорова**

### **Члан 142.**

Министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова који испуњавају услове прописане чланом 141. став 2. овог закона и јавно је објављује.

Тела из става 1. овог члана су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова (медијација), односно сталне арбитражне институције у складу са законом којим се уређује арбитража.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:

- 1) назив, седиште, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) податке о њиховом унутрашњем уређењу и начину финансирања, укључујући и податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова, њиховом професионалном искуству, накнади и од стране кога су ангажовани;
- 3) пословник о раду;
- 4) просечну дужину трајања спора;
- 5) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и спроводити поступак;
- 6) врсте потрошачких спорова које су обухваћене процедуром;
- 7) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора.

Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела надлежна за вансудско решавање потрошачких спорова дужна су да јавно објаве и доставе Министарству извештај који садржи податке о примљеним захтевима за покретање спора, покренутим и окончаним споровима, уоченим значајним проблемима и слично, а у складу са чланом 141. став 2. овог закона.

Уколико тела за вансудско решавање потрошачких спорова престану да испуњавају прописане услове и јавно не објаве и не доставе извештај из става 4. овог члана биће брисана са листе тела за вансудско решавање потрошачких спорова.

## **Право на судску заштиту**

### **Члан 143.**

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

## **Сходна примена других прописа**

### **Члан 144.**

На поступак вођења и окончања вансудског решавања потрошачког спора, сходно се примењују одредбе закона којима се уређују посредовање, арбитража као и други прописи којима се уређује вансудско решавање спорова.

## **XIV. ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА**

### **Колективни интерес потрошача**

#### **Члан 145.**

Повреда колективног интереса потрошача постоји:

1) када се укупном броју од најмање десет потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом или

2) у случају непоштене пословне праксе у смислу чл. 17. - 23. овог закона, односно неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 41. до 45. овог закона.

Повреда колективног интереса потрошача из става 1. тачка 1) овог члана постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од броја 10, ако надлежни орган утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

### **Поступак заштите колективног интереса**

#### **Члан 146.**

Поступак заштите колективног интереса покреће и води Министарство, по захтеву овлашћеног лица или по службеној дужности.

Ако у поступку надзора Министарство оцени да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање непоштене уговорне одредбе или непоштене пословне праксе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача, покренуће поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности.

Министарство покреће поступак заштите колективног интереса потрошача по службеној дужности, када на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података, оцени постојање повреде колективног интереса потрошача.

Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са прописима из члана 145. става 1. овог закона.

У поступку заштите колективног интереса примењују се правила општег управног поступка, ако овим законом није другачије прописано.

### **Лица овлашћена за подношење захтева за заштиту колективног интереса потрошача**

#### **Члан 147.**

Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 132. овог закона.

## **Странке у поступку и покретање поступка**

### **Члан 148.**

Странке у поступку су лице против кога је покренут поступак и подносилац захтева.

Својство странке немају подносиоци иницијативе за испитивање повреде колективног интереса потрошача, даваоци информација и података, стручна лица и организације чије се анализе користе у поступку, као ни други државни органи и организације који сарађују са Министарством у току поступка.

О покретању поступка доноси се закључак, који нарочито садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка, као и позив свим лицима која располажу подацима, исправама или другим релевантним информацијама, да их доставе Министарству.

Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба.

### **Одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача**

### **Члан 149.**

Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води и позвати да се изјасни у року од 15 дана од дана пријема овог обавештења.

Лице против којег се води поступак може у свом одговору дати предлог обавеза које је спремно да предузме ради отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Решење поред делова из става 1. овог члана садржи и рок за спровођење изречене мере.

Против решења донетог у поступку заштите колективног интереса може се покренути управни спор.

### **Мера заштите колективног интереса потрошача**

### **Члан 150.**

Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мера заштите колективног интереса потрошача, којом се може наложити лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или да му се забрани одређено понашање, а нарочито да:

- 1) прекине са кршењем одредби овог закона или другог прописа којом се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од тога убудуће;
- 2) да отклони утврђену неправилност;
- 3) престане са непоштеном пословном праксом и да му забрани такво или слично поступање убудуће;
- 4) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.

У решењу из члана 149. став 1. овог члана Министарство може трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

Решење којим се одређује мера из става 1. овог члана објављује се на интернет страници Министарства.

Уколико Министарство утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача, подноси захтев за покретање прекршајног поступка надлежном органу, за прекршаје предвиђене овим законом.

### **Привремена мера**

#### **Члан 151.**

Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречава или отклања штетне последице.

Привремена мера може да траје до доношења решења у том поступку.

### **Прекид поступка**

#### **Члан 152.**

Министарство прекида поступак ако се трговац корективном изјавом обавезе да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача.

Прекид поступка из става 1. овог члана може да траје најдуже три месеца.

О поступању по обавези из става 1. овог члана, Министарство води рачуна по службеној дужности.

Ако странка против које се води поступак не испуни или прекрши преузете обавезе пре истека рока од три месеца или у међувремену учини нову повреду, Министарство наставља поступак.

Ако странка против које се води поступак испуни преузете обавезе у прописаном року Министарство ће обуставити поступак.

### **Поступак за накнаду штете**

#### **Члан 153.**

Покретање или вођење поступка за заштиту колективног интереса потрошача не спречава потрошача коме је проузрокована штета да покрене пред надлежним судом поступак за накнаду те штете или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене било који други поступак захтевајући остварење својих права.

## **XV. НАДЗОР**

### **Надлежност за надзор**

#### **Члан 154.**

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши Министарство.

Органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе у делокругу обављања својих послова врше надзор над спровођењем прописа у области заштите потрошача и предузимају радње прописане овим законом и другим прописима.

Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.

### **Сарадња у надзору**

#### **Члан 155.**

Органи из члана 154. став 2. овог закона у вршењу надзора међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача.

У циљу унапређења сарадње и решавања питања надлежности, Влада на предлог министра надлежног за заштиту потрошача може да оснује координациона тела.

Министарство управља пословима заштите потрошача и органи из члана 154. става 2. дужни су да достављају Министарству анализу стања у области из свог делокруга која се односе на заштиту потрошача и дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

### **Овлашћења надлежних инспектора**

#### **Члан 156.**

У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има сва права, дужности и овлашћења која су прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у области трговине, односно туризма.

Надлежни инспектор у вршењу надзора испитује да ли трговац, односно продавац:

- 1) истиче цене, у складу са чл. 6. до 10. овог закона;
- 2) оглашава продајну цену, у складу са чланом 11. овог закона;
- 3) издаје рачун, у складу са чланом 12. овог закона;
- 4) обавештава потрошаче, у складу са чл. 13, 27, 87, 88, 93. и 111. овог закона;
- 5) наплаћује додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 14. овог закона;
- 6) обавља непоштену пословну праксу, у складу са чл. 19. - 23. овог закона;

7) продаје, услужује и поклања малолетнику дуванске, односно алкохолне производе и пиво, као и пиротехничка средства, супротно члану 24. овог закона;

8) поступа, супротно члану 26. овог закона;

9) предаје потрошачу образац за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, у складу са чл. 30. и 31. овог закона;

10) испоручује робу, у складу са чланом 32. став 1. овог закона;

11) је извршио повраћај плаћеног износа које је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 34. став 1. овог закона;

12) врши непосредно оглашавање, у складу са чланом 38. овог закона;

13) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 39. став 1. овог закона;

14) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, у складу са чланом 40. овог закона;

15) испоручује робу потрошачу, у складу са чланом 46. став 1. овог закона;

16) доставља потрошачу пратећу документацију уз робу, у складу са чланом 47. овог закона;

17) поступа у складу са чланом 48. став 4. овог закона;

18) издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 54. и чланом 81. став 3. овог закона;

19) употребљава израз „гаранција” и израза с тим значењем, у складу са чланом 55. овог закона;

20) прима, евидентира, одговара на рекламацију, у складу са чланом 56. и чланом 81. став 3. овог закона;

21) обавља додатне радове без изричите сагласности потрошача, супротно члану 71. овог закона;

22) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 86. овог закона;

23) врши спецификацију рачуна, у складу са чланом 91. овог закона;

24) успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 92. овог закона;

25) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, у складу са чланом 95. овог закона;

26) обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 101. став 3. овог закона;

27) доставља гаранцију за случај неспособности плаћања, у складу са чл. 108. и 121. овог закона;

28) оглашава и нуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно размену

временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 111. овог закона;

29) омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак, у складу са чланом 112. ст. 7. и 8. овог закона;

30) спроводи меру заштите колективног интереса потрошача из члана 150. овог закона.

Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли давалац гаранције:

1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен, у складу са чланом 54. став 2. овог закона;

2) употребљава израз „гаранција” и израза с тим значењем, у складу са чланом 55. овог закона.

### **Решење инспектора**

#### **Члан 157.**

У случају утврђивања повреде закона инспектор налаже трговцу, односно продавцу да отклони утврђену неправилност.

Решењем из става 1. овог члана инспектор ће одредити рок у којем ће трговац, односно продавац бити дужан да отклони неправилност, а који не може бити краћи од 24 сата нити дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако трговац, односно продавац не поступи по налогу из став 2. овог члана инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе, односно вршења услуге на коју се мера односи.

### **Поступак инспекцијског надзора**

#### **Члан 158.**

Инспекцијски надзор у смислу овог закона врши се по службеној дужности и започиње предузимањем прве радње инспектора у поступку инспекцијског надзора.

Пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку.

О свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник.

О питањима која нису од непосредног значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља службену белешку.

Ако утврди повреду закона, инспектор доноси и доставља решење у складу са својим овлашћењем у року од пет дана од дана отпочињања, односно окончања контроле.

Инспектор у време и на месту контроле, може донети привремено решење, које престаје да важи протеком рока за доношење решења из става 5. овог члана.

Против привременог решења није дозвољена посебна жалба.

### **Жалба**

#### **Члан 159.**

Против решења из члана 157. овог закона може се изјавити жалба у року од осам дана Министру.

Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена управна мера може да покрене поступак пред Управним судом у року од 14 дана, али жалба не одлаже извршење решења.

## **XVI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Прекршај**

#### **Члан 160.**

Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не истакне цену, у складу са чл. 6. до 10. овог закона;
- 2) не оглашава продајну цену, у складу са чланом 11. овог закона;
- 3) не изда потрошачу рачун, у складу са чланом 12. ст. 1. и 2. овог закона;
- 4) се не придржава истакнуте цене и услова продаје, у складу са чланом 12. став 3. овог закона;
- 5) наплати издавање и слање рачуна односно опомена потрошачу из члана 12. ст. 4. и 5. овог закона;
- 6) не обавештава потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;
- 7) наплати додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 14. овог закона;
- 8) обавља непоштену пословну праксу, из члана 18. овог закона;
- 9) обмањује потрошача на начин прописан чл.19. - 21. овог закона;
- 10) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 22. и 23. овог закона;
- 11) продаје, услужује и поклања алкохолна пића, укључујући и пиво, дуванске производе и пиротехничке производе лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 24. став 1. овог закона;
- 12) одбије да потрошачу прода робу која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбије пружање услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и опште прихваћеним пословним обичајима, супротно члану 26. став 1. овог закона;
- 13) не обезбеди потрошачу робу у тачној мери или количини или му не омогући да провери ту тачност, супротно члану 26. став 2. овог закона;
- 14) нуди посебне продајне подстицаје за куповину робе и услуга, супротно члану 26. став 3. овог закона;



15) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из члана 27. овог закона;

16) при закључивању уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, не преда потрошачу образац за одустанак од уговора, у складу са чл. 30. и 31. овог закона;

17) не испоручи робу потрошачу у року прописаним чланом 32. став 1. овог закона;

18) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 34. став 1. овог закона;

19) непосредно се огласи, супротно члану 38. овог закона;

20) шаље пошиљке које потрошач није наручио, супротно члану 39. овог закона;

21) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 40. овог закона;

22) потрошачу не преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, у складу са чланом 46. став 1. овог закона;

23) потрошачу не преда робу у уговореној количини, у складу са чланом 46. став 2. овог закона;

24) на рачуну читљиво и јасно не напише рок испоруке робе, у складу са чланом 46. став 4. овог закона;

25) потрошачу приликом испоруке робе, не преда документа која се односе на робу, у складу са чланом 47. овог закона;

26) не врати потрошачу све износе плаћене по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 48. став 4. овог закона;

27) као давалац гаранције, не сачини гарантни лист у складу са чланом 54. став 2, односно чланом 81. став 3. овог закона;

28) не изда потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 54. став 3, односно чланом 81. став 3. овог закона;

29) употребљава израз „гаранција” и израза с тим значењем, супротно члану 55, односно члану 81. став 3. овог закона;

30) ако у продајном месту видно не истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација или на месту одређеном за пријем не обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са чланом 56. став 2, односно чланом 81. став 3. овог закона;

31) потрошачу не изда писану потврду, односно електронским путем не потврди пријем рекламације, у складу са чланом 56. став 5. односно чланом 81. став 3. овог закона;

32) не води и не чува евиденцију примљених рекламација потрошача, складу са чланом 56. ст. 4. и 6, односно чланом 81. став 3. овог закона;

33) не одговори потрошачу на изјављену рекламацију на начин и у року предвиђеном чланом 56. став 7, односно чланом 81. став 3. овог закона;

34) прихваћени захтев из рекламације потрошача не реши на начин прописаним чланом 56. став 8, односно чланом 81. став 3. овог закона;

35) не обавести потрошача о сваком продужавању рока за решавање рекламације, у складу са чланом 56. став 9, односно чланом 81. став 3. овог закона;

36) уколико не прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада у складу са чланом 71. овог закона;

37) обустави потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 86. овог закона;

38) обуставља пружање услуге, у складу са чланом 86. став 5. овог закона;

39) овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, супротно члану 86. став 6. овог закона;

40) не обавештава потрошача о подацима из чл. 87. и 88. овог закона;

41) не изда рачун за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације рачуна из члана 91. овог закона;

42) не успостави бесплатну телефонску линију, у складу са чланом 92. овог закона;

43) не обавести потрошача о подацима из члана 93. овог закона;

44) оглашава или нуди на продају туристичко путовање, супротно члану 95. овог закона;

45) најкасније 14 дана пре поласка не обавести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и о имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 101. став 3. овог закона;

46) потрошачу не пружи довољну гаранцију обезбеђења за случај неспособности плаћања при уговорима о туристичким путовањима и временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 108. став 1. и чланом 121. овог закона;

47) не обавести потрошача о подацима из члана 110. овог закона;

48) не истакне јасно промотивну или продајну сврху догађаја, супротно члану 111. овог закона;

49) поред уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак нема потписа потрошача, супротно члану 112. став 8. овог закона;

50) повреди колективни интерес потрошача из члана 145. овог закона;

51) поступи супротно мери заштите колективног интереса потрошача из члана 150. овог закона;

52) поступи супротну налогу из решења инспектора из члана 157. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000,00 до 150.000,00 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000,00 до 500.000,00 динара.

## **Заштитна мера**

### **Члан 161.**

Уз прекршајну казну из члана 160. став 1. тач. 9), 10), 11), 12) и 52) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 160. став 2. за радње из члана 160. став 1. тач. 9), 10), 11), 12) и 52), одговорном лицу у правном лицу може се изрећи заштитна мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 160. став 3. за радње из члана 160. став 1. тач. 9), 10), 11), 12) и 52), предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

## **XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 162.**

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од шест месеци од дана његовог ступања на снагу.

### **Члан 163.**

Удружења и савези који су уписани у Евиденцији на основу Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 73/10) и Правилника о евиденцији удружења и савеза удружења за заштиту потрошача („Службени гласник РС”, број 32/11) на дан ступања на снагу овог закона, сматрају се уписаним у Евиденцију установљену на основу члана 132. овог закона.

### **Члан 164.**

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 73/10).

### **Члан 165.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењиваће се по истеку три месеца од дана његовог ступања на снагу.

## **О Б Р А З Л О Ж Е Њ Е**

### **I. УСТАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА**

Уставни основ за доношење овог закона садржан је у одредби члана 90. Устава Републике Србије, којим је утврђено да Република Србије штити потрошаче и члан 97. став 1. тачка 2) Устава по коме Република Србија уређује и обезбеђује остваривање и заштиту грађана.

Стратешки основ за доношење овог закона садржан је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године („Службени гласник РС”, број 71/13) и то у делу којим се дефинишу: циљ 1. Унапређење заштите права и интереса потрошача изменама прописа; активност 1.1. Преглед и измене и допуне постојећег законодавства у области заштите потрошача; мера 1.1.1 Припрема плана за измене и допуне Закона о заштити потрошача из 2010. године.

### **II. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА**

У складу са Планом рада Владе за 2013. годину предвиђено је доношење Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача, чему је ресорно министарство и приступило. Јавна расправа о Нацрту закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача спроведена је у периоду од 8. јула до 8. августа 2013. године током које су коментаре и сугестије доставили представници владиних и невладиних институција, приватног сектора и физичка лица. Након анализе добијених коментара и сугестија и комплексности коју су корисни предлози подразумевали у смислу измене законских решења, оцењено је да обим неопходних измена и допуна захтева израду новог Закона о заштити потрошача у складу са чланом 47. Јединствених методолошких правила за израду прописа („Службени гласник РС”, број 21/10), који је донео Законодавни одбор Народне скупштине, а који гласи: „Ако се више од половине чланова основног прописа мења, односно допуњује, треба донети нови пропис.”

Разлог за доношење овог закона о заштити потрошача је, пре свега, пружање свеобухватне заштите потрошачима на територији Републике Србије. Овде се првенствено мисли на делотворно остваривање основних потрошачких права која се односе, пре свега на образовање и информисање, заштиту економских интереса, решавање потрошачких проблема и заступање потрошачких интереса, као и доступност основних роба и услуга. Свеобухватна заштита потрошача подразумева стварање окружења које омогућава потрошачима да остварују и користе своја права. Предуслов за то је стварање система у којем су потрошачи свесни својих права и одговорности, имају приступ информацијама и саветима, осећају да су безбедни на тржишту и да постоје ефикасни механизми за уочавање и отклањање непоштене пословне праксе на тржишту. То такође значи да су потрошачима доступна и ефикасна средства правне заштите, као и одговарајућа надокнада штете.

Закон о заштити потрошача који је усвојен 2010. године, а у примени од 1. јануара 2011. године, представљао је значајан помак у смислу обезбеђивања високог нивоа заштите потрошача и усаглашавања домаћих прописа са правним тековинама ЕУ с обзиром на то да је у овај пропис транспоновано 15 директива ЕУ. Међутим, и поред тога што су, тада, нова законска решења у великој мери одговарала захтевима савременог тржишта, а узимајући у обзир да је област заштите потрошача једна од најдинамичнијих области друштва, примена Закона је указала да постоје одређене тешкоће у његовом спровођењу. Поглавља којима се прописује институционални оквир и

спровођење закона нису у довољној мери кореспондирала са одредбама којима се прописују обавезе трговаца, решавање потрошачких спорова и препознавање непоштене пословне праксе на тржишту. Стога, један од разлога за доношење новог закона је неопходност консолидовања Закона у смислу обезбеђивања институционалних промена, успостављања механизма за спровођење закона, оснаживања удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и обезбеђивања потпуне усклађености са потрошачким правом ЕУ.

Такође, један од разлога за доношење новог закона је јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача. Прецизирањем надлежности Министарства успоставиће се јаснији оквир за спровођење закона, уз додатну надлежност која се односи на подстицање оснивања и рада тела за решавање потрошачких спорова вансудским путем као једним од битних компоненти заштите права и интереса потрошача будући да се механизми за алтернативно решавање потрошачких спорова придржавају начела: независности, отворености, равноправности странака и ефикасности. Закон из 2010. године уређује вансудско решавање потрошачких спорова у поглављу XII, међутим ове одредбе не покривају у довољној мери ову област и неопходно их је ускладити са новим одредбама Закона о парничном поступку („Службени гласник РС”, бр. 72/11, 49/13-УС, 74/13-УС и 55/14) који уређује поступак у потрошачким споровима.

Јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача обезбеђује се и давањем веће улоге јединицама локалне самоуправе у заштити права и интереса потрошача, јер се промовисањем институција које су блиске грађанима и активне на локалном нивоу директније утиче у областима као што су образовање, информисање, саветовање и учешће потрошача у процесу доношења одлука. Јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача садржано је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године, и то у делу којим се дефинише циљ 3. Даље јачање институционалног оквира заштите потрошача.

Поред јачања државног институционалног нивоа круцијално је и јачање невладиних институција како би се одговорило захтевима свеобухватне заштите потрошача. Оснаживање удружења за заштиту потрошача и савеза удружења за заштиту потрошача (у даљем тексту: удружења и савези), као један од разлога доношења новог закона, има за циљ да се унапреди сарадња и заједничке активности удружења и савеза и пружи подршка њиховом умрежавању како би била препозната у друштву као релевантан актер и обезбедила њихова одрживост. Прописивањем критеријума независности и репрезентативности удружења и савеза, као новим законским решењима, рад невладиног сектора се подиже на виши ниво и бива препознат, од стране потрошача и трговаца, као довољно оснажен да заступа потрошаче у судском поступку и поступку вансудског решавања спорова, у саветодавним телима на локалном и републичком нивоу и у покретању поступака за заштиту колективних интереса. Оснаживање удружења и савеза садржано је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године, и то у делу којим се дефинише циљ 5. Јачање удружења потрошача и индивидуалних потрошача.

Најбитнији разлог за доношење новог закона јесте успостављање механизма за спровођење закона. Делотворније спровођење закона обезбеђује се, прво, превентивним деловањем, али и покретањем правних радњи у случају кршења одредаба закона које се односе на непоштену пословну праксу и неправичне одредбе у потрошачким уговорима; друго, увођењем Националног регистра потрошачких приговора, као националног система за прикупљање, евидентирање и решавање потрошачких приговора

доступног и путем Интернета; треће, проширивањем опсега вршења надзора од стране инспекцијских органа; четврто, унапређењем механизма за вансудско решавање потрошачких спорова. Делотворније спровођење закона садржано је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године у циљу 4. Делотворније спровођење закона и ефикаснији систем надзора над тржиштем у области заштите потрошача.

Поред тога, међународноправни основ за усвајање овог закона и један од разлога за његово доношење садржан је у члану 78. Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране („Службени гласник РС”, број 83/08) у коме је прописано да ће уговорне стране сарађивати како би усагласиле стандарде заштите потрошача у Србији са стандардима у Заједници. Овај члан предвиђа да ће стране у заједничком интересу обезбедити: политику активне заштите потрошача у складу са комунитарним правом, усклађивање законодавства о заштити потрошача у Србији са заштитом која је на снази у Заједници, делотворну правну заштиту потрошача ради побољшања квалитета робе и одржавања одговарајућих стандарда безбедности, надзор над спровођењем правила од стране надлежних органа и омогућавање приступа правди у случају спора, као и размену информација о основним производима.

Имајући у виду да је ресорно министарство преузело обавезу испуњења услова из Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране, одредбе најважнијих, новоусвојених, европских директива из области заштите потрошача инкорпориране су у овај Закон: *Директива 2011/83/ЕУ о правима потрошача о изменама и допунама Директиве Савета 93/13/ЕЕЗ и Директиве 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета и о престанку важења Директиве Савета 85/577/ЕЕЗ и Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и Савета*, која садржи одредбе које се односе на уговоре закључене на даљину или изван пословних просторија, дужност обавештавања потрошача и дужност у вези са временом испоруке робе из уговора о продаји, *Директива 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова и о изменама и допунама Уредбе (ЕЗ) број 2006/2004 о сарадњи у области заштите потрошача и Директива 2009/22 Европског парламента и Савета о мерама забране за заштиту интереса потрошача*, која уређује покретање поступка за изрицање мера забране у поступку за заштиту колективних интереса потрошача.

### **III. ОБЈАШЊЕЊЕ ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА**

#### **Глава I. Уводне одредбе**

Ова глава Предлога закона има уводни карактер. У њој се одређује предмет регулисања, карактер његових норми, однос према другим законима, основна права потрошача и значења основних појмова.

#### **Члан 1.**

Овај закон уређује основна права и обавезе потрошача, материјалноправне услове под којима се обезбеђује њихова заштита, правне инструменте за остварење потрошачевих права пред судовима, другим државним органима и телима за вансудско решавање спорова, права и дужности удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, информисање и едукацију потрошача, права и обавезе државних органа у сфери заштите потрошача, као и друга питања од значаја за заштиту потрошача.

## Члан 2.

Основна права потрошача су право на задовољавање основних потреба, право на безбедност, право на обавештеност, право на избор, право учешћа, право на правну заштиту, право на образовање и право на здраву и одрживу животну средину. Ова права су социјална права, више начела, која нису утужива нити праћена санкцијом. Ова одредба служи као интерпретативно средство, и помаже у тумачењу других конкретних одредаба.

## Члан 3.

Битна карактеристика овог закона је да његове норме имају императивни карактер, што значи да односи које регулише не могу бити уређени другачије, осим када је то дозвољено. Ништаве су све одредбе уговора које директно или индиректно ограничавају права потрошача (став 2), што је усклађено са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Међутим, због постојања једне ништаве одредбе не мора бити ништав уговор у целини. У тежњи да одржи уговор на снази, упркос ништавости неке његове одредбе, овај закон је репродуковао опште правно правило уговорног права према коме ништавост једне одредбе уговора не повлачи ништавост целог уговора, ако уговор може опстати и без ње (став 3.). Императивност законских норми потврђена је са још два правила. Према првом, потрошач се не може једнострано одрећи права која су му призната овим законом (став 1.), а према другом, његове норме обавезно важе и за све уговоре који су закључени у циљу изигравања његове примене (став 5.).

У ставу 4. наведено је да понуда за закључење уговора учињена од стране потрошача не обавезује потрошача да понуду одржи, осим ако је што друго изричито прописано. Према Закону о облигационим односима, свака понуда обавезује понудиоца да је одржи одређено време (и закон садржи правила о томе колико дуго понуда обавезује) изузев ако сам понудилац своју понуду учини опозивом, што значи да је одредба о неопозивости понуде диспозитивне природе, те да понудилац може сам, додавањем клаузуле *sine obligo* (без обавезе) да своју понуду учини опозивом. Овим ставом предвиђено је да је свака понуда потрошача опозива. То значи да потрошач може да се предомисли све док трговац не прихвати његову понуду. Када трговац прихвати понуду потрошача, понуда коју је потрошач дао више се не може повући зато што она више и нема властиту самосталну егзистенцију. Наиме, када трговац прихвати понуду потрошача, настао је уговор и више није могуће опозвати ни понуду која је била опозива.

Овде је основни циљ управо да се у погледу општег правила о неопозивости понуде креира посебан режим за случајеве када понуду даје потрошач. Другим речима, ова одредба није у супротности са Законом о облигационим односима, већ се њоме прописује посебно правило (*lex specialis*) за случајеве када је потрошач у улози понудиоца. Чињеница је да је понуда према Закону о облигационим односима неопозива, осим ако јој понудилац не дода клаузулу *sine obligo* или *без обавезе*. Ми овде ослобађамо потрошача тог терета, не очекујемо од њега да зна за могућност да своју понуду учини опозивом, законодавац то чини за њега. Потрошачева понуда треба да буде опозива све док је трговац не прихвати. Када трговац прихвати понуду потрошача, онда је настао уговор који се даље не може развргавати опозивањем понуде, чак ни ако је та понуда била опозива. Оног тренутка када понудилац (потрошач) прими изјаву трговца о прихватању понуде, тог тренутка уговор је закључен и потрошач и трговац су њиме везани. Од тог тренутка, потрошач се не може повући из уговора простим опозивом понуде.

У односу на претходни Закон о заштити потрошача из 2010. године, концепту угроженог потрошача дат је шири обим, тако да се прихвата угроженост потрошача као опште начело приликом тумачења одредаба овог закона.

Овај закон се сматра општим кровним актом и примењује се на све односе потрошача и трговца, као и на све робе и услуге које потрошачи користе. Закон којим се уређују облигациони односи је системски закон док овај закон уређује специфичне односе између потрошача и трговца.

Политика заштите потрошача је по природи хоризонтална и протеже се и на економску и на социјалну политику. Прописује се да се захтеви о заштити потрошача морају узети у обзир приликом дефинисања осталих политика и активности државних органа.

#### **Члан 4.**

Овај члан уређује обим примене закона према посебним областима које обухвата. Потрошачко право је мултидисциплинарна, хетерогена област, дефинисана према субјекту и његовом конкретном односу са трговцем у низу посебних делатности свакодневног живота. Стога се регулатива у основи разликује за различите сфере правног живота, са заједничким именитељем који се налази управо у потрошачу.

Прописује се да се одредбе овог закона примењују на све односе потрошача, све уговоре потрошача и све робе и услуге које ће потрошачи вероватно користити, у оној мери у којој не постоје посебне одредбе са истим циљем у посебним секторским или законима којима се уређују предметни односи, уговори, робе или услуге и обезбеђује већи ниво заштите потрошача.

Уређује се обим заштите потрошача код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија, тако што је прописано да се примењује на све уговоре осим на оне за које је одређено овим законом да се не примењује.

Искључује се примена одредби о одговорности за производе са недостатком за нуклеарне удесе и штету покривену одговарајућим ратификованим међународним уговорима.

Проширује се примена решења Закона у вези са туристичким путовањем и тајм-шерингом и уговорима о боравку ученика или студената ради школовања или стручне обуке у иностранству.

#### **Члан 5.**

Међу основним појмовима, чија садржина је одређена у овој глави, издвајају се појмови потрошача и трговца. Посебна правна заштита припада искључиво потрошачима. Да би прибавили неопходне робе или услуге, потрошачи морају да закључују са трговцима уговоре на основу којих им трговци продају робу или пружају услугу. У уговору са трговцем потрошач има слабији положај. Због своје стручности, информисаности и финансијске снаге трговац је надмоћна страна у односу са потрошачем. Са такве позиције је у прилици да наметне потрошачу услове продаје или пружања услуге који су искључиво у његовом економском интересу, занемарујући интересе потрошача. Посебним правима која овај закон гарантује потрошачима и обавезама које намеће трговцима отклања се неједнакост и поправља положај потрошача у уговорном односу са трговцем.

Трговац је у овом закону дефинисан као правно или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге



комерцијалне сврхе укључујући и друга лица која делују у његово име или за његов рачун. Дакле, трговац је привредни субјект схваћен у најширем смислу, привредно друштво или предузетник, занатлија и друго физичко лице које се у виду занимања бави продајом роба или пружањем услуга и које уговоре уређене овим законом закључује у оквиру своје послове делатности, као и свако друго, правно или физичко лице, које у правним пословима са потрошачима дела у име и за рачун трговца. У циљу појашњења, Предлог закона дефинише и продавца као трговца са којим је потрошач закључио уговор у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга.

Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које, претежно, нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

Физичка лица, са својством трговца у складу са Законом о трговини, сматрају се потрошачима само ако у правним пословима на које се односи овај закон поступају изван пословне делатности, професије или заната. Потрошач не може да буде правно лице. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту која потрошачима припада по овом закону.

Овај члан посебно дефинише организатора туристичког путовања и посредника у продаји туристичког путовања.

Такође, у овом члану одређују се и појмови уговора о продаји, уговора на даљину, уговора закљученог изван пословних просторија, трајни носач записа, пословне просторије, уговор о пружању услуга, дигитални садржај, чија значења су усклађена са чланом 2. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача, а дефинисани су и појмови роба, повезани уговори, поруџбеница, јавна аукција итд.

Јавна аукција јесте начин продаје робе у поступку надметања којим руководи аукционар, код којег потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да јој присуствују, а најбољи учесник у надметању има обавезу да робу купи. За разлику од аукције где није могуће фиксирање цене, код јавне та могућност постоји, а надметање се односи на неки други критеријум (на пример: ко се први јави, ко да боље идејно решење неког пројекта итд.).

У тачки 11) дефинише се појам уговора закљученог изван пословних просторија као сваки уговор између трговца и потрошача закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача, као и уговор за који је потрошач дао пунуду; закључен у пословним просторијама трговца или путем средстава комуникације на даљину, а о чијем закључењу су вођени преговори изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; закључен током путовања које је организовао трговац и које је за циљ или последицу имало промовисање и продају робе или услуга потрошачу.

Тачка 16) дефинише произвођача, који је нарочито релевантан за одредбе о његовој одговорности за производ са недостатком. Што се дефиниције самог производа из тачке 14) тиче, она је у складу са већ традиционалном, уз поменути захтев укључивања пољопривредних производа.

Тачка 17) (повезани уговори) односи се и на трговце који уговарају са произвођачем производњу производа са сопственом трговинском марком.

Тачка 21) описује уговорну одредбу. Норме закона се примењују на сваку или било коју одредбу уговора између потрошача и трговца. При том је

наглашено да појам „уговорна одредба” обухвата „посебне погодбе”, чија садржина је била предмет преговора између потрошача и трговца и „опште одредбе”, које је трговац унапред, једнострано, без преговора са потрошачем, сам формулисао. То значи да се норме овог закона примењују на све уговорне одредбе, без обзира да ли је потрошач преговарао о њима са трговцем или их је трговац сам припремио. Оне се не примењују само на уговорне одредбе чија је садржина одређена принудним законским или подзаконским актима.

Закон о облигационим односима као ништаву квалификује одредбу која је противна императивном пропису, а решења у овом закону омогућавају да се испита правичност не само општих одредаба и посебних погодби адхезионог потрошачког уговора, него и одредбе потрошачких уговора који нису адхезиони (по приступу).

Штетом се сматра оштећење проузроковано смрћу или телесном повредом, те уништењем или оштећењем неког дела имовине, уколико се претежно користио за личну употребу. Што се тиче накнаде неимовинске штете, Предлог закона упућује на општа правила одговорности из Закона о облигационим односима.

Термин услуга од општег економског интереса је преузет из европског права (чл. 16. и 86.(2) Оснивачког уговора) и означава оно што би се, сходно нашем Закону о јавним предузећима и обављању делатности од општег интереса, могло означити као делатност од општег интереса економске (тржишне) природе коју обављају јавна предузећа. Иако не постоји једнообразна дефиниција појма услуге од општег економског интереса, реч је о услугама које се пружају на регулисаном тржишту од стране великих инфраструктурних сервиса, уз накнаду и које испуњавају општи интерес. Будући да имају тржишни еквивалент, реч је о услугама од општег економског интереса, као подгрупи услуга од општег интереса. Овим сужавањем се указује на разлику између општег и општег економског интереса, као сегмента општег интереса који има економску природу. То значи да би посебном регулаторном режиму требало да буду обухваћене само услуге које имају тржишни еквивалент. Услуга од општег економског интереса указује на природу активности, а не примарно на јавни интерес. Услуге од општег интереса су шири појам од услуге од општег економског интереса, јер обухватају како услуге које имају тржишни еквивалент, тако и оне које га немају, као нпр. образовање, култура и сл. Исто тако услуге од општег интереса разликују се од јавних сервиса (енгл. public services).

Уговор о пружању услуга има обележја грађанскоправног уговора о делу који се, према Закону о облигационим односима, закључује између наручиоца (који може бити било које лице, а не само потрошач) и посленика (који исто тако може бити било које лице, а не само продавац). На уговор о делу примењују се општа правила уговорног права из којих за посленика и наручиоца посла произилазе одређене обавезе. Додатно, правила овог закона примењују се на уговор о делу у коме је посленик продавац, а наручилац посла потрошач.

Туристичко путовање чини припремљена комбинација две или више туристичких услуга у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или временском трајању које се без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности је уговор између трговца и потрошача на основу кога се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да за то плати одређену

накнаду. Овај уговор закључује се на време дуже од једне године или са могућношћу прећутног продужења.

Закон дефинише и вансудско решавање потрошачких спорова, као алтернативни механизам за остварење потрошачких права. Одређује се шта се сматра вансудским решавањем потрошачких спорова, у складу са одговарајућом регулативом из ове области.

Поред тога, дефинисани су и појмови кодекс добре пословне праксе и доносилац кодекса добре пословне праксе у циљу усаглашавања са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговаца према потрошачима.

Дефиниције појмова давалац гаранције и техничка роба учињене су у циљу боље примене Закона и његовог лакшег спровођења.

## **Глава II. Информисање потрошача и едукација**

### **Члан 6.**

Овај члан прописује обавезу трговца да на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну, односно јединичну цену робе или услуге, и истовремено упућује на прописе који уређују трговину и детаљно регулишу материју истицања цена.

### **Члан 7.**

Пружалац услуге мора да означи укупну цену услуге у ценовнику или у тарифи и истакне је у месту у коме нуди услуге, а ако просторије у којима послује имају излог, ценовник и тарифа се морају истаћи и у излогу.

### **Члан 8.**

Трговац је дужан да уколико се нуди или јавно оглашава за вршење услуге трајног снабдевања ел. енергијом, централним грејањем или водом путем цевовода, у понуди или огласу јасно означи јединичну цену киловат часа потрошене струје, кубног метра гаса, воде. Поред јединичне цене трговац је дужан да означи све цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући цену која се плаћа за прикључење на мрежу.

### **Члан 9.**

Због специфичности места на којима се продаје гориво на бензинским пумпама, издаје простор за паркирање или паркинг места у закуп у јавним гаражама или паркиралиштима и потребе да цене буду лако уочљиве лицима која управљају моторним возилима, за бензинске пумпе, гараже и паркиралишта прописан је посебан начин истицања цена.

### **Члан 10.**

Овим законом је посебно уређено истицање цена услуга у угоститељским објектима и то тако што се прописује обавеза да се ценовник obroка и пића истакне на столовима или да се ценовник преда сваком потрошачу пре пријема поруџбине. Такође, ценовник obroка и пића мора се истаћи и на улазу у угоститељски објекат.

### **Члан 11**

Овај члан уређује обавезу трговца да приликом оглашавања наведе продајну цену робе, односно услуге и јединичну цену робе или услуге. Уколико се цена услуге рачуна по јединици времена, трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену услуге и цену по јединици времена.

## **Члан 12.**

Овај члан уређује обавезу трговца на издавање рачуна потрошачу, као и основне податке које рачун мора да садржи, под претњом прекршајне одговорности. Овим чланом је прописана и забрана наплаћивања издавања и слања рачуна потрошачу, као и наплаћивање слања опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања.

## **Члан 13.**

Одредбе члана 13. усклађене су са чланом 5. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача, у погледу обавезе обавештавања потрошача пре закључења уговора.

За доношење разумне одлуке да купе робу или прибаве услугу, потрошачима је, поред обавештености о цени, потребно да буду упознати са својствима робе или услуга и другим појединостима. Трговци самоиницијативно, вођени сопственим економским интересима, обично информишу потрошаче. Међутим, иако је то интерес трговца, може се десити да трговац не учини потрошачу доступним информације које су му неопходне, због тога, законом је предвиђено да, уколико нису очигледне из контекста, с обзиром на околности које прате закључење уговора, трговац има обавезу да потрошача пре закључења уговора обавести о, основним карактеристикама робе или услуге, идентитету трговца као што је пословно име, матични број, адреса седишта и број телефона, продајној цени, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет, начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза, постојању законске одговорности због несобразности робе или услуге уговору, условима за раскидање уговора ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски, начину изјављивања рекламације, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности.

Ако уговор буде закључен ова обавештења по сили закона постају саставни део уговора (став 5.).

У ставу 6. прописано је да на трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о појединостима из ст. 1. и 2. овог члана. Основно правило је да онај ко тврди да има неко право треба да докаже постојање свих оних чињеница које су неопходне за постојање и остваривање тог права (чл. 7. и 228. Закона о парничном поступку, „Службени гласник РС”, број 72/11, 49/13 – УС, 74/13 – УС и 55/14). Међутим, легитимно је и законито, законом предвидети изузетак од овог основног правила, као пример наводимо одредбу члана 154. став 2. Закона о облигационим односима којом је предвиђена општа законска претпоставка кривице штетника. Ту закон ослобађа тужиоца обавезе да докаже кривицу као један од три услова за заснивање субјективне одговорности. То је само један од небројених примера да законодавац, увођењем обориве законске претпоставке скида терет доказивања са онога који нешто тврди на онога против којег ради претпоставка.

Овај члан садржи општу обавезу обавештавања о типичним обележјима роба и услуга која се, пак, у наредним члановима, у појединостима разрађује у вези дистанционих и уговора склопљених изван пословних просторија, услуге од општег економског интереса, туристичких путовања, и временски подељеног коришћења непокретности-тајмшеринга. Садржи и посебан захтев „савесности и поштења“ те „разумљивости“.

Ставом 8. овог члана прописано је да се предуговорно обавештавање, такође, примење и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном

енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о централном грејању или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

#### **Члан 14.**

Одредбе члана 14. уређују додатне трошкове, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке које потрошач није дужан да плати уколико трговац није добио његову изричиту сагласност за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца, а пре него што се обавезао уговором или понудом.

Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Потрошач има право на повраћај новца, уколико је већ платио трговцу додатне трошкове.

Одредбе члана 14. усклађене су са чланом 22. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

#### **Члан 15.**

Овај члан садржи одредбу о плаћању новчане обавезе и прописује да се новчана обавеза коју потрошач плаћа путем поште, банке или неке друге институције за платни промет сматра се намиреном на дан када је банка, пошта или друга институција за платни промет примила налог потрошача за плаћање или уплату дуваног износа или налог трећег лица које врши плаћање у име или за рачун потрошача.

#### **Члан 16.**

Овај члан прописује да едукација и информисање потрошача које пружају и спроводе удружења и савези морају да буду независни, објективни и не смеју да садрже било какав облик оглашавања.

Како је једно од основних потрошачких права право на образовање, односно стицање основних знања о потрошачким правима и начину њиховог остваривања, предвиђен је члан о едукацији потрошача којим се у наставне планове и програме основног и средњег образовања укључују и потрошачке теме, и као такве постају део њихових редовних активности. Овај члан предвиђа образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

У циљу реализације прописане норме, предвиђена је сарадња министарства надлежног за заштиту потрошача са основним и средњим школама, као и активна улога удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, и то оних удружења која су уписана у Евиденцију ресорног министарства чиме су стекла одговарајући кредибилитет.

### **Глава III. Непоштена пословна пракса**

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговца према потрошачима.

Приликом дефинисања „непоштеног” Предлог закона полази од појма „просечног потрошача”. Ово је посебно битно због дефинисања обмањујућих радњи, у смислу члана 20. или обмањујућих пропуштања, у смислу члана 21. овог закона

Поменуте одредбе садрже само општи оквир непоштене пословне праксе, нарочито по питању оглашавања и промоција. Посебним прописима

детаљније је уређена ова материја, укључујући прописивање забрана, и то у области оглашавања и промоције лекова, дуванских производа, хране, игара на срећу, маркетинга усмереног на децу итд.

#### **Чл. 17. и 18.**

Одређује се предмет, забрана и појам непоштене пословне праксе трговца према потрошачу. Предлогом закона је на општи начин одређено да је непоштена пословна пракса забрањена.

Пословна пракса је непоштена, ако је противна захтевима професионалне пажње и ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се то пословање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се тржишно поступање односи на групу.

Трговац је дужан да докаже да је тачно све оно што је тврдио о производу у поступку преговарања и током закључења уговора. Пример: ако је током преговарања или у јавном огласу трговац тврдио да је сат водоотпоран онда је терет доказивања тачности те тврдње на њему. То значи да није на потрошачу да доказује да сат није водоотпоран.

#### **Члан 19.**

Овим чланом прописано је да је обмањујућа пословна пракса непоштена. Трговац својом пословном праксом обмањује потрошаче ако наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу постојања или природе производа, основних обележја производа, цена или начин на који је она формирана, или постојање одређених погодности у погледу цене, потреба за сервисирањем, деловима, заменом или поправком и друго.

Трговац, такође обмањује потрошаче ако у конкретном случају, узимајући у обзир све околности, његова пословна пракса наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, и то оглашавањем производа, укључујући упоређујуће оглашавање, кршењем одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио, ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

#### **Члан 20.**

Непоштена пословна пракса постоји и када трговац обмањује потрошаче, односно када им ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за разборито одлучивање и тако прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Обмањивање пропуштањем је и када трговац скрива битне информације или су те информације неблаговремене или пружене на нејасан, неразумљив или двосмислен начин. Приликом просуђивања да ли је трговац пропустио да потрошачима пружи сва битна обавештења, у обзир се узимају просторна и временска ограничења која су својствена употребљеном средству комуникације, као и све допунске мере које је трговац предузео у циљу обавештавања потрошача.

#### **Члан 21.**

У овом члану прописани су облици пословне праксе за које се небориво претпоставља да обмањују потрошаче и да су као такви непоштени. Листа

таквих ситуација је дугачка и обухвата неистиниту тврдњу да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе а да заправо није, односно да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе (усклађеност са Анексом 1 Директиве 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговаца према потрошачима), неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца, неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације, неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или производ одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење и друго.

#### **Члан 22.**

Одређено је шта се сматра насртљивом пословном праксом и самим тим непоштеним. То подразумева ситуације када трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду, или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези с одређеним производом, и тако га наводи или прети да наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Прописано је и шта се узима у обзир приликом просуђивања, да ли одређена пословна пракса представља узнемиравање, принуду, укључујући физичку принуду, или недозвољени утицај на потрошача.

#### **Члан 23.**

Таксативно су набројени облици пословне праксе за које се небориво претпоставља да су насртљиви и као такви непоштени.

#### **Члан 24.**

Прописује се посебна заштита малолетника у случају продаје, поклањања и услуживања алкохолних пића, укључујући пиво, дуванских производа и пиротехничких средстава. Уколико трговац посумња да је у питању малолетни потрошач, није у обавези да му прода наведену робу, све док му потрошач не покаже своје личне исправе (лична карта, пасош, возачка дозвола) чиме трговац стиче увид да ли је потрошач малолетно лице или није. Ова одредба је значајна како за онемогућавање малолетних лица да купују алкохолна пића у продајним објектима, тако и у циљу спречавања услуживања малолетника алкохолним пићима у угоститељским објектима.

#### **Члан 25.**

Прописано је да су трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе одговорни за контролу поштовања правила тог кодекса од стране трговца, али је прописана и обавеза министарства надлежног за заштиту потрошача да подстиче доносиоце кодекса добре пословне праксе да контролишу приступнике кодекса и њихово пословање на тржишту.

#### **Члан 26.**

Забрањено је одбијање да се потрошачу прода роба или пружи услуга. Прописивање ове одредбе важно је из разлога што одбијање од продаје није регулисано ниједним прописом у Републици Србији.

Прописује се обавеза трговца да приликом продаје робе потрошачу у потпуности испуни његов захтев. Наиме, честе су ситуација у пракси које ће се

решити обавезом да трговац потрошачу преда робу у тачној мери и количини, али и да му обезбеди проверу тачности.

Када трговац нуди продајне подстицаје, предвиђене Законом о трговини дужан је да их видно и јасно истакне, као и да се у свему придржава онога што је потрошачима понудио као неку посебну погодност. Овакво понашање трговца не може да се сврста у део који је регулисан у оквиру грађанскоправне заштите, већ је овакво понашање прекршајно санкционисано.

#### **Глава IV. Заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија**

У глави IV систематизоване су норме о уговорима на даљину и уговорима закљученим изван пословних просторија, који представљају два модалитета уговора о продаји робе или пружања услуга.

Уговор на даљину је уговор који се закључује без непосредног присуства трговца и потрошача на истом месту у исто време. За овај начин уговарања је карактеристично да трговац нуди робу или услуге користећи неку од техника комуникације на даљину (на пример, слање на адресу потрошача насловљених, ненасловљених штампаних ствари, стандардних писама или каталога, оглашавање у штампи, позивање телефоном, позивање употребом аутоматске машине за позивање, електронска пошта, телевизијско емитовање (телешопинг) и слично), а потрошач одговара коришћењем исте или неке друге технике комуникације.

Закључење уговора посредством комуникације на даљину погодује потрошачима. Такав начин уговарања омогућава потрошачима да лако и брзо, без одласка код трговца обаве куповину или наруче услугу, али може да им проузрокује и разне неугодности: коришћење појединих средстава комуникације ради рекламирања и придобијања потрошача, нарочито позивање телефоном или употреба електронске поште, представља упад у приватни живот потрошача; ако потрошач одлучи да наручи робу само на основу слике или описа, ризикује да роба, која му буде испоручена, не буде одговарајућа његовим очекивањима; чекање испоруке након слања поруџбенице може се одужити; ако се покаже да испоручена роба није саобразна уговору потрошач може имати потешкоће да оствари своја права по том основу, с обзиром да је трговац удаљен; може се десити и да потрошач не прими робу а да је цену платио унапред.

Уговор закључен изван пословних просторија је уговор који је закључен изван пословних просторија трговца (локала, салона, бироа, канцеларија) намењених за продају или пружање услуга, укључујући продајне и сајамске штандове, али уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача. Уговарање изван пословних просторија карактеристично је по томе што трговци или трговачки путници посећују потрошаче у њиховим домовима или радним просторијама, нудећи им робу или услуге, на пример, апарате за домаћинство, козметичке препарате, књиге, осигурање и сл. Такав начин уговарања одговара потрошачима јер куповину могу обавити код себе, на свом радном месту, једноставним попуњавањем и потписивањем поруџбенице коју им ова лица предају. Међутим, продаја изван пословних просторија може да буде врло агресивни метод продаје. Трговци или лица која их заступају знају да врло нападно рекламирају робу коју продају и да упорним наговарањем наведу потрошача да пристане да је купи. Потрошачи, не знајући да се на други начин одупру навалывању, често потписују поруџбеницу без довољно размишљања о томе да ли им је купљена ствар заиста потребна.



Предлог закона о заштити потрошача, у глави IV, садржи норме које обезбеђују потрошачима заштиту у остваривању права из ових уговора.

Одредбе ове главе усаглашене су са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача, којом су укинуте Директива 85/577/ЕЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји закључених изван пословних просторија и Директива 97/7/ЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји на даљину, као и којом су измењене и допуњене Директива 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама и Директива 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама.

#### **Члан 27.**

Овим чланом уређује се претходно обавештавање потрошача код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија. У складу са чланом 6. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача детаљно су прописани подаци о којима потрошач мора да буде предуговорно обавештен, а нарочито о основним карактеристикама робе или услуге, идентитету трговца, адреси, у којој трговац послује ако не послује на адреси у којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију; у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату, продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период, трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе; условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора. У зависности од околности случаја, трговац је дужан да потрошача обавести и о додатним информацијама као што је обавеза потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора, постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво, о минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором и сл.

#### **Члан 28.**

Овим чланом прописано је право потрошача на одустанак од уговора, у складу са чл. 9. и 10. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У европском праву се временом, кроз одредбе појединих директива, које се односе на заштиту потрошача, установило право потрошача на период за преомишљање у коме им је дозвољено да преиспитају своју изражену вољу односно да размисле да ли желе да остану у уговору или то не желе (тзв. *cooling off period*). То је период током кога потрошач који је дао изјаву да закључује уговор може да се предомисли и има право да одустане од уговора (*rights of withdrawal*) без обавезе да образложи разлоге за одустанак. При том за потрошача не настају штетне последице због одустанка од уговора.

Потрошач има право да одустане од уговора у року од 14 дана од дана закључења уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Ово право представља средство заштите потрошача као слабије уговорне стране код оних потрошачких уговора код којих је оцењено да потрошачима треба обезбедити додатну заштиту. На овај начин је у савремене правне системе унет још један специфичан изузетак од начела *pacta sunt servanda* које се примењује у уговорном праву и представља једну од манифестација теорије аутономије воље. Право потрошача да одустане од уговора не утиче на његово право да користи друге могућности које му уговорно право пружа као што су неважност уговора или право да раскине уговор због неиспуњења. Потрошач има могућност да одустане у периоду за

предомишљање и од неважећег или мањкавог уговора и да се не упушта у компликованији редован поступак за остварење својих права. Када потрошач не оствари своје право на одустанак од уговора све уговорне обавезе егзистирају од момента закључења уговора. Директива 2011/83/ЕУ о правима потрошача детаљно регулише право потрошача на одустанак од уговора на јединствен начин за уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија

Пре истека рока за одустанак од уговора, потрошач је дужан да обавести трговца о одлуци о одустанку од уговора. Обавештење о одустанку потрошач може да упути на обрасцу за одустанак или да достави другу недвосмислену изјаву о одлуци о одустанку од уговора. Повраћај робе трговцу у законском року сматра се благовременом изјавом о одустанку од уговора. Прописана је и могућност да трговац омогући потрошачу да електронским путем изјави да одустаје од уговора, попуњавањем обрасца на Интернет страници трговца, уз обавезу трговца да потврди пријем такве одлуке потрошача на трајном носачу записа. На потрошачу је терет доказивања да је поступио у складу са одредбама овог члана ради остварења права на одустанак од уговора.

#### **Члан 29.**

Овај члан уређује рачунање рокова за одустанак од уговора закључених на даљину и изван пословних просторија. Основно је правило да се рок рачуна од дана када је роба доспела у државину потрошача. Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора. Суштина овог члана је да се потрошачу остави довољно времена да још једном размисли о својој економској одлуци с обзиром на специфичности закључења ових модалитета уговора.

#### **Чл. 30. и 31.**

Уговор на даљину и уговор закључен изван пословних просторија мора да садржи све појединости о којима је потрошач обавештен пре закључења уговора и да испуњава све формалне услове да би обавезивао потрошача и трговца. Формални услови за закључење ових уговора усклађени су са чл. 7. и 8. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Код уговора који се закључују изван пословних просторија, трговац је дужан да предуговорне информације из члана 27. овог закона достави потрошачу у писаној форми, на српском језику, а само уколико постоји изричита сагласност потрошача, на другом трајном носачу записа. Неопходно је да трговац достави потрошачу потписан примерак уговора или потврду уговора у писаној форми.

Код уговора који се закључују на даљину, ако трговац успоставља комуникацију са потрошачем телефоном, у обавези је да одмах након успостављања везе потрошачу саопшти свој идентитет и да његов позив има комерцијалну сврху, односно да потрошача позива ради продаје робе или пружања услуга. Код закључења уговора путем телефона, трговац мора да потврди понуду потрошачу који се обавезује тек након потписивања понуде или слања писмене сагласности. Ова потврда трговца мора да буде достављена на трајном носачу записа. Уколико је уговор закључен помоћу средства комуникације на даљину, које по својим могућностима ограничавају простор или време за приказивање обавештења, трговац ће на том конкретном средству пре закључења уговора обезбедити минимална предуговорна обавештења у односу на главне карактеристике робе и услуга, идентитет трговца, укупну цену, право на одустанак од уговора, трајање уговора и, ако је уговор на закључен неодређено време, услове за одустанак, као и друга обавештења у складу са чланом 27. став 1. и чланом 33. овог закона. У разумном року након закључења

уговора на даљину, а најкасније у време испоруке робе или пре почетка пружања услуге, трговац је дужан да потрошачу достави потврду о закљученом уговору на трајном носачу записа. Трговац обезбеђује да потрошач, приликом достављања поруџбенице, изричито потврди да поруџбеница подразумева обавезу плаћања. Ако је достављање поруџбенице повезано са активирањем тастера или сличне функције, тастер или слична функција ће бити означени лако читљивим језиком само речима „поруџбина са обавезом плаћања” или одговарајућом недвосмисленом формулацијом из које је јасно да достављање поруџбенице повлачи за собом обавезу плаћања. Када трговац не поступи у складу са овом обавезом, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача. Прописује се обавеза да на Интернет страницама трговца, на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведене информације о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.

#### **Члан 32.**

Трговац је дужан да своју обавезу из уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија изврши у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако нешто друго није уговорено. Прописано је и да је трговац дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће.

#### **Члан 33.**

Овим чланом уређују се правне последице одустанка од уговора, усаглашавајући одредбе овог члана са чланом 12. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају потрошачевог одустанка од уговора, сматра се да уговор никада није ни био закључен, односно да није произвео правна дејства. У том случају су даље овим законом предвиђене обавезе обеју уговорних страна, које се пре свега односе на повраћај онога што је примљено по основу уговора од кога је потрошач одустао.

#### **Чл. 34. и 35.**

Прецизно се дефинишу обавезе трговца у случају да потрошач изјави да одустаје од уговора, са једне стране, као и обавезе потрошача, са друге стране, у циљу усаглашавања са чл. 13. и 14. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Трговац се обавезује да изврши повраћај уплаћених износа и када је примењиво трошкове испоруке, најкасније у року од 14 дана од дана када га потрошач обавести о својој одлуци да одустаје од уговора. Међутим, трговац има могућност да одложи повраћај новца потрошачу док не добије робу назад, односно док потрошач не достави доказ да је робу послао трговцу. Претходно не важи у ситуацији да је трговац понудио да сам преузме робу од потрошача.

Потрошач има обавезу да врати робу трговцу, у року од 14 дана од дана када је трговца обавестио да одустаје од уговора. Трошкове враћања робе сноси потрошач, о чему је неопходно да буде предуговорно информисан. Трговац о сопственом трошку преузима робу када је она била испоручена потрошачу у његовом дому приликом закључења уговора изван пословних просторија, уколико роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора. Детаљно се прецизира када потрошач не сноси никакве трошкове у случају одустанка од уговора.

#### **Члан 36.**

Овим чланом прописују се правне последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре, у складу са чланом 15. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају одустанка од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје

дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, осим трошкова из чл. 40. и 41. овог закона.

#### **Члан 37.**

У овом члану таксативно се наводе изузеци од права на одустанак од уговора, тако да су интегрисани изузеци од права на одустанак од уговора и за уговор на даљину и за уговор закључен изван пословних просторија, у складу са чланом 16. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

#### **Члан 38.**

Ради свеобухватне заштите потрошача код уговора на даљину трговцу је дозвољено да се у сврху оглашавања непосредно обрати потрошачу путем телефона, аутоматске машине за позивање, факса или електронске поште, само ако је потрошач претходно пристао на такво обраћање. У случају пристанка потрошача трговац му мора саопштити да му се обраћа искључиво у циљу продаје или пружања услуга. Коришћење других средстава комуникације на даљину је забрањено, ако се обраћању овим путем потрошач изричито успротивио.

#### **Члан 39.**

Трговцу је такође забрањено да потрошачу шаље пошиљке које овај није наручио. Ако поступи противно тој забрани примљена ненаручена пошиљка сматра се поклоном који је учинио потрошачу у сврху оглашавања. Слање ненаручене пошиљке је изузетно дозвољено само ако је трговац послао потрошачу другу робу једнаке цене и квалитета, уместо пошиљке коју је потрошач наручио, и ако је притом обавестио потрошача да није дужан да прихвати робу коју није наручио нити да плати трошкове њеног враћања трговцу.

#### **Члан 40.**

Трговац је дужан да огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и недвосмислен начин. Поред тога, трговац је дужан да промотивне игре или надметања односно специјалне понуде, као што су попусти, као и услове ове додатне понуде а који су саставни део поруке означити на јасан и разумљив начин (на пример: *online* претплату на часопис прати и нека врста наградне игре).

### **Глава V. Заштита потрошача у остваривању права из уговора који садрже неправичне уговорне одредбе**

У глави V уређена су права потрошача у погледу неправичних уговорних одредаба. Ради се о правима која има потрошач када се у уговору, који је закључио са трговцем, налази одредба која је према њему неправична.

Одредбе чланова ове главе у потпуности су усклађене са Директивом 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама у потрошачким уговорима.

Појам неправичних одредаба је познат од раније и то у чл. 142. и 143. Закона о облигационим односима који регулишу опште услове формуларних уговора. У Закону појам неправичних уговорних одредаба преузет је из Директиве 93/13/ЕЕЗ. Разматрано је питање да ли да се овим институтом обухвате само унапред од једне стране утврђене уговорне одредбе, у смислу члана 3.(2) Директиве 93/13/ ЕЕЗ, или је потребно обухватити и уговорне одредбе које су појединачно преговаране не би ли се избегле тешкоће разграничења поменутих што је често проблем у пракси држава чланица ЕУ. У савременој пословној пракси, нарочито електронској трговини преко Интернета,

по правилу немогуће је да потрошач преговара о уговорним условима, поготово о онима који су нарочито неповољни за потрошача и стога су побројани у црној или условној (сивој) листи. Зато овај закон садржи компромисно решење које узима у обзир савремену тржишну праксу. Стога, сматраће се да су све уговорне одредбе у потрошачким уговорима унапред утврђене осим ако трговац не докаже да се о њима стварно појединачно преговарало. Доња граница доказивања би требало да буде постављена прилично високо, да би се избегле злоупотребе. Тако, прост избор потрошача између различитих унапред понуђених варијанти се не може тумачити као да је о одредби појединачно преговарано.

#### **Члан 41.**

Уговорне одредбе које регулишу однос трговца и потрошача, осим ретких око којих прихвата да преговара, трговац унапред припрема. Унапред формулисане уговорне одредбе су, по правилу, дуге и сложене, тако да „нестручни” потрошач не може да их брзо прочита, нити лако да разуме. Ипак, потрошач пристаје на њих, иако их добро не разуме, свестан да у њима не може ништа да измени. Ситуација у којој се налази потрошач омогућава трговцу да искористи нејасне и неразумљиве уговорне одредбе да би кроз њих наметнуо потрошачу неке додатне обавезе или олакшао себи извршење сопствених обавеза.

Због тога је Предлог закона прописао да уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком. С обзиром на то да су потрошачи различитог образовања и информисаности и да једна иста одредба може бити потпуно јасна и разумљива образованијем и информисанијем потрошачу, а неразумљива другом, мање образованом и мање информисаном, Закон је одредио мерило по коме ће се утврђивати да ли је једна одредба јасна или није. Ово мерило води рачуна о томе да ли би разумно лице, које има исто знање и које је исто информисано као потрошач који истиче да је за њега једна клаузула неразумљива, могло разумети ту исту клаузулу. Ако лице које поседује исто знање и исту информисаност као потрошач који тврди да је уговорна одредба неразумљива, може да разуме такву уговорну одредбу, она се сматра разумљивом.

Уговорне одредбе које је трговац унапред формулисао могу се налазити на „типском уговору”, који садржи списак унапред одштампаних уговорних одредби, неколико празних рубрика намењених за попуњавање подацима потребним за индивидуализацију потрошача (име, презиме, адреса) и места за потписе уговорних страна (на пример, типски уговор о кредиту, уговор о издавању банкарских кредитних и дебитних картица, уговор о банкарском текућем рачуну итд.) или на посебној књижици која се предаје потрошачу приликом закључења уговора или на каталогу, у тарифи, на полеђини авио карте, итд. Проблем потрошача који може настати у вези са уговорним одредбама је у томе што потрошач често не зна да оне постоје, јер га трговац није обавестио о њима или упутио на њих (на пример, потрошач, уговарач осигурања, често не зна да постоје општи услови осигурања који уређују однос између њега и осигуравача, ако му осигуравач не скрене пажњу на њих), а потрошач, када да свој пристанак на уговор, његов пристанак се аутоматски простире на све уговорне одредбе, како на оне које је знао, тако и на оне за које није знао. Имајући у виду овакве ситуације, овај закон је прописао обавезу трговца да пре закључења уговора учини доступним потрошачу уговорне одредбе, на начин који потрошачу пружа стварну могућност да се са њиховом садржином упозна (на пример: попуњавање *online* поруџбенице где је унапред штиклирано поље да је потрошач сагласан да му се уз кухињски апарат достави и посебно наплати књига рецепата; потрошач је пропустио да скине знак

пристанка са оваквог унапред означеног поља; на основу овог потрошачевог пропуштања не може се претпоставити да потрошач прихвата да купи књигу).

#### **Члан 42.**

У складу са начелом савесности и поштења и начелом једнакости уговорних страна прописује се посебно правило за тумачење нејасних одредби када је предмет тумачења нејасна одредба уговора по приступу (видети члан 100. Закона о облигационим односима). Наиме, нејасне одредбе потрошачког уговора тумаче се у корист потрошача.

#### **Члан 43.**

Неправична уговорна одредба, било она за коју се претпоставља да је неправична, а трговац супротно не докаже, било она која је у сваком случају неправична, је ништава и не производи правно дејство. Међутим, због ње не мора бити поништен уговор у целини између трговца и потрошача, ако уговор може опстати на снази и без неправичне одредбе.

Предлог закона је дефинисао шта су неправичне уговорне одредбе и уредио правна средства за њихово уклањање из уговора. Неправична уговорна одредба је одредба која ствара значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача и противна је начелу савесности и поштења. При том, да би се утврдило да ли је једна уговорна одредба неправична у конкретном случају, потребно је узети у обзир природу робе или услуга на које се уговор односи, околности под којима је уговор закључен, остале одредбе уговора или другог уговора са којим је потрошачки уговор повезан, начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који се потрошач упознао са садржином уговора.

#### **Члан 44.**

Уз листу претпостављено неправичних уговорних одредаба, Предлог закона је у прописао и другу листу. Та листа је списак уговорних одредаба које су неправичне у сваком случају. На овом списку налази се уговорна одредба којом се искључује или ограничава одговорност трговца за накнаду штете у случају смрти или телесне повреде коју је проузроковао потрошачу својом радњом или пропуштањем; уговорна одредба на основу које се искључује право потрошача да покрене судски поступак против трговца ради остварења својих права или се искључује надлежност редовних судова за решавање спора између трговца и потрошача и установљава надлежност арбитраже у спору који, супротно правилима закона, не може бити изнет пред арбитражу, итд. Уговорне одредбе побројане у члану 44. неправичне су саме по себи, у сваком случају. Трговцу није дозвољено да доказује супротно, да оне нису неправичне. Дакле, њихово постојање у уговорима између трговца и потрошача је забрањено.

#### **Члан 45.**

Поред дефиниције неправичне уговорне одредбе, Предлог закона је дао и једну листу уговорних одредби за које важи оборива претпоставка да су неправичне. Тако на пример, претпоставља се да је неправична уговорна одредба према којој је потрошач обавезан да, у случају да задоцни са испуњењем своје обавезе, плати трговцу накнаду која знатно премашује износ штете коју је трговац претрпео; или уговорна одредба која трговцу даје право да раскине уговор кад год хоће, при чему та одредба не даје исто право потрошачу; или уговорна одредба према којој потрошач мора да изврши све своје уговорне обавезе, чак и у случају да трговац своје обавезе не изврши у целости, итд. За ове одредбе се претпоставља да су неправичне, али оне не

морају бити неправичне у конкретном случају. На трговцу је да докаже да нису неправичне. Ако не успе у доказивању, таква уговорна одредба ће бити без дејства и сматраће се да не постоји у уговору.

## **Глава VI. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји**

У овој глави уређена су посебна права потрошача код уговора о продаји. Уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге.

Одредбе о уговорима о продаји допуњују правила Закона о облигационим односима о купопродаји и блиско прате одредбе Директиве 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама и Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Разликовање између законске гаранције (одговорности за несаобразност) и (комерцијалне) гаранције има своје корене у Директиви 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Према члану 3. овог закона, заштитне одредбе о законској гаранцији и саобразности се не могу дерогирати, али потрошач може да изгуби своја права, уколико му је познато или не би смело да му остане непознато да постоји несаобразност; ово ће често бити случај приликом куповине половне робе. У оваквим случајевима се уобичајено примењује двостепени поступак који предвиђа Директива: у првом кораку потрошач бира између оправке или замене; затим, у другом кораку, када оправка или замени није могућа потрошач има право на снижење цене или раскид уговора. Члан 59. овог закона предвиђа накнаду штете по правилима Закона о облигационим односима (члан 526.).

Гаранција је добровољно обећање дато потрошачу од стране даваоца гаранције да му се надокнади плаћена цена, замени, оправки или сервисира роба када она није у складу са захтевима из гарантне изјаве или огласне поруке и која се не односи на саобразност. С тога, јасно је да комерцијалну гаранцију треба строго разликовати од одговорности трговца за несаобразност робе уговору. Међутим, гаранција се често користи на начин који доводи потрошача у заблуду који често мисли да има права само по основу гаранције, а не и законске гаранције (одговорности за несаобразност). Наведена пракса је забрањена у члану 55. овог закона.

### **Члан 46.**

У односу на члан 49. Закона о заштити потрошача из 2010. године, прецизирани су ставови којима се продавац обавезује да испоручи робу и преда документа која се на њу односе. На основу уговора о продаји настаје обавеза продавца да потрошачу испоручи робу. У овим уговорима време испоруке понекад није одређено због тога што продавац избегава да се чврсто обавезе роком јер тек треба да произведе робу или да је набави, а потрошач нема могућности да преговара о томе са њим. У том случају, према општим правилима уговорног права, продавац је дужан да изврши испоруку у примереном року, с обзиром на природу ствари и на остале околности. Појам примереног рока је врло широк и отвара простор за различита тумачења. Примерен рок за потрошача не мора бити исто што и примерен рок за продавца. Ситуације у којима није одређен рок за испоруку могу бити врло непријатне потрошачу јер могу трајати дуго. Да би се оне избегле, овај закон је заштитио потрошаче тако што је прописао обавезу продавца да испоручи робу најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако уговором

није одређен другачији, краћи или дужи рок (став 1.). Са чланом 18. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача су усаглашене одредбе које се односе на максималан рок испоруке од 30 дана.

Новине у вези са испоруком робе су правила за доставу робе на адресу потрошача и обавеза трговца да на рачуну или другој исправи о уговору напише рок испоруке робе. Поред тога, новина је и да се уредном доставом не сматра достава робе испред куће или стана потрошача.

У складу са чланом 21. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача прописана је обавеза тарифирања разговора по цени редовног позива за продавце који имају телефонске линије за комуницирање са потрошачима у вези са закључењем и реализацијом уговора.

#### **Члан 47.**

Прописана је обавеза продавца да преда потрошачу пратећу документацију уз робу као што су упутство за употребу и упутство за монтажу, као и да ова документа морају да буду написана читко и јасно, на српском језику.

#### **Чл. 48. и 49.**

Са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача (чл. 18. и 20.) усаглашене су одредбе које се односе на посебна правила у погледу права на раскид уговора због неиспоруке робе и прелазак ризика.

Потрошач може да буде у неугодној ситуацији када је приликом закључења уговора цену исплатио унапред, а продавац доцни са испоруком у року који је одређен уговором или законом. У том случају, према општим правилима уговорног права, потрошач може и даље захтевати испоруку све док је не прими, или раскинути уговор, под одређеним условима, предвиђеним Законом о облигационим односима. Тек ако раскине уговор, потрошач стиче право да захтева повраћај плаћене цене. У вези са раскидом може настати спор између потрошача и продавца око тога да ли су испуњени услови за раскид. Тај спор се обично завршава парницом пред судовима, која је дуга и скупа за потрошача. Због тога, потрошач се пре опредељује да захтева и чека испоруку него да раскине уговор и тражи повраћај плаћеног, јер не очекује да ће продавац добровољно на то пристати.

Да би поправио положај потрошача у оваквој ситуацији, Предлог закона је императивно прописао да се уговор раскида по самом закону, али је дао могућност за потрошача да у овом одржи уговор на снази давањем додатног рока продавцу да испуни своју обавезу, али ако и у том доданом року не испоручи робу, такође уговор се раскида по самом закону. У оба случаја обавезу продавца је да одмах, а најкасније у року од 3 дана до дана раскида, врати потрошачу плаћени износ.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси продавац.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач. Међутим, уколико роба није испоручена из разлога што потрошач, треће лице или превозник којег је одредио потрошач, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.



#### **Члан 50.**

На почетку одељка 2. Саобразност робе прописана је обавеза продавца да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору и одређено је када се претпоставља да је роба саобразна уговору. Роба је саобразна уговору: ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак; ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора; ако има потребна својства за редовну употребу робе исте врсте; ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе датим од стране продавца, произвођача и њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

Имајући у виду да општа правна правила уговорног права предвиђена Законом о облигационим односима не пружају потрошачима висок ниво правне заштите, Закон је предвидео правила која заштиту потрошача употпуњују.

Најпре, Предлог закона је предвидео шири круг разлога због којих се потрошач може позвати на несаобразност. Наиме, потрошач може да се позове на недостатак саобразности када роба: 1) нема својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел; 2) не одговара опису који је продавац дао; 3) нема својства потребна за редовну употребу робе исте врсте; 4) нема својства за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора; 5) нема квалитет који одговара квалитету који роба исте врсте уобичајено има и који је потрошач могао основано да очекује, с обзиром на природу робе и јавна обећања продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако су учињена путем огласа или на амбалажи робе; и 6) не функционише онако као што уобичајено функционише роба исте врсте и како је потрошач могао основано да очекује да ће функционисати, с обзиром на природу робе и јавна обећања продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако су учињена путем огласа или на амбалажи робе.

#### **Члан 51.**

Уређује одговорност продавца за несаобразност робе уговору. Искључена је могућност да се одговорност продавца за недостатак саобразности ограничи или искључи уговором. То значи да одговорност продавца за несаобразност представља законски инструмент заштите потрошача који треба разликовати од гаранције као уговорног инструмента заштите потрошача.

#### **Члан 52.**

Нове одредбе у односу на Закон о заштити потрошача из 2010. године које регулишу захтев за отклањање несаобразности омогућавају потрошачу виши ниво заштите. Ако се несаобразност појави у првих 6 месеци потрошач може да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор. У истом периоду отклањање несаобразности оправком је могуће само уз изричиту сагласност потрошача. Смисао ове одредбе је да се онемогући наметање оправке у првих 6 месеци потрошачима. Наглашава се право потрошача да изабере начин на који ће се извршити отклањање несаобразности и да одреди рок у коме трговац то треба да учини.

Прописано је да за обавезе продавца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе, трговац има право да захтева од произвођача у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

### **Члан 53**

Предлог закона је прописао период у коме траје одговорност продавца за несаобразност које је значајно дуже од периода који је прописан општим правилима уговорног права за одговорност продавца за материјалне недостатке продате ствари. Одговорност продавца траје две године од дана преласка ризика на потрошача.

Потрошач, као посебна врста купца у малопродаји, привилегован је у односу на купца према општим правилима и по томе што не мора да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, односно преузимања робе. Ако се несаобразност покаже у року од шест месеци од момента преласка ризика, према Закону важи претпоставка да је узрок несаобразности постојао у том моменту. На тај начин је знатно олакшан положај потрошача у односу на положај који има купац према општим правилима о одговорности продавца за материјалне недостатке продате ствари. Потрошач не мора да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, што купац мора да докаже. Потрошач ће морати да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, само ако се несаобразност покаже после шест месеци од преласка ризика (став 2.).

Ако је роба била на оправци рок се продужава за онолико времена за колико је потрошач био лишен употребе ствари. У случају продаје половне робе продавац и потрошач могу уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, али који не може бити краћи од једне године.

Док траје отклањање несаобразности, наступа прекид рока од две године од дана преласка ризика на потрошача, односно рока који не може бити краћи од једне године код продаје половне робе.

### **Члан 54.**

Уређује се обавеза даваоца гаранције и гарантни лист. Задржана је концепција из Закона о заштити потрошача из 2010. године да је гаранција добровољна али се регулише детаљније. Уводи се обавеза предаје гарантног листа у писаном облику на захтев потрошача, а у електронском облику само ако се потрошач са тим сагласи.

Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.

### **Члан 55.**

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза „гаранција” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору, односно других права у складу са овим законом.

### **Члан 56.**

У члану 58. Закона о заштити потрошача из 2010. године је регулисано право потрошача улагање рекламације продавцу ради остваривања својих права због несаобразности робе или услуге и права из гаранције. Пракса је показала да су поједини продавци злоупотребили недостатак детаљне регулативе и одуговлачили решавање рекламација потрошача. Додатни проблем је била дужина рока у коме је продавац у обавези да одговори

потрошачу са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог решавања. Продавци су у великом броју случајева користили максималан рок од 15 дана да одговоре на рекламацију. У појединим случајевима, посебно када је рекламација неспорна и када је могуће да се реши у краћем року, овај рок је оцењен као предуг за решавање сваке рекламације.

Због уочених недостатака детаљно је регулисан поступак рекламације, вођење евиденције рекламација, као и обавеза потрошача да продавцу достави рачун или неки други доказ о куповини. Скраћен је рок у коме продавац одговара потрошачу на изјављену рекламацију са 15 на 8 дана. Немогућност потрошача да достави амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, нити разлог за одбијање отклањања несаобразности.

## **Глава VII. Безбедност потрошача**

### **Члан 57.**

Овим чланом прописано је да роба или услуге које су доступне потрошачима морају да буду безбедне, уз истовремено прописивање обавезе за трговце који стављају ову робу или услуге у промет да испуњавају захтеве за безбедност одређене посебним прописима.

### **Члан 58.**

Овим чланом прописује се да у случају основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, министар надлежан за заштиту потрошача предлаже Влади да у најкраћем року донесе одлуку о хитном спровођењу координисане ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

## **Глава VIII. Одговорност за производе са недостатком**

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 85/374/ЕЕЗ о одговорности произвођача производа с недостатком.

Директива ЕУ је већ пренета 2005. године у законодавство Србије, усвајањем Закона о општој безбедности производа (овој теми је оригинално посвећен само члан 179. ЗОО). Том приликом нису укључене накнадне измене и допуне садржане у Директиви 99/34/ЕЗ којом је појам *производа* проширен на пољопривредне производе. Поједини други делови нису ваљано имплементирани, што је исправљено у глави VIII Закона, у који се сада, као у кровни закон, интегришу и ове одредбе. Одредбе ове главе следе поменуте директиве, односно, њихово тумачење од стране Европског суда правде.

### **Члан 59.**

Уколико производ не омогућава сигурност која се с правом очекује, узимајући у обзир све околности, а нарочито оглашавање, употребу производа која се разумно могла предвидети и тренутак стављања производа у промет, сматра се да постоји недостатак производа. Међутим, не сматра се да производ има недостатак ако је у промет накнадно стављен производ бољег квалитета.

### **Чл. 60. и 61.**

По својој правној природи, одговорност произвођача за штету од производа са недостатком је *објективна*; произвођач се не може ослободити одговорности доказујући да није крив. Устројство постављено Законом о облигационим односима се креће у том смеру – али, Закон као *lex specialis* дерогира ове одредбе и захтева од потрошача да докаже узрочност између

недостатка и претрпљене штете у потрошачким односима. Са друге стране, произвођач одговара без обзира да ли је знао за недостатак.

#### **Члан 62.**

Овај члан утврђује случајеве када се произвођач неће сматрати одговорним за штету од производа са недостатком. Такође, овај члан предвиђа да, у случајевима када је штета од производа настала делимично чињењем или пропуштањем трећег лица, за штету у потпуности одговара произвођач.

#### **Чл. 63-65.**

Чине класичне законске одредбе о солидарној одговорности, застарелости потраживања и забрани диспозитивног искључења одговорности.

### **Глава IX. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга**

Ова глава посвећена је посебним правима потрошача из уговора о пружању услуга.

Уговор о пружању услуга је сваки уговор у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружа услугу потрошачу, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу.

Право ЕУ не садржи правила о заштити потрошача кад су у питању услуге као такве изузев посебних правила која се тичу туризма и појединих финансијских услуга као што је потрошачки кредит. Директива 2006/123/ЕЗ о услугама, није замишљена као инструмент заштите потрошача већ је требало да отвори унутрашње тржиште пружаоцима услуга из других земаља ЕУ.

Зато се примењују одредбе Закона о облигационим односима (чланови 600-629.) које, пак, нису посебно писане да би решиле проблематику и потребе потрошача. Обично су диспозитивног карактера и стога је могуће одступити од њих или их изменити, посебно путем општих услова уговора. Како су бројне услуге повезане са уговорима о продаји, а примена одредаба о продаји је отежана нарочито код мешовитих уговора (видети члан 601. Закон о облигационим односима) чинило се неопходним ускладити основне концепте права купопродаје и услуга, поготову у погледу „саобразности” која је тиме постала централни мотив предложених правила о потрошачким услугама. Такође, искоришћена су и искуства из Француске, Немачке и Италије која потврђују тенденцију делимичног спајања норми о купопродаји и услугама, барем код потрошачких трансакција.

С друге стране, ово поглавље разматра проблеме карактеристичне за потрошачке услуге као што је делегирање послова подизвођачима, обавеза саветовања, (делимично) обавезујућа природа предрачуна, могућност раскида због непоштовања рокова, правило о одговорности за несаобразност која се проширује на одговорност за сараднике. Обавезујућа природа ових одредаба произилази из члана 3. овог закона.

#### **Члан 66.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да приликом извршења посла употреби материјал средњег квалитета, ако је уговорено да изради неку ствар од свог материјала, а није одређен квалитет истог.

#### **Члан 67.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да упозори потрошача на недостатке у материјалу ако је уговорено да материјал преда потрошач и да, ако упркос том упозорењу потрошач од њега захтева израду, поступи по захтеву потрошача (ст. 1. и 2.); да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, ако налог има недостатке, као и да упозори потрошача на друге околности за које зна или може да зна, а оне могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време (став 3.);

#### **Члан 68.**

У Предлогу закона је одређено када се сматра да је услуга извршена и прописано да је потрошач дужан да исплати цену након што је услуга извршена. Услуга се сматра извршеном када је уговорена услуга продавца окончана, а ако се ствар на којој треба извршити рад налази у поседу продавца, услуга се сматра извршеном када је посао окончан, а ствар враћена потрошачу.

#### **Члан 69.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да изврши услугу како је уговорено и по правилима посла. Такође, диспозитивна дужност прибављања материјала и резервних делова лежи на продавцу.

#### **Члан 70.**

Продавац у уговору о пружању услуга, као и посленик у уговору о делу, има обавезу да одговара потрошачу за извршење услуге, ако је извршење услуге поверио трећем лицу, исто као да ју је сам пружио.

#### **Члан 71.**

Ако се покаже, током пружања услуге, да је неопходан додатни рад, продавац га не сме обавити, док не прибави сагласност потрошача. Додатни рад може обавити без сагласности потрошача, ако због краткоће времена или због неког другог узрока његову сагласност није могуће добити, и под условом да је цена допунског рада незнатна у односу на уговорену цену услуге односно прорачун. Ако је уговором одређена највиша цена услуга, а због наведених разлога се не може добити сагласност потрошача, продавац не може тражити повећање цене због трошкова допунског рада.

#### **Члан 72.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да омогући потрошачу да надзире обављање посла и даје упутства када то одговара природи посла.

#### **Члан 73.**

Продавац приликом закључења уговора и након његовог закључења има обавезу да обавести потрошача да услуга коју потрошач хоће да му продавац пружи, очигледно не одговара његовим потребама, односно да цена услуге може знатно премашити износ који је потрошач могао да очекује. Продавац мора да обустави извршење услуге ако није могуће да обавести потрошача о томе у примереном року или му потрошач не да неопходна упутства.

Продавац у уговору о пружању услуга има обавезу да прибави материјал и резервне делове за пружање услуге, осим ако шта друго није уговорено.

#### **Члан 74.**

Продавац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање у вези са садржином или ценом услуге које је спровео на захтев потрошача, осим ако је, с обзиром на уобичајену праксу или друге околности, потрошач могао разумно да претпостави да се такво испитивање не наплаћује (на пример: ситуација када потрошач који има проблем са возилом долази код сервисера и када је неопходно утврдити проблем пре конкретне оправке).

Потрошач није дужан да плати цену ако услуга није извршена због тога што је пре извршења предмет уговорне обавезе уништен, оштећен или изгубљен без његове кривице, нити је дужан да да продавцу накнаду за утрошени материјал и друге трошкове.

#### **Члан 75.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да не повећава цену услуге, ако је цена уговорена на основу прорачуна са изричитим јемством за његову тачност, а ако је цена уговорена на основу прорачуна без изричитог јемства продавца за његову тачност, да не повећава цену услуге више од петнаест процената прорачуна, осим ако је шта друго уговорено.

#### **Члан 76.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да не захтева од потрошача исплату цене пре него што потрошач прегледа и одобри извршени рад. Када је продавац извршио услугу која се састоји из извршења више услуга, потрошач може, пре него што исплати цену, да захтева од њега писмену спецификацију укупне цене, како би могао да одмери сваку услугу према засебној цени и има право да одбије исплату док му спецификација не буде достављена.

#### **Члан 77.**

Обавеза потрошача да исплати цену настаје само када је услуга извршена. Потрошач је дужан да плати цену пре извршења услуге једино ако је уговорено плаћање унапред, целокупне цене или једног њеног дела. Ако потрошач не плати цену унапред, у року који је предвиђен уговором, продавац има право да обустави пружање услуге до исплате, али је дужан да пре обустављања услуге обавести потрошача о томе.

#### **Члан 78.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да поступи по упозорењу потрошача да саобрази рад својим обавезама из уговора, ако се у току извршења услуге покаже да се не држи услова уговора, односно не пружа услугу у складу са уговором.

Општа правила уговора о делу нису подобна да довољно заштите потрошача када је пружалац услуге продавац. Због тога су Предлогом закона предвиђене посебне обавезе продавца, које он има поред наведених које произилазе из општих правних правила уговорног права.

#### **Члан 79.**

Потрошач може раскинути уговор, ако је очигледно да продавац неће завршити посао у року, ако је рок битан елемент уговора. Ово право потрошач има и кад рок није битан елемент уговора, ако је продавац у доцњи, а потрошач нема интерес за накнадно испуњење уговора.

#### **Члан 80.**

Слично нормама које уређују обавезу продавца да потрошачу испоручи робу саобразну уговору и одговорност продавца за несаобразност продате робе, Предлог закона, у нормама о уговору о пружању услуга, уређује обавезу продавца да услугу изврши саобразно уговору и прописује одговорност продавца када услуга није саобразна уговору.

Услуга није саобразна уговору ако: не одговара опису који је продавац дао пре закључења уговора у огласу или на неки други начин; не одговара опису који је продавац дао за време пружања услуге, ако је то могло да утиче на одлуке потрошача; нема посебна својства због којих је потребна потрошачу, а која су била позната продавцу или су му морала бити позната у време закључења уговора; нема редовна својства услуга исте врсте; не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, нарочито ако је обећање учињено путем огласа.

#### **Члан 81.**

У случају несаобразности услуге, продавац одговара. Потрошач има право да изабере једну од три могућности: да захтева од продавца да отклони несаобразност и изврши услугу саобразно уговору или да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор. У свему осталом што се односи на одговорност продавца за саобразност услуге уговору, Законом је предвиђено да ће се применити норме које регулишу одговорност продавца за несаобразност робе и права потрошача по том основу.

#### **Члан 82.**

Продавац је одговоран за лица која су по његовом налогу радила на послу који је преузео да изврши, као да га је сам извршио.

### **Глава X. Услуге од општег економског интереса**

У овој глави Предлога закона имплементиране су одредбе о заштити потрошача европских директива: Директива 2002/22/ЕЗ о универзалним услугама, Директива 2009/72/ЕЗ о електричној енергији и Директива 2009/73/ЕЗ о природном гасу.

Делатности у сектору енергетике регулисане су, превасходно, Законом о енергетици („Службени гласник РС”, бр. 57/11, 80/11-исправка, 93/12 и 124/12) којим се уређују услови и начин енергетских делатности и Законом о јавним предузећима („Службени гласник РС”, бр. 119/12, 116/13-аутенично тумачење и 44/14-др.закон). Поред тога, на обављање енергетских делатности се примењују бројни подзаконски акти и регулаторни акти Агенције за енергетику. Међутим, обавезе енергетских субјеката по наведеним законима не задиру детаљније у материју заштите потрошача у својству крајњих купаца.

Закон о заштити потрошача, као *lex specialis*, свакако упућује на посебне законе, али се њиме такође настоји успоставити хоризонтални оквир заштите корисника свих услуга од општег економског интереса, те тако ствара посебан хоризонтални оквир заштите потрошача као корисника услуга од општег економског интереса.

Овај закон не регулише сваку услугу од општег економског интереса посебно, већ садржи минимум заједничких правила која се могу применити на однос потрошач-трговац.

Предлог закона не déroгира важност посебних прописа у домену услова и начина обављања делатности, али појачава права потрошача. Хоризонтална

правила која чине корпус заштите корисника услуга од општег економског интереса по својој природи не могу бити толико детаљна да би се њима јасно дефинисали стандарди квалитета, сигурност и безбедност при коришћењу, односно једнообразним хоризонталним правилима не могу се уводити технички стандарди, нити се слобода избора корисника ових услуга може оснажити неким правилима која задиру у домен општих правила заштите конкуренције или решења усвојених у одговарајућим секторским законима.

Услуге од општег економског интереса као што су електронске комуникационе услуге, дистрибуција и снабдевање електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, превоз путника у јавном превозу имају посебну улогу у животу обичних људи, а посебно „угрожених” потрошача (незапослени или лица без прихода, лица са посебним потребама, потрошачи у забаченим подручјима итд.). Доступност и приступачност ових услуга доприноси квалитету живота, а превисоке цене и прекид снабдевања утичу на свакодневан живот потрошача и узрок су честих приговора. Право заштите потрошача мора да обезбеди да угрожени потрошачи добију приступ основним услугама и да им исте не могу бити ускраћене. Што се тиче општих начела права ЕУ, члан 36. Повеље о основним правима у ЕУ садржи право на приступ услугама од општег економског интереса. Исте се морају спроводити путем одговарајућих законских одредаба што је и циљ ове главе.

Потрошачима се гарантују минимална права и уређују обавезе трговца и надлежних министарстава и регулаторних тела којима је законом поверено овлашћење да се старају о заштити потрошача у области пружања услуга од општег економског интереса. Услугом од општег економског интереса, на које се примењују норме ове главе, сматра се услуга од општег интереса која се пружа на основу уговора, уз накнаду, чији квалитет и услове пружања надзире надлежни орган у циљу задовољења општег друштвеног интереса, као што су услуге електронских комуникација, испоруке електричне енергије и гаса, јавног саобраћаја и друге.

Према Закону о јавним предузећима то су делатности које су као такве одређене законом у области: производње, преноса и дистрибуције електричне енергије; производње и прераде угља; истраживање, производње, прераде, транспорта и дистрибуције нафте и природног течног гаса; промета нафте и нафтних деривата; железничког, поштанског и ваздушног саобраћаја; телекомуникација; коришћење, управљање, заштита и унапређење добара од општег интереса; и друге. Даље, то су и делатности од стратешког значаја за државу, као и делатности неопходне за рад државних органа и органа јединице локалне самоуправе, утврђене законом.

### **Члан 83.**

Сваком потрошачу овај закон гарантује право на уредно и трајно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета. При закључењу уговора о пружању услуга од општег економског интереса трговац не сме да дискриминише потрошаче и дужан је да послује транспарентно, као и да обрачунава цене према стварним трошковима пружених услуга, односно да су урачунати само оправдани трошкови, оно што је потрошач стварно добио. Пружене услуге подразумевају оправдану цену коштања кориговану за обим пружених услуга (заједнички водомер, централно грајање преко топлане).

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана су опште природе и њима се признају основна права потрошача у погледу услуга од општег економског интереса.



Овим чланом приписана је обавеза трговаца који пружају услуге од општег економског интереса да одржавају квалитет ових услуга у складу са законом и правилима струке, као и да оснивају саветодавна тела у којима ће бити укључени представници евидентираних удружења и савеза у циљу доношења транспарентних и објективних одлука од значаја за потрошаче.

#### **Члан 84.**

Дефинисан је појам угроженог потрошача, као потрошача који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен.

У различитим законодавствима, за одређивање угрожених потрошача се примењују различити критеријуми у односу на услуге од општег економског интереса (социјална заштита, становање, снабдевање електричном енергијом, телекомуникације, комуналне услуге, итд.). Овим чланом предвиђено је да Влада, на предлог министра надлежног за одговарајућу област, ближе уреди критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса.

#### **Члан 85.**

Предвиђа се да се програмима у области пружања услуга од општег економског интереса утврђују мере и инструменти којима се обезбеђује ефективна заштита угрожених потрошача, нарочито у односу на приступ, доступност, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема. Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област услуга од општег економског интереса, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.

#### **Члан 86.**

Трговац је дужан да у писаном или електронском облику информише потрошача о његовим неизмиреним обавезама по основу уговора о пружању услуга. Када потрошач оспори потраживање, и настави да уплаћује рачуне за пружене услуге, трговац не може искључити потрошача из дистрибутивне мреже и обуставити пружање услуга до постизања споразума или судског поступка уколико је покренут. Посебна заштита прописана је за угрожене потрошаче којима не сме бити обустављена услуга грејања или снабдевања електричном енергијом или гасом ради грејања, током грејне сезоне.

У вези са питањима обуставе пружања услуга, секторским или вертикалним прописима се могу предвидети одредбе које пружају већу заштиту или супротно, прописи који пружају мању заштиту. Ако секторски закон не прописује рок за обуставу, примењује се овај закон. На пример, то је случај са Законом о енергетици, којим се не предвиђа број дана кашњења након којих може да се активира обустава.

Забрањује се трговцу да овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, а ова забрана односи се и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

#### **Члан 87 .**

Чињеница је да трговци услугама од општег економског интереса, а нарочито у сектору електронских комуникација, често доставе потрошачу услове за услуге које нуде, али не и сам уговор. У овом члану прописана је обавеза трговца да обавести потрошача о свим важним елементима у вези са закључењем и садржајем уговора о пружању услуга од општег економског интереса. Та обавештења нарочито садрже право да поменуте услуге буду пружене потрошачу по приступачним ценама, услове за стицање статуса угроженог потрошача, критеријуме и поступак за промену услова уговора, као и право на раскид и слично.

Овим чланом предвиђа се да потрошач мора да добије уговор и право да га прочита, као и да се у уговору јасно и разумљиво, на српском језику, наведу релевантни услови за специфичну услугу која је предмет тог уговора.

#### **Члан 88.**

Прописана је обавеза трговца да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, осим ако посебним законом није прописан дужи рок, као и да га јавно и благовремено информише о измени методологије формирања цена и општих услова уговора.

Када промена цена за пружање услуга од општег економског интереса подлеже претходном одобрењу или сагласности носиоца јавних овлашћења (нпр. општина, министарство или агенција), индивидуални потрошачи остају необавештени о методологији формирања цена и условима промене и политика цена. Овим чланом предвиђа се да у овом случају информације о методологији формирања цена буду јавно доступне потрошачима, као и услови под којима пружалац има право да промени цену.

#### **Члан 89.**

У случају промене цене, односно тарифе или измене општих услова уговора о којима га је трговац обавестио, потрошач има право да раскине уговор, али је дужан да пре раскида плати све услуге које су му пружене до тог момента.

#### **Члан 90.**

Потрошач има право да током трајања уговора, без накнаде и додатних трошкова, промени пружаоца услуге од општег економског интереса, а прописан је и рок за промену пружаоца услуге који не може бити дуже од 30 дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није нешто друго прописано.

У случају да је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну.

#### **Члан 91.**

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса шаље потрошачу на време и у правилним временским размацима који омогућавају потрошачу да прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период који не може бити дужи од 30 дана. Правовремено и уједначено достављање потрошачима рачуна је јако важно нпр. код рачуна за струју јер он зависи од читавања мерног инструмента (читачки ход). Често се дешава да је због неблаговременог читавања бројила немогуће пратити стварну потрошњу.

Поред тога, трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и оствари увид у текућу потрошњу и тако контролише своју укупну потрошњу према пруженом квалитету услуге. Детаљну спецификацију рачуна, трговац је у обавези да потрошачу, на његов захтев, достави без накнаде.

Прописано је да трговац не сме зарачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, нарочито законом који уређује висину стопе затезне камате. Услуге које су бесплатне за потрошача идентификују се на рачуну, како би потрошачи били упознати са њиховим постојањем.

#### **Члан 92.**

Утврђује се обавеза трговаца који пружају услуге од општег економског интереса да установе бесплатне контакт телефонске линије у циљу комуникације са потрошачима, а у вези са проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да формирају комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из овог закона.

### **Глава XI. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности**

Ова глава садржи правила која уређују посебна права потрошача код уговора о пружању туристичких услуга. Потрошач, као корисник услуга, ужива права која му по овом закону припадају по нормама које уређују уговор о пружању услуга, сврстаним у глави VII. Међутим, услуге нису хомогене, тако да приликом пружања неких услуга, због њихове специфичности, постоји потреба за нешто другачијом, природи тих услуга прилагођенијом, заштитом потрошача. Због тога су у овој глави прописана посебна права потрошача и обавезе трговца код уговора о пружању туристичких услуга.

Поглавље о туристичким услугама уједињује Директиву 90/314/ЕЕЗ о пакет-аранжманима са Директивом 2008/122/ЕЗ о временски подељеном коришћењу непокретности (тајмшеринг).

Директива 90/314/ЕЕЗ је тренутно у процесу преиспитивања, али у време писања овог Закона никакав нови нацрт још није објављен. Ова Директива се не примењује на путовања:

- студената на размени у трајању од отприлике шест месеци или једне године;
- чија је сврха присуство студената у образовној установи у земљи домаћину у циљу упознавања са локалним људима и културом; и
- током којег ученик бесплатно одседа код породице домаћина као да је њен члан.

Закон садржи детаљан списак података које је потребно саопштити и који је шири од оног садржаног у Директиви 90/314/ЕЕЗ, али који ће вероватно бити проширен у будућем предлогу.

Приликом дефинисања обавеза трговца употребљаван је општи концепт саобразности зависно од самог уговора и легитимних очекивања потрошача.

Ове одредбе су допуњене скупом међусобних обавеза трговца и, до одређеног нивоа, потрошача током извршавања уговора, а на основу начела савесности и поштења. Овде спадају дужност трговца да понуди алтернативни аранжман уколико није могуће пружити првобитно предвиђене услуге. Потрошач, пак, има (посредну) дужност да упути примедбу у случају неиспуњења уговорних обавеза уколико тражи снижење цене или користи друго средство за случај несаобразности. Одговорност за штету је уређена и изричито обухвата и нематеријалну штету у складу са праксом Европског суда правде (предмет C-168/00 - Leitner). Предлог закона садржи обавезу трговца да пружи довољан доказ гаранције да ће рефундирати авансну уплату потрошача и да је обезбедио средства за репатријацију потрошача уколико трговац постане неспособан за плаћање. Државе морају да спроведу ову одредбу на начин који гарантује права потрошача у случају неспособности плаћања; у супротном, начела одговорности државе због кршења права Уније могу учинити саму државу одговорном за накнаду штете (видети предмет C-140/97 Rechberger).

Одредбе о временски подељеном коришћењу непокретности, нарочито захтеви темељитог обавештавања потрошача и права на одустанак зависно од врсте тајмшеринга, у потпуности су у складу са Директивом 2008/122/ЕЗ.

Уређена су посебна права потрошача која проистичу из уговора о туристичком путовању, позива на понуду, понуде туристичког путовања, као и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у иностранству, у трајању дужем од три месеца. Предлог закона регулише посебно осетљиву и незаштићену групу потрошача коју чине ученици или студенти.

### **Члан 93.**

Пре закључења уговора организатор путовања, односно посредник мора потпуно и тачно обавестити потрошача, заинтересованог за његове услуге, о читавом низу појединости које се односе на садржину услуга (одредиште, средства, карактеристике и категорије превоза, врста, место, категорија и основне одлике смештаја, распоред оброка, план пута, итд) и цену (укупна цена укључујући порез, додатна плаћања за поједине услуге, тачан износ који је потрошач дужан да плати унапред, итд.). Оваква врста обавештења сматра се предуговорним обавештавањем. Под предуговорним се подразумевају све радње, иницијативе, преговори, уговорне иницијативе и сл. пре закључења уговора. Тако нпр. организатор путовања, односно посредник је дужан да у примереном року пре него што са потрошачем закључи уговор о туристичком путовању пружи потпуна и тачна обавештења о одређеним појединостима. Овде је важно објаснити да је за примерен рок за обавештавање ирелевантно када потрошач путује, већ је важан тренутак закључења уговора и примерен рок се и рачуна у односу на тај тренутак. Шта се сматра примереним роком у случају спора одређује суд.

На трговцу је терет доказивања да је испунио обавезу из овог члана.

### **Члан 94.**

О појединостима из члана 94. овог закона организатор односно посредник мора пружити потрошачу писана обавештења (на папиру или на другом трајном носачу записа), на јасан и разумљив начин, словним знацима и бројевима који су исте величине као у уговору. Ако потрошач електронским путем резервише туристичко путовање, организатор односно посредник је дужан да обавештење о појединостима учини доступним потрошачу за време трајања резервације.

#### **Члан 95.**

Организатор односно посредник је дужан да нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 93. овог закона, приликом јавног оглашавања туристичког путовања.

Ако организатор односно посредник нуди потрошачу да лично закључе уговор о туристичком путовању, у току неког промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне продајну сврху и природу тог догађаја.

#### **Члан 96.**

Уговор између организатор односно посредник и потрошача закључује се у писаној форми (на папиру или другом трајном носачу записа). Уговор мора садржати обавезне напомене, поред наведених које се односе на појединости о којима организатор односно посредник мора обавестити потрошача пре закључења уговора, још и оне које се односе на посебне захтеве које је потрошач саопштио организатор односно посредник и са којима се трговац сагласио: адресу, поступак и рок за улагање приговора потрошача, као и рок за решавање приговора потрошача, датум и место закључења уговора и потписе обе стране. Ако дође до промене неких појединости из члана 93. овог закона, трговац о тој промени мора у писаној форми да обавести потрошача.

#### **Члан 97.**

Потрошач има право да уговор уступи другом лицу, односно да одреди лице које ће уместо њега користити уговорене услуге, под условом да то лице задовољава посебне захтеве предвиђене за конкретно туристичко путовање и да је у примереном року пре поласка обавестио трговца о замени. Потрошач јемчи да ће треће лице испунити обавезе према организатору из уговора о туристичком путовању, као и све додатне трошкове проузроковане заменом.

#### **Члан 98.**

Ако је пре поласка организатор принуђен да измени неку од битних одредаба уговора (нпр. цену, дестинацију, превозно средство, карактеристике или категорију превоза, датум отпочињања туристичког путовања, врсту, локацију, категорију или ниво удобности смештаја), дужан је да о предложеним изменама обавести потрошача који може или да прихвати измене, укључујући и измену цене која из тога произилази или да раскине уговор и захтева враћање свега оног што је по основу уговора платио трговцу.

#### **Члан 99.**

Направљена је разлика између благовременог и неблаговременог одустанка потрошача од уговора. У случају благовременог одустанка од уговора, односно одустанка потрошача у примереном року (који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања) пре почетка путовања организатор има право само на накнаду административних трошкова. У случају неблаговременог одустанка од уговора трговац може од потрошача да захтева накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно времену преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан. Независно од тога да ли је потрошач благовремено или неблаговремено одустао од уговора, ако су околности такве да се нису могле избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да потрошач не закључи уговор, као и у случају ако је потрошач обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао трговац, трговац има право искључиво на накнаду стварних трошкова.

#### **Члан 100.**

У случају да пре уговореног датума поласка потрошач раскине уговор, или ако организатор раскине уговор из било ког разлога изузев скривљеног неизвршења обавезе друге стране, потрошач има три могућности. Прва могућност, ако му је организатор понудио као замену друго туристичко путовање истог или вишег квалитета да ту понуду прихвати и плати евентуалну разлику у цени. Друга могућност, ако му је као замена понуђено друго туристичко путовање нижег квалитета, да ту понуду прихвати, али да му организатор накнади разлику у цени. Трећа могућност, је да захтева враћање целокупног износа који је организатору платио по основу уговора. Организатор је дужан да потрошачу накнади трошкове настале услед раскида уговора, изузев у случају раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, под условом да је организатор пре закључења уговора обавестио потрошача о томе да је туристичко путовање условљено бројем пријављених путника, и о року за обавештавање потрошача о раскиду, који не може бити краћи од 5 дана пре дана када је путовање требало да отпочне. Изузетак од обавезе организатора да накнади штету потрошачу је и престанак уговора због немогућности испуњења за коју не одговара ни једна ни друга страна, при чему се превелики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

#### **Члан 101.**

Организатор је дужан да ученика односно студента смести у такву породицу која је у стању да му пружи онакав смештај и бригу, односно надзор и старање који би се основано могли очекивати у просечној породици. То значи да ученик, односно студент не сме бити смештен у лоше, безусловне просторије, непримерене полу и узрасту, као и у хигијенски неадекватне. Породица домаћина мора да покаже минимум интересовања и бриге за добробити ученика, односно студента, да га третира као госта свог детета. У питању је правни стандард прикладног смештаја, а не надзор над пословно неспособним лицем. Организатор је такође дужан да обезбеди ученику, односно студенту могућност редовног похађања школе, односно универзитета током боравка у иностранству. Организатор, је дужан да ученику, односно студенту пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи домаћина. У случају да потрошач раскине уговор након поласка из разлога за које организатор, односно посредник не одговара, у ком случају организатор има право на накнаду трошкова повратка ученика, односно студента у земљу.

#### **Члан 102.**

Организатор је обавезан да потрошачу пружи туристичко путовање које је саобразно уговору. Туристичко путовање је саобразно уговору ако одговара уобичајеној или уговореној намени, односно ако има све одлике које је трговац гарантовао потрошачу. Организатор одговара потрошачу ако пружене услуге из уговора о туристичком путовању нису саобразне уговору, укључујући и услуге које је потрошачу пружило треће лице (пружалац услуга транспорта, смештаја, исхране, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време). На одговорност организатора за несаобразност услуге из уговора о туристичком путовању сходно се примењују одредбе овог закона о одговорности трговца за несаобразност пружене услуге, осим ако је шта друго прописано.

#### **Члан 103.**

Ако после поласка организатор установи да пружене услуге нису саобразне уговору, дужан је да у примереном року, који му остави потрошач, потрошачу пружи друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања,

без додатних трошкова за потрошача и да му надокнади разлику у цени између уговорених и пружених услуга. Ако организатор не омогући или пропусти да потрошачу у примереном року пружи друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања, потрошач има право да сам о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге и да захтева од организатора накнаду онога што је платио и накнаду штете или да раскине уговор.

#### **Члан 104.**

Ако после поласка, у току трајања туристичког путовања, потрошач има приговоре на саобразност услуге, организатор је дужан да несаобразност отклони, а ако несаобразност не буде отклоњена до окончања туристичког путовања, потрошач има право на сразмерно снижење цене. Потрошач нема право на снижење цене, ако је несавесно пропустио да укаже на несаобразност пружених услуга. Али ако је несаобразност на коју је потрошач указао, а коју организатор није отклонио до окончања туристичког путовања таквог обима и квалитета да се може квалификовати као неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе организатора, потрошач има право да захтева враћање свега онога што је платио организатору на основу и да захтева накнаду штете. Примарна сврха овог правила је репарација, али то није његова једина сврха. Наиме, ово правило има и одређене ретрибутивне елементе, њиме се санкционише пословање организатора који игнорише примедбе потрошача на лицу места које се тичу непотпуног извршења његових обавеза. Да је потрошач знао да неће имати оброке и поглед на море који су му гарантовани, он не би ни ступио у уговорни однос са организатором. Ако у случају делимичног извршења потрошач има право само на повраћај дела цене коју је платио, то значи да је потрошач закључио уговор који није одговарао његовим потребама. Потрошач има, на пример, само 15 дана одмора годишње и жели да га проведе на одређени начин, уколико би добио половичну услугу и морао да за њу плати то би значило да би требало да се задовољи половичним одмором који није желео.

#### **Члан 105.**

Потрошач је дужан да организатору остави примерен рок за отклањање несаобразности уколико туристичко путовање није саобразно ономе што је уговорено. Ако је пружање друге одговарајуће услуге немогуће или ако је организатор изричито одбио да пружи такву услугу, потрошач није дужан да организатору остави примерен рок за отклањање несаобразности. Потрошач има право да раскине уговор ако организатор пропусти да у примереном року отклони несаобразност у складу са чланом 107. овог закона.

#### **Члан 106.**

У случају немогућности испуњења обавеза организатора услед разлога за који није одговоран ни организатор ни потрошач (на пример, у случају више силе), обавезе из уговора се гасе. Ако је потрошач нешто платио по основу уговора, има право да захтева враћање. Ако је немогућност наступила после поласка, трошкове повратка потрошача на место поласка сносе обе стране на једнаке делове, а остале трошкове које је имао у вези са престанком уговора сноси сам потрошач.

Обавеза потрошача се гаси када је испуњење обавезе организатора постало немогуће због догађаја за који није одговорна ни једна ни друга страна. Ако је потрошач испунио део својих уговорних обавеза, може захтевати враћање по правилима о враћању стеченог без основа.

#### **Члан 107.**

Потрошач има право да захтева накнаду штете коју је претрпео услед тога што организатор није испунио или је само делимично испунио своју обавезу из уговора или је задоцнио са њеним испуњењем. Организатор ће се ослободити ове одговорности ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење или задоцњење последица потрошачеве намере или крајње непажње.

#### **Члан 108.**

Предлог закона о заштити потрошача прописује посебну обавезу организатора да потрошачу пружи гаранције да ће му бити враћена цена туристичког путовања коју је платио, у случају неизвршења уговора, и да ће му бити покривени трошкови повратка у место поласка, у случају неспособности плаћања организатора. Организатор је дужан да обезбеди ове гаранције осигурањем од неплаћања у случају неспособности плаћања или банкарском гаранцијом на први позив, а приликом закључења уговора о туристичком путовању дужан је да потрошачу преда исправу о осигурању односно банкарској гаранцији. Ако организатор не преда потрошачу ову исправу, не може од њега тражити нити примити унапред исплату цене или дела цене.

#### **Члан 109.**

За случај да му затреба помоћ, потрошач је дужан да организатора, локалног представника организатора или локалну агенцију на коју је организатор упутио, обавести о несаобразности пружених услуга ономе што је уговорено, у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, првом приликом, а најкасније у року од месец дана од када уочи несаобразност. Организатор је дужан да о овој дужности потрошача обавести пре почетка путовања и о последицама повреде ове обавезе.

У одељку 3. главе X прописане су норме о временски подељеном коришћењу непокретности.

#### **Члан 110.**

Пре закључења уговора трговац мора обавестити потрошача заинтересованог за временски подељено коришћење непокретности о низу појединости (о непокретности, њеним ознакама, основним одликама и локацији, услугама од заједничког интереса којима би потрошач могао приступити, цени, укључујући накнаду за услуге од заједничког интереса, накнаду за коришћење заједничких система уређаја, итд) наведеним на типском информативном обрасцу, чија садржина ће бити прописана актом Владе на заједнички предлог министра надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за туризам. Обавештења о овим појединостима морају бити дата потрошачу бесплатно, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, на језику који је у службеној употреби.

#### **Члан 111.**

У случају да трговац јавно оглашава временски подељено коришћење непокретности, дужан је да у огласу нагласи да потрошачи имају могућност да добију обавештење о овим појединостима и објасни поступак њиховог добијања, а ако временски подељено коришћење непокретности лично нуди, на неком промотивном или продајном догађају, дужан је да обезбеди да обавештење о наведеним појединостима буде доступно потрошачу све време трајања таквог догађаја.



#### **Члан 112.**

О свакој промени појединости пре закључења уговора трговац је дужан да у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, обавести потрошача, а ако уговор о временски подељеном коришћењу непокретности буде закључен, у њему се мора навести свака промена у појединостима која је наступила од обавештења потрошача о њима до закључења уговора.

Уговор се мора закључити у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа и садржати све појединости о којима је потрошач обавештен пре закључења уговора. Промена појединости је могућа само ако се трговац и потрошач изричито сагласе или ако је настала као последица више силе. Потрошачу се, приликом закључења уговора, предаје најмање један примерак уговора.

Потрошач је код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности посебно заштићен правом на одустанак од уговора. О том праву и његовом трајању трговац је обавезан да обавести потрошача пре закључења уговора, а потрошач се потписује поред одредбе у уговору о праву на одустанак. Ради лакшег коришћења потрошача овим правом, Влада ће, на заједнички предлог министарства надлежног за заштиту потрошача и министарства надлежног за туризам, прописати образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, који ће представљати саставни део уговора о временски подељеном коришћењу непокретности.

#### **Члан 113.**

Право на одустанак од уговора је право потрошача да одустане од уговора без обавезе да наведе разлоге због којих то чини и траје 14 дана. Рок се рачуна од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора или предуговора.

#### **Чл. 114-116.**

Трајање рока се продужава, ако трговац пропусти да потрошачу достави образац за одустанак од уговора или га не обавести о појединостима о којима га је пре закључења уговора морао обавестити. Ако одлучи да одустане од уговора, потрошач треба да достави трговцу своју изјаву којом потрошач одустаје од уговора у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, а у ту сврху може користити и посебан образац за одустанак од уговора који му је трговац предао. Одустанком од уговора престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор, а потрошач не сноси никакве трошкове у вези одустанком, нити је дужан да плати услуге које су му пружене пре него што је одустао од уговора.

#### **Чл. 117. и 118.**

Најзад, треба нагласити да сва правила о заштити потрошача која су предвиђена код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности важе и за уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности. Одређено одступање у погледу забране плаћања унапред постоји код уговора о помоћи приликом препродаје. Код овог уговора, којим се трговац обавезује да потрошачу помогне приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, овај закон је прописао да забрана плаћања унапред траје до закључења уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, односно док трговац на други

начин не испуни своје обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје. Закон о заштити потрошача пружа правни оквир за заштиту потрошача код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности прописивањем забране трговцу или трећем лицу да од потрошача захтева или прими исплату накнаде по основу уговора или пружање средства обезбеђења, пре истека рока за одустанак од уговора.

#### **Члан 119.**

Због одустанка од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, престају и сви уговори повезани са њим (на пример, уговор о кредиту повезан са овим уговором, који је потрошач закључио са трговцем или уговор о кредиту који је потрошачу, ради закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, одобрило треће лице).

#### **Члан 120.**

Потрошач има право да захтева од трговца да откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор, ако му трговац не пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности, односно трајних олакшица за одмор.

#### **Члан 121.**

Да би обезбедио потрошача у случају неспособности плаћања трговца код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, Предлог закона је за тај случај прописао исте гаранције које је трговац дужан да пружи потрошачу код уговора о пакет-аранжману.

#### **Члан 122.**

Сви трговци у ланцу продаје временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји, солидарно су одговорни потрошачу за извршење уговорних обавеза и за правне последице неизвршења.

### **Глава XII. Стратегија и институционални оквир за заштиту потрошача**

#### **Члан 123.**

Имајући у виду да је област заштите потрошача изузетно динамична област и у циљу усаглашавања са динамиком на нивоу ЕУ у погледу доношења стратешких докумената, овим чланом предвиђено је да Влада на предлог Министарства доноси Стратегију заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија), којом се утврђују дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите потрошача и акциони план за реализацију стратегије.

#### **Члан 124.**

Овим чланом одређени су носиоци заштите потрошача и то: Народна скупштина, Влада, министарство надлежно за заштиту потрошача, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају надлежности у области заштите потрошача и органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези, чија улога у овој области је од изузетног значаја. Прописана је сарадња између носилаца заштите потрошача на унапређењу заштите потрошача на спровођењу Стратегије и Акционог плана.

#### **Члан 125.**

Поред носилаца заштите потрошача из члана 124. овог закона, систем заштите потрошача чине и други субјекти, као што су привредне и

професионалне коморе и удружења трговаца од којих се очекује да допринесу изградњи и развоју система заштите потрошача у Србије.

#### **Члан 126.**

Дефинисане су послови које министарство надлежно за заштиту потрошача нарочито обавља, а у складу са Законом о министарствима („Службени гласник РС”, број 44/14) који начелно уређује надлежности овог ресора.

#### **Чл. 127. и 128.**

У циљу унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката у овој области, овим чланом прописује се оснивање Националног савета за заштиту потрошача ( у даљем тексту: Национални савет), као радног тела Владе, и уређују се послови које ово тело нарочито обавља. Национални савет чине представници министарства надлежног за заштиту потрошача и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Како би се обезбедило заступљеност свих институције које се баве најважнијим питањима заштите потрошача прописано је ко су обавезни чланови овог тела.

Представници удружења и савеза чине најмање једну трећину од укупног броја чланова Националног савета, а предлаже их Савет потрошача. Националним саветом председава министар надлежан за заштиту потрошача.

#### **Члан 129.**

Заштита потрошача не може бити делотворна ако се спроводи само на централном нивоу. У том смислу, неопходно је да органи аутономне покрајине и локалне самоуправе имају активну улогу у промовисању и заштити права и интереса потрошача.

На основу Закона о државној управи („Службени гласник РС”, бр. 79/05, 101/07 и 95/10) и Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС”, број 129/07) локалне самоуправе имају одређена овлашћења у области заштите потрошача, али она нису јасно прецизирана. Имајући то у виду, овим чланом Предлога закона прописана је улога органа аутономне покрајине и локалне самоуправе у области заштите потрошача, која, између осталог, подразумева и подстицање и подршку активности усмерених на заштиту потрошача, подршку активностима удружења и савеза а нарочито у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, јачање координације у спровођењу заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу, као и подршка оснивању и раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

#### **Члан 130.**

Овај члан дефинише удружења и савезе удружења за заштиту потрошача у смислу овог закона. Наиме, слобода удруживања и напори за промовисање заштите потрошача воде ка успостављању бројних удружења чији је циљ заштита потрошача. Ипак, неопходно је осигурати спречавање било какве злоупотребе коришћења назива „удружење за заштиту потрошача” јер би тако нешто у значајној мери шкодило поверењу и снази потрошачког покрета у целини и стварало конфузију међу самим потрошачима. Стога, удружења и савези су она удружења која су основана у складу са законом којим се

регулише оснивање и правни положај удружења грађана, изричито су се определила да штите потрошаче, непрофитна су и у потпуности независна од економских и политичких интереса других физичких и правних лица. Услови прописани у овом члану су почетна претпоставка за упис у Евиденцију коју води надлежно министарство, али и основ за вођење поступка против свих оних удружења и савеза која се представљају као удружења и савезе удружења за заштиту потрошача а то нису, односно лажно се представљају и обмањују јавност.

#### **Члан 131.**

Овим чланом одређено је шта се посебно убраја у делатност удружења и савеза. С тим у вези, њихове активности обухватају информисање, едукацију и пружање правне помоћи потрошачима, као и спровођење испитивања и упоредних анализа робе и услуга. Листа активности није овим ограничена, већ је само *exempli causa* наведена. Поред тога, приликом уписивања у Евиденцију, неопходно је да удружења и савези испуне и услове из овог члана, односно да реализују активности које су у овом члану прописане.

#### **Члан 132.**

Евиденција удружења и савеза омогућава јачање институционалног оквира за заштиту потрошача. Најактивнија, најстручнија и најрепрезентативнија удружења и савези добијају могућност да учествују у креирању политике заштите потрошача, да заступају потрошаче пред судом и да конкуришу за средства која додељује Министарство путем јавних позива. Док је намера да функционише што већи број удружења и савеза, Евиденција ће омогућити успостављање већег степена координације и сарадње са оним удружењима и савезима која су доказали да су активни и имају веће капацитете, искуство и знање да заступају и представљају потрошаче пред државним институцијама и судовима.

#### **Члан 133.**

Евиденција остаје добровољна и заснована је на пријави коју удружење и савез доставља министарству надлежном за заштиту потрошача, којом доказује да испуњава услове за упис прописане овим законом.

У овом члану предвиђа се доношење подзаконског акта који ће ближе уредити услове за упис у Евиденцију, садржину и начин вођења Евиденције, као и садржину пријаве за упис.

#### **Члан 134.**

Само она удружења и савези која испуњавају посебне услове који си тичу њиховог искуства, експертизе и капацитета могу да буду уписана у Евиденцију. Искуство се доказује достављањем извештаја о спроведеним активностима, као и пратећим финансијским извештајима. Ови додатни услови се траже из разлога што додатне активности којима се баве ова удружења и савези коју су уписани у Евиденцију захтевају проверено искуство и вештину удружења и савеза.

Савези удружења за заштиту потрошача морају да докажу да су сачињени од најмање три удружења.

Оцену испуњености претходно наведених услова врши министарство надлежно за заштиту потрошача, које суштински остаје главни орган одлучивања. Одлука министарства се доноси на основу докумената и извештаја које подносе удружења и савези који се пријављују за упис у Евиденцију.

Ипак, неопходно је укључити и удружења и савезе у процес одлучивања. Пре усвајања одлуке о упису у Евиденцију, министарство надлежно за заштиту потрошача је дужно да затражи мишљење Савета потрошача коју чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. Ово мишљење је консултативне природе.

#### **Члан 135.**

Дефинисана су основна права која могу да врше само удружења и савези који су уписани у Евиденцију (право на финансирање путем јавних позива које објављује Министарство; право на заступање интереса потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу, као и покретање поступка за заштиту колективних интереса потрошача; право да учествују у раду Савета потрошача и радних група за припрему прописа из области заштите потрошача; и право да користе Национални регистар потрошачких приговора.

#### **Члан 136.**

У циљу развоја потрошачког покрета, овим чланом је предвиђена могућност финансирања и суфинансирања активности евидентираних удружења и савеза из буџета Републике Србије, као и могућности суфинансирања из буџета Републике Србије европских и међународних пројеката које спроводе евидентирана удружења и савези.

Прописано је и да евидентирана удружења и савези који примају средства из других извора, изван буџета Републике Србије, су дужна да о томе обавесте надлежно министарство у прописаном року.

У начину свог финансирања, удружења и савези морају да остану независни. Наиме, удружења, односно савези не смеју да примају средства, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји или би могао да постоји било какав сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду, нпр путем обука, у складу са законом и статутом удружења, односно савеза. Овим чланом прописан је један од услова који удружења или савези морају да испуне приликом уписа у Евиденцију коју води ресорно министарство, али и основ за вођење поступка против свих оних удружења или савеза која се финансирају супротно овом члану, а представљају се у јавности као носиоци заштите потрошача.

#### **Члан 137.**

Овим чланом прописани су услови за брисање удружења или савеза из Евиденције, о чему одлучује ресорно министарство. Пре усвајања одлуке о брисању из Евиденције, министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача, који је дужан да исто изда у року од 30 дана од дана подношења захтева за давање мишљења. Уколико поменути Савет не достави своје мишљење у прописаном року, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције. Ово мишљење је консултативне природе.

#### **Члан 138.**

Савет потрошача има улогу репрезентативног и консултативног тела потрошача пред осталим носиоцима заштите потрошача, као и других субјеката који се баве заштитом потрошача, као што су привредне и професионалне коморе и удружења трговаца. Савет потрошача чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. Савези које делом могу да чине и удружења која нису уписана у Евиденцију такођу учествују у раду Савета, што омогућава представљање и оних удружења која нису уписана у Евиденцију.

Прописани су послови које ово тело обавља, а нарочито предлагање представника удружења и савеза у Национални савет за заштиту потрошача, као и доношење Етичког кодекса удружења и савеза.

Савет потрошача ће донети свој интерни акт о организацији и начину рада. Услед њене саветодавне улоге, у поступку уписа и брисања из Евиденције неопходно је да министарство затражи мишљење Скупштине удружења и савеза.

### **Глава XIII. Потрошачки приговори и вансудско решавање потрошачких спорова**

Чл. 132. до 136. Закона о заштити потрошача из 2010. године мењају се сетом чланова који постављају правни основ и услове за установљавање система тела за вансудско решавање потрошачких спорова на територији целе државе. Такав систем ће директно да доприносе ефикасној примени одредаба овог закона у пракси.

Обим примене и главне карактеристике вансудског поступка решавања потрошачких спорова су дефинисани одредбама овог закона, док ће се тај поступак детаљније уредити подзаконским актом.

Предложена решења су у потпуности у складу с најновијим Европским прописима о вансудском решавању спорова:

1) Директивом 2013/11/EУ о алтернативном решавању потрошачких спорова (енгл. *Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes*); и

2) Уредбом 524/2013 о електронском решавању потрошачких спорова (енгл. *Regulation 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*).

Поред ових, додатни разлози за ове одредбе су:

- да јасно означи тела која су надлежна за спровођење вансудског решавања потрошачких спорова;

- да омогући Министарству да ближе уређује критеријуме за рад тела која спроводе вансудско решавање потрошачких спорова, као и образац захтева за покретање овог поступка, а све у циљу да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан;

- да омогући Министарству да састави и објави листу тела која су овлашћена за вансудско решавање потрошачких спорова;

- да установе обавезу тела надлежна за вансудско решавање спорова да јавно објаве и доставе Министарству извештај о раду; и

- да развије електронску платформу за решавање потрошачких спорова.

#### **Члан 139.**

Потрошачки приговори представљају основни извор информација приликом креирања политике заштите потрошача. Њихово прикупљање и упис мора да буде систематизован како би се добили поуздани, детаљни и релевантни подаци.

Такође, очекује се да ће Национални регистар потрошачких приговора, који води Министарство, олакшати да се „чују” и приговори појединачних потрошача и да се по тим приговорима поступа. Ово ће непосредно да

допринесе бољем спровођењу у пракси одредаба овог закона, позитивно утичући на целокупни систем заштите потрошача у земљи.

Прописана је обавеза Министарства да једном годишње објављује и доставља Националном савету за заштиту потрошача извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора, али и које податке овај извештај нарочито треба да обухвата.

#### **Члан 140.**

Овај члан дефинише потрошачки спор као сваки спор који произилази из уговорног односа потрошача и трговца. У поступку пред судом у потрошачком спору, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, не плаћа се судска такса за тужбу ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000,00 динара.

#### **Члан 141.**

Овим чланом прописује се могућност решавања потрошачких спорова вансудским путем, али се истовремено уводи ограничење вансудског решавања за поједине спорове, у складу са одредбама Директиве 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова.

Прописано је да се подзаконским актом ближе уреде питања од значаја за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито: критеријуми за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова и образац захтева за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан.

Прописано је да се вансудско решавање потрошачких спорова не примењује у следећим случајевима: за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац, код непосредних преговора између потрошача и трговца, приликом настојања судија да спор у току судског поступка реше мирешем страна, у поступцима које је трговац покренуо против потрошача и у споровима чија вредност прелази 500.000,00 динара.

#### **Члан 142.**

Министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова који испуњавају услове прописане чланом 148. став 2. овог закона и јавно је објављује. Овим чланом детаљно је уређено које податке листа треба да садржи (назив, седиште, адресу и Интернет адресу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, податке унутрашњем уређењу и начину финансирања, податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова, њиховом професионалном искуству), као и могућност брисања са ове листе, уколико неко од тела за вансудско решавање потрошачких спорова престане да испуњава услове прописане овим законом. Прописана је обавеза за тела надлежна за вансудско решавање потрошачких спорова да достављају Министарству извештај о примљеним захтевима за покретање спора, покренутим и окончаним споровима, уоченим значајним проблемима и слично, а у складу са чланом 148. став 2. овог закона, и то до 31. јануара текуће године за претходну годину, као и обавеза да овај извештај јавно објаве.

#### **Члан 143.**

Уколико се у поступку вансудског решавања потрошачких спорова не постигне споразум стране у спору имају право на судску заштиту у складу са

овим законом. Коришћење вансудских алтернатива не може да потрошача лиши његовог права да спор изнесе пред суд.

Није у супротности Европској конвенцији о људским правима или Уставу ако се потрошач вољно одрекне права на приступ суду тако што прихвати неки од начина вансудског решавања спорова. Услов да је одрицање могуће само пошто спор настане је неопходан предуслов за слободну одлуку потрошача о одустајању од права на приступ правосуђу. У моменту када потрошач ступа у уговорни однос не може се од њега очекивати да покаже пуну пажњу на одредбе које је трговац припремио и које предвиђају дерогацију права на приступ суду

#### **Члан 144.**

На процесни аспект вансудског решавања потрошачких спорова се *mutatis mutandis* примењују одредбе одговарајућих матичних закона из ове области, тј. Закона о арбитражи и Закона о медијацији.

### **Глава XIV. Заштита колективних интереса потрошача**

Поступак за заштиту колективних интереса потрошача јесте начин за постизање високог нивоа заштите потрошача у пракси. Овим институтом штити се широк дијапазон потрошачких права укључујући и области које нису регулисане овим законом као што је то нпр. случај са потрошачким кредитом. Предлог закона овлашћује евидентирана удружења и савезе да покрећу поступке за заштиту колективних интереса потрошача.

Ова глава представља транспоноване одредбе Директиве 2009/22/ЕЗ о мерама забране за заштиту интереса потрошача која је најважнија европска директива која регулише поступак спровођења правног система заштите потрошача. Одредбе ове Директиве детаљније су разрађене и усаглашене са карактеристикама и потребама српског правног система. Одредбе чл. 137. до 146. Закона о заштити потрошача из 2010. године само делимично транспонују одредбе ове Директиве. Члан 137. Закона о заштити потрошача из 2010. године ограничава обим примене ових одредаба на само две области потрошачког права: неправичне уговорне одредбе и непоштenu пословну праксу.

Такође, консултована су и решења усвојена у правним системима држава у региону са веома сличном правном традицијом, као што је српска, а која су оцењена као врло успела и успешна од стране Европске комисије.

Одредбе о заштити колективних интереса потрошача од фундаменталног значаја су за ефикасну и делотворну заштиту потрошача. Њима се установљава један комплетан систем који може да користи широк круг носилаца заштите потрошача.

#### **Члан 145.**

Ради бољег и усаглашеног разумевања иновативног појма колективни интерес потрошача, Предлог закона објашњава значење истог, прописујући да повреда колективног интереса потрошача постоји када се укупном броју од најмање десеторо потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом, или у случају непоштене пословне праксе у смислу чл. 17. до. 23. овог закона, односно неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 41. до 45. овог закона.

Даље се прописује да повреда колективног интереса потрошача, из става 1. тачка 1) овог члана постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од десет, ако надлежни орган утврди да



је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

#### **Члан 146.**

У овом члану поставља се основ за активну улогу управе у поступку заштите колективног интереса потрошача у управном поступку. Ако у поступку надзора Министарство по службеној дужности основано сматра да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање непоштене уговорне одредбе или непоштене пословне праксе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача, отпочеће поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача. Правила општег управног поступка имају супсидијарну примену.

Нова законска решења су од суштинског значаја за потрошаче, имајући у виду да је у Закону о заштити потрошача из 2010. године ова могућност била спроводљива искључиво у судском поступку (глава XIII, Поступак забране неправичних уговорних одредаба и непоштеног пословања у Закону из 2010. године, предвиђен је као судски поступак). Међутим, деловањем на нивоу органа управе остварује се ефективнија заштита, управни поступак је бржи и ефикаснији од судског.

#### **Члан 147.**

Овај члан прописује да су евидентирана удружења и савези за заштиту потрошача овлашћена да поднесу захтев за заштиту колективног интереса потрошача, чиме се потврђује кредибилитет потрошачких организација које су испуниле прописане услове и уписане у Евиденцију ресорног министарства.

#### **Члан 148.**

Овај члан уређује страначку легитимацију, покретање поступка. Својство странке имају трговци поводом чијих чињења или пропуштања се води поступак, као и подносиоци захтева за заштиту колективног интереса. Даље, уређује се да својство странке немају подносиоци иницијативе за испитивање повреде колективних интереса потрошача, даваоци информација и података, стручна лица и организације чије се анализе користе у поступку, као ни други државни органи и организације који сарађују са Министарством у току поступка.

О покретању поступка доноси се закључак, који садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка, као и позив свим лицима која располажу подацима, исправама или другим релевантним информацијама, да их доставе Министарству. Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба.

#### **Члан 149.**

У овом члану на уопштен начин се истиче да Министарство у поступку заштите колективних интереса потрошача доноси решење којим одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Прописује се обавеза Министарства да обавести лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води, и позива га да се изјасни у року од 15 дана од дана пријема овог обавештења. Даље, лицу против којег се води поступак даје се могућност да у свом одговору самостално предложи обавезе које је спремно да предузме ради

отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Саставни део решења којим је утврђена повреда колективних интереса потрошача је мера заштите колективног интереса потрошача, као и рок за спровођене изречене мере.

Против решења донетог у поступку заштите колективног интереса може се покренути управни спор.

#### **Члан 150.**

У управном поступку заштите колективног интереса потрошача Министарство може да наложи странци против које се води поступак да предузме одређено понашање или да забрани одређено понашање, а нарочито да изрекне налоге и мере, које су у складу са Директивом 2009/22/ЕЗ која не само судовима, већ и органима управе даје могућност изрицања мера у поступку колективне заштите потрошача. У решењу из става 1. овог члана Министарство има могућност да трговцу наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера. Решење којим се одређује мера заштите колективног интереса потрошача објављује се на интернет страници министарства.

#### **Члан 151.**

Када постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача, Министарство може на предлог подносиоца захтева да наложи привремену меру, која може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса.

#### **Члан 152.**

Прекид поступка остварује се закључком у ситуацији када се трговац обавезе да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача. Ова одредба уређује дужину трајања прекида, као и ефекте кршења преузетих обавеза од стране трговца.

#### **Члан 153.**

Овим чланом прописује се да одредбе ове главе не утичу на могућност потрошача да покрене поступак за накнаду штете по општинама правилима одштетног права, или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене било који други поступак захтевајући остварење својих права.

### **Глава XV. Надзор**

Овом главом уређују се надлежности надзора државних органа, инспекцијских органа, те основни елементи поступка, укључујући решење које се доноси и жалбу.

#### **Члан 154.**

С обзиром на то да је заштита потрошача мултидисциплинарна област, широк је и број министарстава и јавних институција којима припадају овлашћења надзора његове примене.

Надзор над применом овог закона врши министарство надлежно за заштиту потрошача, те је ово било потребно истаћи већ у првом ставу, чиме се наглашава основ за надлежност овог министарства као органа државне управе који има „општу и хоризонталну надлежност”, што се често истиче у извештајима Европске комисије о напретку Србије. У другом ставу наводи се да су акцесорни државни органи, не мање битни, али свакако они чије активности

координира министарство надлежно за заштиту потрошача, друга министарства, органи јавне управе и локалне самоуправе који врше надзор над појединим секторима. У последњем ставу истиче се надлежност тржишне и туристичке инспекције, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.

#### **Члан 155.**

Како би се омогућило да ресорно министарство ефикасно обавља своју координациону улогу, прописује се обавеза међусобне сарадње, укључујући и размену информација и предузимање мера и активности значајних за спровођење инспекцијског надзора. Такође, оставља се могућност да Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача успоставља координациона тела која би функционисала у циљу унапређења сарадње и/или решавања питања надлежности.

Посебно се истиче овлашћење ресорног министарства да од осталих институција захтева одређене информације или предузимање оговарајућих мера, и обавеза тих органа да сарађују са министарством, укључујући и обављање секторске анализе, као и да дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача. Ова обавеза се појачава одредбом да Министарство може обавестити надлежни надзорни орган односног органа или организације који је дужан да сарађује, а као санкција се предвиђа објављивање података о неуспешној сарадњи. Инспирација за ову одредбу пронађена је у постојећем Закону о заштити конкуренције.

#### **Члан 156.**

У овом члану наводе се овлашћења надлежног инспектора, који има сва права, дужности и овлашћења која су прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у области трговине и туризма. У ставу два наводе се општа овлашћења надлежних инспекцијских органа, према одговарајућим одредбама предложеног прописа.

Санкције које су прописане одредбама Законом о заштити потрошача из 2010. године за несавесне трговце су се показале као недовољне и у појединим случајевима неадекватне. То је утицало да примена законских одредаба не буде делотворна на начин како се то очекивало. Посебно је указивано на недостатак овлашћења инспекције. Ради отклањања уочених слабости уведени су нови прекршаји и проширена овлашћења надлежних инспектора. Таксативно је набројано шта се конкретно проверава у пословању трговаца.

#### **Члан 157.**

Овим чланом прописује се да у случају утврђивања повреде закона инспектор доноси решење којим налаже трговцу да отклони утврђене недостатке и одређује рок у којем ће трговац бити дужан да отклони недостатке, а који не може бити краћи од 24 сата дана нити дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

#### **Члан 158.**

Инспекцијски надзор у смислу овог закона врши се по службеној дужности и започиње предузимањем прве радње тржишног инспектора у поступку инспекцијског надзора. У овом ставу појашњавају се поједине фазе поступка и радње у поступку инспекцијског надзора. Прописано је да пријаве повреде закона, друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку. Даље се прописује да о свим радњама у поступку инспекцијског

надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник, а о питањима која нису од непосредног значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља службену белешку.

Ако утврди повреду закона, инспектор доноси и доставља решење у складу са својим овлашћењем у року од пет дана од дана отпочињања, односно окончања контроле. Инспектор у време и на месту контроле, може донети привремено решење, које се укида решењем из става 5. овог члана, односно престаје да важи протеклом рока за доношење решења из става 5. овог члана. Међутим, против привременог решења није дозвољена посебна жалба.

#### **Члан 159.**

Против решења из чл. 150. и 157. овог закона може се изјавити жалба у року од осам дана Министру. Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена управна мера може да покрене поступак пред Управним судом у року од 14 дана, али жалба не одлаже извршење решења.

### **Глава XVI. Казнене одредбе**

#### **Чл. 160. и 161.**

Прописани су прекршаји, односно новчане казне за правна лица, физичка и одговорна лица у правном лицу, као и за предузетнике. Уз прекршајну казну, правном лицу се може изрећи и заштитна мера привремене забране обављања одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања решења, а предузетнику заштитна мера привремене забране вршења одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

### **Глава XVII. Прелазне и завршне одредбе**

#### **Чл. 162 -165.**

Овим одредбама се уређује обавеза државних органа на доношење подзаконских аката у року од 6 месеци од дана ступања закона на снагу.

Такође, овим чланом је прописано да удружења и савези који су уписани у Евиденцију на основу Закона о заштити потрошача из 2010. године нису у обавези да се поново региструју, већ је Министарство у обавези да их упише у Евиденцију успостављену на основу члана 132. овог закона.

Прописује се ступање на снагу овог закона осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, уз одложени почетак примене, по истеку три месеца од ступања на снагу.

### **IV. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ПОТРЕБНА ЗА ПРИМЕНУ ЗАКОНА**

За спровођење овог закона обезбеђена су средства Законом о буџету за 2014. годину („Службени гласник РС”, број 110/13) на Програму 1501 Јачање заштите потрошача на економској класификацији, Пројекат 0007 Јачање заштите потрошача предвиђена у износу 8.776.000 динара.

Послови Министарства предвиђени чланом 126. Предлога закона реализоваће се ангажовањем постојећих кадровских и техничких капацитета Министарства и није потребно обезбедити додатна финансијска средства у буџету Републике Србије.

Сва предложена решења у Предлогу закона у складу су са пројекцијама датим Финансијским планом за 2014 до 2016.

## **V. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА У ХИТНОМ ПОСТУПКУ**

Разматрање и доношење овог закона по хитном поступку предлаже се у складу са чланом 167. Пословника Народне скупштине („Службени гласник РС”, број 20/12-пречишћен текст), због потребе усклађивања прописа са прописима Европске уније нарочито имајући у виду рокове за транспозицију Директиве 2011/83/EУ.

## VI. АНАЛИЗА ЕФЕКТА

### 1. Одређивање проблема које закон треба да реши

Током примене Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 73/10) уочени су главни недостаци који спречавају његову примену у пракси и немогућност да пружи и гарантује задовољавајући ниво заштите потрошачима у Србији, преваходно услед:

- 1) непостојања функционалног институционалног оквира;
- 2) недовољно развијеног механизма за спровођење закона;
- 3) слабе координације рада удружења за заштиту потрошача.

У међувремену је такође дошло до развоја потрошачког права у Европској унији, што је захтевало усклађивање постојећег српског правног оквира за заштиту потрошача са оним у ЕУ.

Институционални оквир предвиђен важећим законом није на одговарајући начин пратио материјалне одредбе закона. Наиме, иако је нормативни део закона потрошачима пружио велики обим права, механизам за заштиту и спровођење потрошачког права у пракси спречио је њихово остваривање и заштиту, на шта су указали и Извештаји Европске комисије о напретку Србије у европским интеграцијама у последње две године.

ВРСТА ПРАВНЕ ПОМОЋИ	Упоредни приказ броја пријава потрошача према врсти правне помоћи <sup>1</sup>							
	2010		2011		2012		Динамика кретања броја пријава потрошача (2010=100)	
	Број пријава	Учешће у укупном броју пријава потрошача (у%)	Број пријава	Учешће у укупном броју пријава потрошача (у%)	Број пријава	Учешће у укупном броју пријава потрошача (у%)	2011	2012
Савет	2.165	92.25	4.803	72.40	6.855	77.60	222	317
Посредовање	181	7.71	1.796	27.07	1.947	22.04	993	1076
Поднесак	0	0.00	32	0.48	32	0.36	0	0
Заступање - Вансудско	1	0.04	0	0.00	0	0.00	0	0
Заступање - Суд	0	0.00	3	0.05	0	0.00	0	0
<b>УКУПНО</b>	<b>2.347</b>	<b>100.00</b>	<b>6.634</b>	<b>100.00</b>	<b>8.834</b>	<b>100.00</b>	<b>283</b>	<b>376</b>

<sup>1</sup> Извор: Центар за заштиту потрошача Министарства спољне и унутрашње трговине и телекомуникација

Табела показује да константну тенденцију раста свести потрошача у Србији о њиховим правима, али истовремено може се закључити да постоји велики проблем приступа суду од стране потрошач услед неефикасности и великих трошкова које судски поступак са собом повлачи, имајући у виду хитност коју природа потрошачког проблема са собом носи, као и његову уобичајену малу вредност. Последица истог је једно опште незадовољство потрошача и удружења за заштиту потрошача, као њихових представника услед њихове немогућности да на прави, брз и ефикасан начин приступе решавању потрошачког проблема.

Колективна заштита потрошача која у европској упоредној пракси представља један од најефикаснијих инструмената за заштиту потрошача, показала се, услед начина на који је дефинисанан у постојећем закону, као потпуно непримењива.

Релевантни чиниоци указали су такође на недостатке постојећег правног оквира за оснивање и делање удружења за заштиту потрошача, као кључних актера у борби за заштиту права потрошача и дошло се до закључка да је неопходно унапредити постојећа решења како би се потрошачком покрету пружио бољи правни основ за остваривање њихових активности у пракси.

## **2. Циљеви који се доношењем закона постижу**

Основни циљ доношења новог закона јесте делотворније, ефикасније и боље спровођење законских решења и потпуно усклађивање српског потрошачког права са потрошачким правом ЕУ што је и обавеза коју је Србија прихватила међународним уговором.

Прописивањем посебног поступка за колективну заштиту потрошача који спроводи министарство омогућиће се брзо и делотворно спречавање непштене пословне праксе, неправичних уговорних одредаба, као и других одредаба закона којима се штите потрошачи. Значајна улога у овом поступку даће се удружењима за заштиту потрошача што је у потпуности у складу са европским стандардима. Даје се већи значај министарству надлежном за заштиту потрошача, као и инспекцији приликом спровођења овог закона. Нови правни оквир којим се регулише рад удружења за заштиту потрошача представља такође значајан напредак у односу на постојећа решења којим ће се омогућити већи легитимитет и значај потрошачког покрета.

Нова законска решења транспонују у српско право одређене одредбе које нису биле правилно транспоноване у постојећи закон, као што су нпр. одредбе о непоштеној пословној пракси и одредбе о заштити колективног интереса потрошача, а такође транспонују и одредбе новоусвојених директива у области европског потрошачког права, пре свега Директиве о правима потрошача 2011/83/ЕУ и Директиве 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова.

## **3. Друге могућности за решавање проблема**

У току анализе разматрано је неколико релевантних могућности:

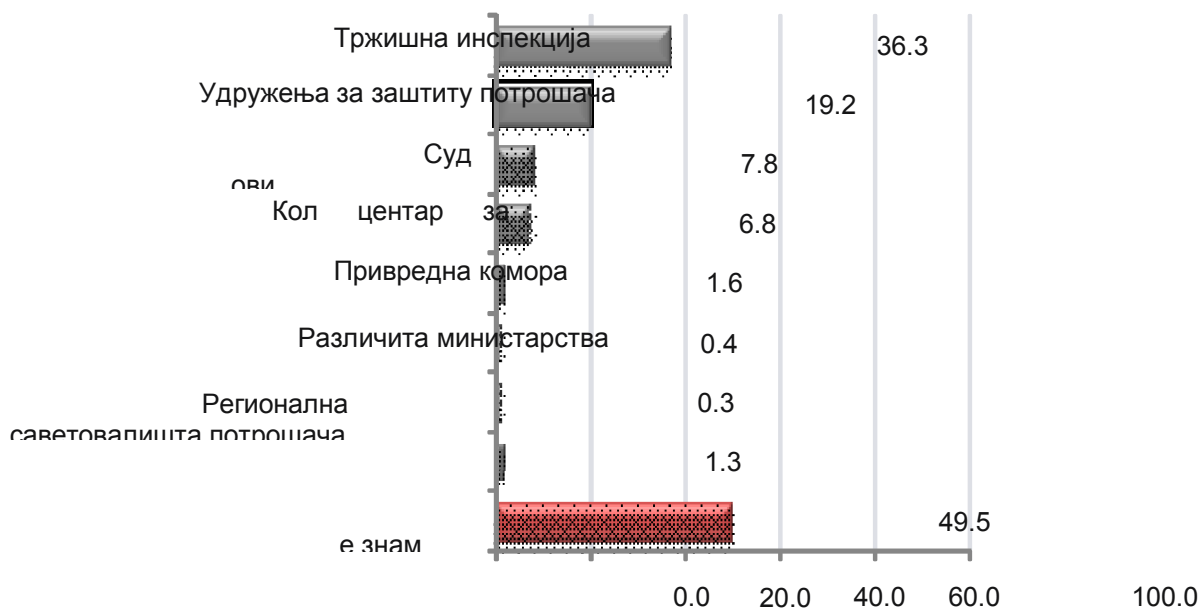
1) *status quo* – немењање важећег Закона о заштити потрошача уз унапређење примене;

2) доношење закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача којим би се извршиле корекције дела уочених недостатака;

3) доношење новог закона који би прецизније дефинисао механизме за његово спровођење.

Прва опција није могућа, с обзиром да важећи Закон није предвидео институционални оквир којим би се ефикасније приступило решавању потрошачких спорова. Имајући у виду да је област заштите права потрошача хетерогена и уређена различитим законима, услед хоризонталне и мултидисциплинарне природе политике и законодавства у области заштите потрошача, надзор над тржиштем у Републици Србији се налази у надлежности више институција, а последица овога је да потрошачи често не знају коме да се обрате за помоћ. Поред тога, чињеница да је још увек слаб систем алтернативног решавања потрошачких спорова, доводи до тога да су потрошачи још увек упућени на решавање спорова судским путем од чега одустају с обзиром на трошкове и трајање.

*Познавање институција/организација које се баве заштитом права потрошача.<sup>2</sup>*



Друга опција је изабрана, али је након јавне расправе која се одржала од 8. јула до 8. августа 2013. године обим предложених промена (преко 50%) указао да је неопходно приступити доношењу новог закона о заштити потрошача.

#### **4. Зашто је доношење новог Закона најбоље за решавање проблема**

У циљу отклањања недостатака у постојећем закону показало се да је неопходно приступити изради новог закона услед потребе за системском реформом институционалног механизма, што не би било могуће учинити на други начин.

Новим законом би се отклониле садашње препреке у његовом спровођењу и унапредио систем заштите потрошача:

- увођењем новог средства за креирање политике засноване на знању као система за прикупљање, евидентирање и решавање потрошачких спорова (Национални регистар потрошачких приговора);

<sup>2</sup> Извор: ИПА 2009 пројекат „Јачање заштите потрошача у Србији“, истраживање спроведено на крају 2011. године



- јачање управноправне заштите потрошача, давањем овлашћења надлежном министарству да изриче мере у управном поступку заштите колективног интереса потрошача;
- прописивањем ширег опсега вршења надзора инспекцијским органима;
- унапређењем вансудског решавања потрошачких спорова;
- давањем ексклузивног права евидентираним удружењима и савезима удружења за заштиту потрошача да поднесу захтев за заштиту колективног интереса потрошача.

## **5. На кога ће и како утицати предложена решења**

Предложена решења ће утицати на:

### *а) Министарство спољне и унутрашње трговине и телекомуникација*

Наиме, предложеним законом о заштити потрошача, прецизирана су овлашћења и послови које обавља ресорно Министарство, између осталог, препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима, предузимање управних радњи у циљу заштите колективног интереса потрошача, изрицање мера заштите у случају кршења одредаба овог закона које се односе на непоштену пословну праксу и неправичне одредбе у потрошачким уговорима и вођење Националног регистра потрошачких приговора. Јасним и прецизним дефинисањем овлашћења органа одговорног за креирање политике заштите потрошача и органа за вршење надзора отклониће се сваке недоумице које код потрошача постоје у смислу одговорности за спровођење одредаба Закона и постигао би се активнији надзор над тржиштем.

### *б) удружења за заштиту потрошача*

Новим законом би се знатно унапредио рад удружења за заштиту потрошача која би у складу са новим законским решењима требало да испуњавају додатне критеријуме како би могла да буду финансирана буџетским средствима, подносе захтев за заштиту колективног интереса потрошача, учествују у раду Владиних тела, односно имају консултативну и партиципативну улогу у процесу креирања политике и израде законских решења, представљају интересе потрошача у раду државних органа и приступе Националном регистру потрошачких приговора. Такође, савезе удружења неће више морати да чини 50 удружења, већ 3 удружења потрошача, а основаће се и Савет потрошача чија ће примарна улога бити усаглашавање ставова удружења и савеза о битним питањима за потрошаче. На овај начин би се унапредила сарадња и заједничке активности удружења за заштиту потрошача и пружила подршка умрежавању удружења.

### *в) јединице локалне самоуправе*

Јединице локалне самоуправе би добиле већу улогу с обзиром да је детектовање проблема и потреба индивидуалних потрошача олакшано уколико је на локалном нивоу. Тако би јединице локалне самоуправе прошириле своје активности и на: пружање информација, савета и спровођење едукације потрошача, пружање подршке удружењима за заштиту потрошача (обезбеђивање просторија за рад и/или опреме, финансирање пројеката), иницирање учешћа представника потрошача у локалним телима која доносе одлуке релевантне за потрошаче (укључујући пружаоце услуга од општег економског интереса) и пружање подршке механизмима за вансудског решавања потрошачких спорова на њиховој територији.

г) *потрошаче*, односно грађане Србије који се свакодневно налазе у улози потрошача тиме што би се обезбедила ефикасна заштита потрошача уз мање трошкове потрошачких спорова.

## **6. Какве трошкове ће примена закона створити грађанима и привреди (нарочито малим и средњим предузећима)**

Примена овог акта неће изазвати ни грађанима ни привреди издвајање додатних трошкова, а с обзиром да ће ресорно Министарство, између осталог, подстицати и пружати подршку оснивању и раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова то ће имати позитивне ефекте.

## **7. Да ли позитивни ефекти оправдавају трошкове**

Јасним дефинисањем надлежности ресорног Министарства ће се постићи вишеструки позитивни ефекти:

- 1) јачање институционалног оквира заштите потрошача;
- 2) смањење трошкова за решавање потрошачких спорова подстицањем оснивања тела за вансудско решавање спорова.

Имајући у виду да су потрошачки спорови најчешће спорови мале вредности, судска заштита у оваквим случајевима представља компликовану и неисплативу праксу - минимална адвокатска накнада за један поднесак и излазак на једно рочиште износи 13.500,00 динара, док је медијација у споровима вредности до 40.000,00 динара пред Центром за медијацију, док је био активан у свом раду, била бесплатна.

Тела која у Републици Србији решавају потрошачке спорове вансудским путем су Центар за заштиту корисника финансијских услуга Народне банке Србије и Републичка агенција за електронске комуникације. Центар за медијацију, који је као јавна установа организовао и одржавао поступак медијације, званично је обавестио јавност да су им обустављена буџетска средства за септембар, октобар, новембар и децембар 2012. године, опредељена Законом о буџету за 2012. годину, због чега Центар за медијацију није био у могућности да измири своје доспеле обавезе према запосленима као ни трошкове настале из пословања. Како су претходна два тела надлежна за финансијске и телекомуникационе услуге, то је евидентно неопходно оснивање тела која ће бити надлежна за решавање потрошачких спорова вансудским путем. У прилог овоме говоре и подаци који показују константан раст броја медијација:

<b>Учешће „потрошачких медијација“ у укупном броју медијација пред Центром за медијацију у 2011. и 2012. годину<sup>3</sup></b>			
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Број медијација окончаних споразумом (Број поднетих захтева)	64 (122)	72 (174)	86 (193)
Број „потрошачких медијација“ окончаних споразумом (Број поднетих захтева)	-	95 (197)	227 (536)
Укупно	64 (122)	167 (371)	313 (729)
Учешће „потрошачких медијација“ у укупном броју	-	57%	73%

<sup>3</sup> Извор: Центар за медијацију

медијација			
------------	--	--	--

Подаци о броју медијација у потрошачким споровима чији су предмет финансијске услуге покренутим пред Центром за заштиту корисника финансијских услуга при НБС (2009-2012) <sup>4</sup>				
	2009	2010	2011	2012
Број окончаних медијација	93	113	167	120
Број медијација окончаних споразумом	33	60	77	58

1) ефикаснији надзор тржишта у циљу спречавања непоштене пословне праксе;

2) већа одрживост рада удружења за заштиту потрошача;

Средства која је ресорно министарство доделило удружењима за заштиту потрошача током седам година како би унапредило њихове капацитете и помогло решавање потрошачких спорова:

Година <sup>5</sup>	Износ додељених средстава (РСД)	Број удружења којима су додељена средства	Број решених пријава <sup>6</sup>
2007. <sup>7</sup>	7.940.000,00	49	нд
2008. <sup>8</sup>	6.707.680,00	5	нд
2009.	3.725.000,00	2	нд
2010.	4.112.740,00	4	2.347
2011.	7.499.932,00	3	6.634
2012/2013.	32.200.000,00	5	8.834

Наведени подаци указују да је износ средстава који је додељен индивидуалним удружењима растао, али обезбеђивање буџетских средстава на вишегодишњем нивоу није довољно да се обезбеди одрживост рада удружења за заштиту потрошача. Такође, број решених пријава јасно указује да потрошачи све више препознају удружења потрошача као релевантне невладине институције које могу да заштите њихова права и интересе. Све наведено говори у прилог томе да је неопходно да удружења постану самостална у свом раду, а један од начина је и њихово оснаживање – укључивањем у процесе креирања политике и доношења правних прописа која уређују област заштите потрошача, као и увођењем критеријума који ће унапредити њихов рад и створити додатан кредибилитет.

#### **8. Да ли акт стимулише појаву нових привредних субјеката на тржишту и тржишну конкуренцију**

Доношење новог закона о заштити потрошача не може се довести у директну везу са појавом нових привредних субјеката на тржишту и тржишну конкуренцију. Међутим, узимајући у обзир интеррелацију политике заштите

<sup>4</sup> Извор: Народна банка Србије

<sup>5</sup> године се односе на 3 календарске године и периоде доделе средстава: **2010.** (20. октобар 2010. - 31. мај 2011.); **2011.** (5. август 2011. - 20. јул 2012.); **2012/2013.** (децембар 2012. – јун 2014.)

<sup>6</sup> пријаве се односе на календарску годину

<sup>7</sup> линеарно финансирање

<sup>8</sup> од 2008. године пројектно финансирање

конкуренције и политике заштите потрошача, односно да је ниво благостања потрошача у складу са степеном развијености конкуренције на тржишту, као и да је интерес потрошача увек један од најбитнијих циљева свих настојања у смислу заштите конкуренције, од изузетне је важности јачање свести и разумевања да:

- све оно што нарушава конкуренцију, нарушава и позицију потрошача, али и

- све оно што јача благостање потрошача, јача и конкуренцију.

Свеобухватан закон о заштити потрошача је предуслов за јачање заштите права и интереса потрошача, али је неопходна његова ефикасна примена, а управо ово је један од начина да се покрену конкуренција, иновације и економски раст.

#### **9. Да ли су заинтересоване стране имале прилику да изнесу своје ставове**

Министарство спољне и унутрашње трговине и телекомуникација је, у складу са Програмом јавне расправе који је Одбор за привреду и финансије Владе усвојио Закључком 05 Број: 011-8180/2013, организовало јавну расправу која је трајала од 27. септембра до 27. октобра 2013. године, и то:

- 1) постављањем Нацрта закона о заштити потрошача на сајт Министарства у трајању од 30 дана и обавештењем да је покренута јавна расправа ради прибављања мишљења стручне и шире јавности о Нацрту закона,

- 2) организовањем централне јавне расправе у форми округлог стола 9. октобра 2013. године у просторијама Привредне коморе Србије.

#### **10. Које ће се мере током примене закона предузети да би се остварило оно што се доношењем закона намерава**

Предлогом закона предвиђене су следеће мере за спровођење акта, односно доношење следећих подзаконских аката:

- Министар надлежан за заштиту потрошача прописује услове за вршење уписа у евиденцију удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, садржину и начин вођења евиденције, као и садржину пријаве неопходне за упис;

- Министар надлежан за заштиту потрошача ће ближе уредити услове за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито критеријуме за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова и образац захтева за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан;

- Министар надлежан за заштиту потрошача прописује ближу садржину обрасца за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија;

- Влада ће ближе уредити критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарајућу област;

- Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, ће донети програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса;

- Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за послове туризма, ће прописати садржину стандардних информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене;

- Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за послове туризма, ће прописати садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.