

ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. UVODNE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim zakonom uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite potrošača, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, informisanje i edukacija potrošača, unapređenje vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

Osnovna prava potrošača

Član 2.

Osnovna prava potrošača su prava na:

- 1) zadovoljavanje osnovnih potreba - dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;
- 2) bezbednost - zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena;
- 3) obaveštenost - raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga;
- 4) izbor - mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cenama i uz odgovarajući kvalitet;
- 5) učešće - zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;
- 6) pravnu zaštitu - zaštita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu pričinio trgovac;
- 7) edukaciju - sticanje osnovnih znanja i veština neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;
- 8) zdravu i održivu životnu sredinu - život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija.

Obavezujuća priroda

Član 3.

Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom.

Odredbe ugovora koje direktno ili indirektno uskraćuju ili ograničavaju prava potrošača koja proizilaze iz ovog zakona ništave su.

Ništavost pojedine odredbe ugovora iz stava 2. ovog člana ne podrazumeva ništavost celog ugovora ako ugovor može da proizvodi pravno dejstvo bez te odredbe.

Ponuda za zaključenje ugovora koju potrošač daje trgovcu ne obavezuje potrošača da ponudu održi.

Ovaj zakon primenjuje se i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredaba.

Prilikom tumačenja i primene ovog zakona, mora se uzeti u obzir položaj potrošača kao ekonomski slabije strane, a posebno položaj ugroženog potrošača.

Na odnose između potrošača i trgovca koji nisu uređeni odredbama ovog zakona, primenjuje se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi, osim ako posebnim zakonom nije drugačije propisano.

Prilikom definisanja i primene mera i aktivnosti državnih organa, u obzir se moraju uzeti i ciljevi zaštite potrošača.

Primena

Član 4.

Odredbe ovog zakona se primenjuju na odnose potrošača i trgovaca, koji su predmet ovog zakona, osim u slučaju postojanja posebnih odredbi sa istim ciljem kojima se uređuju predmetni odnosi koji obezbeđuju viši nivo zaštite u skladu sa posebnim propisima ili zakonima

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija ne primenjuju se na ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane i ugovore o prodaji hrane ili pića u privremenim objektima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se i na ugovore o isporuci robe koja je predmet proizvodnje.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom ne primenjuju se na odgovornost za štetu prouzrokovanu nuklearnim udesima i na odgovornost za štetu koja je uređena potvrđenim međunarodnim ugovorima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti primenjuju se i na prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenta u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju uz redovno pohađanje nastave u školi ili na fakultetu u trajanju dužem od tri meseca ili uz saglasnost ugovornih strana u kraćem trajanju, kao i radi redovnog pohađanja određene obuke.

Na pitanja zaštite korisnika finansijskih usluga, odnosno zaštite učesnika na tržištu kapitala, primenjuju se odredbe posebnog zakona.

Značenje pojedinih izraza

Član 5.

Pojedini izrazi koji se upotrebljavaju u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

- 1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 2) trgovac je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;
- 3) prodavac je, u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe, odnosno pružanju usluge;
- 4) organizator turističkog putovanja je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ga ili ga nudi na prodaju neposredno ili posredstvom posrednika u prodaji turističkog putovanja;
- 5) posrednik u prodaji turističkog putovanja je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator;
- 6) ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;
- 7) roba je svaka telesna pokretna stvar, osim stvari koja je prodana u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona, voda i gas koji se ne prodaju u ograničenoj ili unapred utvrđenoj količini i toplotna energija;
- 8) ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;
- 9) sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;
- 10) digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku.
- 11) ugovor zaključen, kao i ugovor za koji je potrošač dao ponudu izvan poslovnih prostorija je svaki ugovor između trgovca i potrošača zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, a o čijem zaključenju su vođeni pregovori izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen tokom putovanja koje je organizovao trgovac i koje je za cilj ili posledicu imalo promovisanje i prodaju robe ili usluga potrošaču;
- 12) poslovne prostorije su nepokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac stalno obavlja svoju delatnost kao i pokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac obično obavlja svoju delatnost;
- 13) porudžbenica je pismeno ili elektronska poruka, koja sadrži ugovorne odredbe koje potrošač potpisuje izvan poslovnih prostorija trgovca u nameri da zaključi ugovor;

14) proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost za proizvode sa nedostatkom, pokretna stvar koja je odvojena ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar uključujući energiju koja je proizvedena ili sakupljena za davanje svetlosti, toplote ili kretanja;

15) profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u poslovanju sa potrošačima, u skladu s dobrim običajima i načelom savesnosti i poštenja;

16) proizvođač je lice:

(1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republiku Srbiju radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa,

(2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu,

(3) trgovac proizvoda koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod,

(4) trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku;

17) povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu i izvan poslovnih prostorija trgovca ili trećeg lica sa kojim trgovac ima sporazum;

18) javna aukcija je postupak prodaje robe nadmetanjem potrošača kojim rukovodi aukcionar i u kojem potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da prisustvuju, pri čemu učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu kupi;

19) poslovna praksa je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;

20) prosečni potrošač je potrošač koji je dobro obavешten i razumno obazriv, imajući u vidu društvene, kulturne i jezičke osobenosti;

21) ugovorna odredba je svaka odredba ugovora, uključujući posebne pogodbe o čijoj sadržini je potrošač pregovarao ili mogao da pregovara sa trgovcem i opšte odredbe čiju sadržinu je unapred odredio trgovac ili treća strana;

22) šteta je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine kojeg oštećeni obično koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju;

23) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, kao što je izrada ili opravka određene stvari ili izvršenje određenog fizičkog ili intelektualnog rada, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;

24) usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci javnog ovlašćenja, naročito, zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za

ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa, a naročito elektronske komunikacione usluge, distribucija i javno snabdevanje električnom energijom, distribucija i snabdevanje gasom, distribucija i snabdevanje toplotnom energijom, snabdevanje pijaćom vodom, odvodnjavanje i prečišćavanje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u javnom prevozu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, upravljanje i održavanje groblja, pogrebne usluge, održavanje čistoće na površinama javne namene, održavanje javnih zelenih površina i obavljanje dimničarskih poslova;

25) turističko putovanje (paket aranžman), koji po pravilu uključuje prevoz, smeštaj i druge turističke usluge, je pripremljena kombinacija dve ili više turističkih usluga koju je utvrdio trgovac samostalno ili po zahtevu potrošača, u trajanju dužem od 24 časa ili u kraćem trajanju koje uključuje jedno noćenje, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima ili određenom trajanju bez obzira na izdvojeni obračun ili naplatu pojedinačnih usluga;

26) ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šering) je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da na korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenoćiti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

27) ugovor o trajnim olakšicama za odmor je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da popust ili druge privilegije i olakšice u pogledu smeštaja za odmor, posebno ili uz druge turističke usluge, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

28) ugovor o pomoći prilikom preprodaje je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču pruži pomoć prilikom kupovine ili prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

29) ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošača uključi u sistem razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, s tim da potrošači mogu da ustupe uzajamno na određeno vreme prava iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

30) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, posredovanjem ili arbitražom, u skladu sa zakonima kojima se uređuje posredovanje i arbitraža, ili drugi način rešavanja sporova u skladu sa drugim propisima kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova;

31) davalac garancije je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko ili trgovcu na malo, koji preuzima obaveze prema potrošaču po osnovu date garancije;

32) tehnička roba je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično) za čiji je rad neophodna električna energija, drugo sredstvo napajanja (npr. baterija ili akumulator) ili motor na unutrašnje sagorevanje;

33) kodeks dobre poslovne prakse je sporazum ili skup pravila koja nisu predviđena zakonom, podzakonskim aktima ili upravnim aktima, koja definišu ponašanje trgovaca koji prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednom ili više posebnih poslovnih praksi ili privrednih delatnosti;

34) donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice uključujući i trgovca ili grupu trgovaca koja je odgovorno za formulisanje i reviziju kodeksa dobre poslovne prakse i/ili nadzor nad primenom kodeksa od strane onih koji su se njime obavezali.

II. INFORMISANJE POTROŠAČA I EDUKACIJA

Isticanje cene

Član 6.

Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu, odnosno jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.

Prodajna cena usluge

Član 7.

Trgovac je dužan da sačini cenovnik ili tarifnik usluga.

Cenovnik ili tarifnik usluga iz stava 1. ovog člana, trgovac je dužan da istakne u izlogu, odnosno poslovnim prostorijama ili na drugom mestu na kome nudi vršenje usluga.

Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odeljenju prodajnog objekta, cenovnik ili tarifnik usluga može da istakne u tom odeljenju.

Električna energija, gas, centralno grejanje i voda

Član 8.

Trgovac koji nudi ili oglašava vršenje usluge trajnog snabdevanja električnom energijom, gasom, toplotnom energijom ili vodom putem cevovoda dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne:

- 1) jediničnu cenu potrošene električne energije ili toplotne energije;
- 2) jediničnu cenu potrošene vode ili gasa.

Trgovac je dužan da osim jedinične cene iz stava 1. ovog člana jasno istakne cene koje se ne računaju prema potrošenoj mernoj jedinici, uključujući cenu koja se plaća za priključenje na distributivnu mrežu.

Benzinske stanice i parkirališta

Član 9.

Trgovac je dužan da jedinične cene goriva istakne na način kojim se licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cene lako i blagovremeno uoči.

Trgovac koji nudi prostor za parkiranje motornih vozila, odnosno zakup parking mesta u garažama je dužan da na ulazu istakne cenovnik, kojim se licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cene i broj slobodnih mesta lako i blagovremeno uoči.

Ugostiteljski objekti

Član 10.

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga ishrane i pića na stolovima istakne ili preda cenovnik svakom potrošaču pre prijema porudžbine, a na zahtev potrošača i prilikom plaćanja.

Trgovac je dužan da cenovnik hrane i pića istakne i na ulazu u ugostiteljski objekat iz stava 1. ovog člana.

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za smeštaj (hotel, motel, turističko naselje, kamp, pansion, hostel, prenočište, odmaralište, kuća, apartman, soba i slično) istakne:

1) prodajnu cenu smeštaja, pansiona i polupansiona i iznos boravišne takse na vidljivom mestu, u svakoj sobi i na recepciji;

2) prodajnu cenu hrane i pića u cenovnicima koji moraju biti dostupni potrošačima u dovoljnom broju primeraka i na mestima na kojima se potrošači uslužuju.

Ako je u ugostiteljskim objektima iz st. 1. i 3. ovog člana omogućena upotreba sredstava komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pored tog sredstva istakne cenu upotrebe po jedinici vremena ili prodajnu cenu jednog korišćenja.

Cene za pružene usluge iz st. 1, 2, 3. i 4. ovog člana obuhvataju naknadu za pruženu uslugu i dodatne troškove.

Oglašavanje prodajne cene

Član 11.

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu robe ili usluge i jediničnu cenu robe ili usluge.

Ako se cena usluge računa po jedinici vremena, trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu usluge i cenu po jedinici vremena.

Izdavanje računa

Član 12.

Trgovac je dužan da za kupljenu robu ili uslugu potrošaču izda račun.

Račun iz stava 1. ovog člana naročito sadrži:

1) naziv ili poslovno ime, adresu i podatke koji su značajni za utvrđivanje identiteta trgovca;

2) podatke o prodatoj robi ili pruženoj usluzi;

3) prodajnu cenu;

4) datumu izdavanja računa;

5) specifikaciju prodajne cene iz člana 76. stav 3. ovog zakona.

Trgovac mora da se pridržava istaknute cene i uslova prodaje.

Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja računa potrošaču.

Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja opomena potrošaču radi naplate dospelih novčanih potraživanja.

Račun iz stava 1. ovog člana sadrži i ostale podatke u skladu sa posebnim propisima.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 13.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku obavesti o:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;
- 4) načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;
- 5) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;
- 6) načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;
- 7) prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe.
- 8) uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluge trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti i o:

- 1) trajanju ugovora;
- 2) minimalnom trajanju ugovornih obaveza;
- 3) funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;
- 4) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;
- 5) postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.

Trgovac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizlaze iz okolnosti zaključenja ugovora.

U slučaju javne aukcije, trgovac može da umesto obaveštenja o podacima iz stava 1. tačka 2) ovog člana obavesti potrošača o adresi i podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta aukcionara.

Ako trgovac i potrošač zaključe ugovor, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo.

Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana snosi trgovac.

Ako prilikom zaključenja ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz st. 1. i 2. ovog člana, potrošač može zahtevati poništenje ugovora, nezavisno od toga da li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Pravo da se zahteva poništaj ugovora prestaje istekom godinu dana od dana zaključenja ugovora.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana se takođe primenjuju na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom i o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

Dodatni troškovi

Član 14.

Potrošač nije dužan da plati bilo kakav oblik dodatnih troškova, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke, ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca.

Trgovac je dužan da saglasnost potrošača iz stava 1. ovog člana pribavi pre nego što se potrošač obaveže ugovorom ili ponudom.

Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove, potrošač ima pravo na povraćaj novca.

Plaćanje novčane obaveze

Član 15.

Novčana obaveza koju potrošač plaća putem banke, javnog poštanskog operatora ili drugog lica, koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge, smatra se izmirenom na dan kada su banka, javni poštanski operator ili drugo lice koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge primili platni nalog potrošača.

Edukacija i informisanje potrošača koje sprovode udruženja i savezi

Član 16.

Udruženja i savezi udruženja za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: udruženja i savezi) pružaju i sprovode edukaciju i informisanje potrošača, na nezavisan i objektivan način, koji ne sme da sadrži bilo kakav oblik oglašavanja.

Nastavni program osnovnog i srednjeg obrazovanja treba da obuhvati i obrazovanje učenika osnovnih i srednjih škola o osnovnim principima zaštite potrošača, kao i o pravima i obavezama potrošača.

Ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo) i evidentirana udruženja i savezi iz člana 132. ovog zakona sarađuju sa osnovnim i srednjim školama u cilju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama.

III. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Član 17.

Zabranjena je nepoštena poslovna praksa.

Trgovac snosi teret dokazivanja da nije obavljao nepoštenu poslovnu praksu.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Član 18.

Poslovna praksa je nepoštena:

- 1) ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje;
- 2) ako bitno narušava ili pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se ta poslovna praksa odnosi ili kojoj je izložen, odnosno ponašanje prosečnog člana grupe, kada se poslovna praksa odnosi na grupu potrošača.

Trgovac bitno narušava ekonomsko ponašanje potrošača ako svojom poslovnom praksom bitno umanjuje mogućnost potrošača da ostvari potreban nivo obaveštenosti za odlučivanje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Ekonomska odluka potrošača u smislu stava 2. ovog člana je odluka o tome da li, na koji način i pod kojim uslovima da kupi proizvod, da cenu plati u celosti ili delimično, da li da zadrži ili da vrati proizvod, ili da iskoristi neko drugo pravo u vezi s proizvodom koje ima po osnovu ugovora, da li da nešto učini ili da se uzdrži od kakvog postupka (u daljem tekstu: ekonomska odluka).

Poslovna praksa koja pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene grupe potrošača, koji su zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, uzrasta ili lakomisenosti naročito osetljivi na tu vrstu poslovne prakse ili na dati proizvod, pod uslovom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procenjuje se prema prosečnom potrošaču te grupe potrošača.

Odredbe stava 4. ovog člana se ne odnose na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumeva davanje izjava koje ne treba uzimati doslovno.

Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa.

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 19.

Pod obmanjujućom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se poslovna praksa trgovca kojom navodi ili pretili da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili stvaranjem opšteg utiska ili na drugi način, čak i kada su obaveštenja koja daje tačna, dovodi ili pretili da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu:

- 1) postojanja ili prirode proizvoda;
- 2) osnovnih obeležja proizvoda, kao što su obeležja koja se odnose na dostupnost, prednosti, rizike, način izrade, upotrebu, dodatke koji prate proizvod,

pomoć koja se potrošačima pruža posle prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili pružanja usluge, isporuku, podobnost za upotrebu, način upotrebe, količinu, specifikaciju, državu proizvodnje i državu porekla žiga, očekivane rezultate upotrebe ili rezultate sprovedenih testova ili provera proizvoda;

3) obaveza trgovca i obima obaveza, razloga za određeno tržišno postupanje i njegove prirode, označavanja ili ukazivanja na lice koje posredno ili neposredno podržava ili preporučuje trgovca ili proizvod;

4) cene ili načina na koji je obračunata ili postojanja određenih pogodnosti u pogledu cene;

5) potrebe za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom;

6) položaja, osobina ili prava trgovca ili njegovog zastupnika koji se odnose na njegov identitet ili imovinu, kvalifikacije i status, pripadnost ili povezanost, svojinska, prava intelektualne svojine i odobrenja kojima raspolažu, nagrade ili priznanja koja su primili;

7) prava potrošača, uključujući pravo na zamenu robe ili povraćaj novca iz člana 52. ovog zakona ili rizika kojima može da bude izložen.

Obmanjujuća poslovna praksa postoji ako trgovac, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što:

1) oglašava proizvod, uključujući upoređujuće oglašavanje, na zbunjujući način kojim se otežava razlikovanje proizvoda od drugih proizvoda, žigova, naziva drugih proizvoda ili oznake drugog trgovca;

2) krši odredbe kodeksa dobre poslovne prakse kojem je pristupio ako su te odredbe za trgovca obavezujuće i proverljive, kao i ako je trgovac istakao u svojoj poslovnoj praksi da je obavezan takvim kodeksom.

Propuštanje kojim se obmanjuju potrošači

Član 20.

Obmanjujuća poslovna praksa postoji kada trgovac propuštanjem određene radnje, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, prostorna i vremenska ograničenja upotrebljenog sredstva komunikacije i dopunske mere koje je preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača:

1) uskrati bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, čime navodi ili preti da ga navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo;

2) skriva bitne informacije ili bitne informacije pruža neblagovremeno ili na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način ili kada propusti da istakne poslovnu svrhu svog obraćanja potrošačima čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži:

1) osnovna obeležja proizvoda u obimu koji odgovara datom proizvodu i upotrebljenom sredstvu komunikacije;

2) naziv i adresu trgovca i po potrebi naziv i adresu trgovca u čije ime posluje;

3) cenu koja obuhvata poreske i druge dažbine i dodatne troškove, troškove transporta, poštarinu i troškove isporuke;

4) pravila o plaćanju, isporuci i izvršavanju ugovornih obaveza i načinu na koji se postupa po reklamacijama potrošača ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;

5) obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora.

Izuzetno od stava 2. tačka 3) ovog člana, ako se zbog svojstava proizvoda cena ili dodatni troškovi ne mogu unapred obračunati trgovac je dužan da potrošaču dostavi podatke na osnovu kojih se cena odnosno dodatni troškovi obračunavaju.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju obmanjujućom poslovnom praksom

Član 21.

Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju obmanjujućom poslovnom praksom jesu:

1) neistinita tvrdnja da je trgovac potpisnik kodeksa dobre poslovne prakse, a da zapravo nije, odnosno da postupa u skladu sa određenim kodeksom dobre poslovne prakse;

2) neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca;

3) neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks dobre poslovne prakse odobren od državnog organa ili određene organizacije;

4) neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili prodaju proizvoda, odobrava, podržava ili pomaže određeni državni organ ili određena organizacija ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje, podrška ili pomoć;

5) poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac prikriva postojanje osnovanog razloga za sumnju da će moći da isporuči taj proizvod ili opremu ili da angažuje drugog trgovca za isporuku proizvoda po navedenoj ceni, u količini i roku koji bi se mogao očekivati s obzirom na vrstu proizvoda, obim oglašavanja i ponudenu cenu;

6) poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac u nameri da potrošača navede na kupovinu nekog drugog proizvoda odbija da pokaže potrošaču proizvod na koji se oglas odnosi ili odbija da primi narudžbinu ili da isporuči proizvod u primerenom roku ili pokaže potrošaču oštećeni uzorak proizvoda na koji se odnosi oglašavanje;

7) neistinita tvrdnja trgovca da će proizvod biti raspoloživ u kratkom roku ili da će biti raspoloživ u kratkom roku pod određenim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da odluku o kupovini donese bez odlaganja, odnosno da mu se uskrati prilika ili vreme potrebno za odgovarajući nivo obaveštenosti kod donošenja odluke;

8) propuštanje trgovca da potrošača, pre nego što prihvati ponudu, na jasan način obavesti da će mu nakon prodaje određenog proizvoda pružiti prateće usluge na jeziku koji nije u službenoj upotrebi u Republici Srbiji;

9) neistinita tvrdnja trgovca ili stvaranje pogrešnog utiska da je određeni proizvod u prometu u skladu sa pozitivnim propisima;

10) predstavljanje prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču;

11) upotreba uredničkog prostora u medijima za oglašavanje proizvoda, to jest propuštanje trgovca da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da je reč o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo;

12) neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod;

13) oglašavanje od strane trgovca proizvoda koji podražava proizvod drugog trgovca i kojim se potrošač namerno navodi na pogrešan zaključak da proizvode proizvodi isti trgovac;

14) stvaranje, vođenje ili oglašavanje od strane trgovca sistema prodaje proizvoda u okviru kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspešnosti prodaje određenog proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje (piramidalna šema);

15) neistinita tvrdnja trgovca da prestaje sa poslovanjem ili da se premešta u druge poslovne prostorije;

16) tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za pobedu u igrama na sreću;

17) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod leči određenu bolest, poremećaj funkcije ili malformaciju;

18) pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu ili mogućnosti kupovine određenog proizvoda na tržištu u nameri da se potrošač navede da proizvod pribavi pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;

19) tvrdnja da se raspisuje nagradno takmičenje ili promotivna igra, ako se nakon toga ne podeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamena za nju;

20) opisivanje proizvoda rečima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim rečima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbežnog troška u vezi sa poslovnom praksom i preuzimanja, odnosno isporuke proizvoda;

21) stavljanje računa ili sličnog dokumenta kojim se zahteva plaćanje u oglasni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio oglašavani proizvod;

22) neistinita tvrdnja ili stvaranje pogrešnog utiska da trgovac ne postupa u okviru svoje poslovne delatnosti, profesije ili zanata ili neistinito izdavanje za potrošača (predstavljanje kao potrošač);

23) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su nakon prodaje određenog proizvoda prateće usluge dostupne i na teritoriji druge države osim države u kojoj je proizvod prodat.

Nasrtljiva poslovna praksa

Član 22.

Nasrtljiva poslovna praksa postoji ako uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, trgovac uznemiravanjem, prinudom, uključujući fizičku prinudu ili nedozvoljenim uticajem, narušava ili preti da naruši slobodu izbora ili ponašanje prosečnog potrošača u vezi sa određenim proizvodom i na taj način navodi ili preti da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Nedozvoljeni uticaj, u smislu ovog zakona, jeste zloupotreba pozicije moći u cilju vršenja pritiska na potrošača na način koji bitno ograničava sposobnost da

ostvari odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, bez obzira da li se upotrebljava ili stavlja u izgled upotreba fizičke sile.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje postojanje nasrtljive poslovne prakse su:

- 1) vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljive poslovne prakse;
- 2) upotreba pretećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja;
- 3) činjenica da trgovac svesno, u nameri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi nesrećni slučaj koji se dogodio potrošaču ili teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na njegovu sposobnost za rasuđivanje;
- 4) teška ili nesrazmerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;
- 5) pretnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju nasrtljivom poslovnom praksom

Član 23.

Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivom poslovnom praksom jesu:

- 1) stvaranje utiska kod potrošača da ne može da napusti prostorije dok ne zaključi ugovor;
- 2) poseta potrošaču, u njegovom stambenom prostoru, bez njegove prethodne saglasnosti, odnosno suprotno zahtevu da ga napusti ili da se ne vrati, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 3) višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom elektronske komunikacije, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 4) zahtev da potrošač koji namerava da ostvari svoja prava iz polise osiguranja dostavi dokumenta koja se ne mogu smatrati značajnim za ocenu osnovanosti njegovog zahteva ili uporno izbegavanje da se odgovori na zahtev potrošača radi odvratanja od ostvarivanja njegovih ugovornih prava;
- 5) direktno podsticanje dece putem oglasa da kupe ili utiču na roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja;
- 6) zahtev potrošaču da plati, vrati ili čuva proizvod čiju isporuku nije tražio;
- 7) izričito obaveštavanje potrošača da su posao ili egzistencija trgovca ugroženi ako potrošač ne kupi određeni proizvod;
- 8) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da je osvojio ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu ili kakvu drugu korist kada nagrada ili korist ne postoji ili ako je preduzimanje bilo koje radnje u cilju osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određenu sumu novca ili pretrpi određene troškove.

Posebna zaštita maloletnika

Član 24.

Zabranjena je prodaja, usluživanje i poklanjanje alkoholnih pića, uključujući pivo, odnosno duvanskih proizvoda i pirotehničkih sredstava, licima mlađim od 18 godina života.

U slučaju sumnje da je potrošač lice mlađe od 18 godina, trgovac nije dužan da proda ili usluži alkoholno piće, pivo, odnosno duvanski proizvod ili pirotehnička sredstva dok potrošač ne omogući trgovcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu.

Kodeks dobre poslovne prakse

Član 25.

Trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse odgovorni su i kontrolišu poštovanja pravila tog kodeksa.

Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da kontrolišu pojavu nepoštene poslovne prakse trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu.

Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da obaveštavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.

Izlaganje robe, tačna mera i isticanje prodajnih podsticaja

Član 26.

Zabranjeno je odbijanje da se potrošaču proda roba koja je izložena ili na drugi način pripremljena za prodaju ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i poslovnom praksom.

Trgovac je dužan da potrošaču obezbedi robu u tačnoj meri ili količini i da mu omogući da proveri tu tačnost.

Ukoliko trgovac nudi posebne prodajne podsticaje pri kupovini roba i usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuje trgovina, dužan je da ih jasno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava.

IV. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA KOJI SE ZAKLJUČUJU IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

1. Obaveštavanje potrošača i pravo na odustanak

Dužnosti obaveštavanja za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija

Član 27.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 13. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

1) adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;

2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;

3) trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;

4) uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona;

5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 35. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo zahtev u skladu sa članom 28. stav 2. i članom 29. ovog zakona;

6) kada pravo na odustanak od ugovora nije predviđeno u skladu sa članom 37. ovog zakona, o podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili, gde je primenjivo, okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora;

7) postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

1) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;

2) postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;

3) minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;

4) postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;

5) mogućnosti pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata i načinima pristupa.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 13. stav 1. tačka 1) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.

Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 28. ovog zakona.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, potrošača, na jasan i razumljiv način, obavesti o:

- 1) osnovnim obeležjima finansijske usluge;
- 2) prodajnoj ceni finansijske usluge uključujući poreze, takse, troškove i naknade, odnosno o načinu obračunavanja cene ako prodajna cena finansijske usluge ne bude iskazana;
- 3) posebnim rizicima koji se odnose na određeni finansijski instrument;
- 4) periodu za koji važe data obaveštenja;
- 5) načinu plaćanja.

Ukoliko trgovac ne ispunu obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 13. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Trgovac je dužan da podatke iz st. 1, 2. i 6. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1, 2. i 6. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1, 2. i 6. ovog člana i čl. 30. i 31. ovog zakona je trgovcu.

Pravo potrošača na odustanak od ugovora

Član 28.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom roka iz člana 29. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da postupio u skladu sa odredbama st. 1.-5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).

Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora

Član 29.

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana računa se od trenutka zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana počinje da teče kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.

Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana počinje da teče kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok iz st. 1. do 7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Kod ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, rok iz stava 1. ovog člana računa se od trenutka zaključenja ugovora, odnosno od trenutka obaveštavanja potrošača o sadržini ugovora ako je to obaveštenje primio posle što je ugovor zaključen i završava se istekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, kod ugovora o osiguranju života na daljinu, potrošač ima pravo da bez navođenja razloga u roku od 30 dana zaključenja odustane od ugovora.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija

Član 30.

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:

- 1) obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;
- 3) primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 29. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu

Član 31.

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.

Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču:

- 1) obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;
- 3) ugovor ili ispravu o ugovoru.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 13. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 27. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenu.

Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveze plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici, odnosno na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.

Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku roka iz člana 29. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

Izvršenje i isporuka

Član 32.

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši uslugu ili isporuku robe, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.

Odredbe ovog člana ne primenjuju se na ugovore koji za predmet imaju finansijske usluge.

Pravne posledice odustanka od ugovora

Član 33.

Ako potrošač ostvari pravo na odustanka od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 34. i 35. ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora

Član 34.

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.

Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora

Član 35.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za:

1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak kada:

(1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 27. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili

(2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

(1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana;

(2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili

(3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 30. stav 2. ili članom 31. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi odgovornost kao posledicu ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

Posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore

Član 36.

U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez bilo kakvog troška za potrošača, troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona.

Odredba iz stava 1. ovog člana odnosi se i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je treće lice odobrilo kredit potrošaču za potrebe finansiranja obaveza iz određenog ugovora sa trgovcem:

- 1) trgovac je dužan da o odustanku od ugovora obavesti davaoca kredita;
- 2) davalac kredita je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio do odustanka od ugovora sa kamatom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obavešten o odustanku od ugovora.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora

Član 37.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- 1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
- 2) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;
- 3) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- 4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- 5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
- 6) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugim robom;
- 7) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u vreme zaključivanja ugovora o prodaji i čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana od dana zaključenja ugovora, a čija stvarna cena zavisi od promena cena na tržištu na koje trgovac ne može da utiče;
- 8) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;
- 9) isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- 10) isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;
- 11) ugovora zaključenih na javnoj aukciji;
- 12) pružanja smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila, usluga pripreme i dostavljanja hrane ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja;
- 13) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora na daljinu koji za predmet ima pružanje finansijskih usluga u slučaju:

- 1) finansijske usluge čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu koje trgovac ne može da kontroliše;
 - 2) ugovora o osiguranju putnika ili prtljaga ili drugih ugovora o kratkoročnom osiguranju koji se zaključuju na period kraći od mesec dana;
 - 3) ugovora koji je u celosti izvršen uz izričitu saglasnost potrošača.
2. Ograničenje upotrebe pojedinih sredstava komunikacije na daljinu

Neposredno oglašavanje

Član 38.

Zabranjeno je neposredno oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom, bez prethodnog pristanka potrošača.

Zabranjeno je neposredno oglašavanje drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača.

Ako je potrošač izričito pristao na oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti.

Slanje nenaručenih pošiljki

Član 39.

Zabranjeno je slanje robe ili pružanje usluga potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje potrošač nije naručio.

Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio.

Slanjem robe ili pružanjem usluga koje potrošač nije naručio ne može nastati obaveza za potrošača i potrošač ima pravo da zadrži poslatu robu bez obaveze plaćanja, odnosno nije u obavezi da plati za izvršenu uslugu.

Neće se smatrati slučajem iz stava 1. ovog člana ako trgovac:

- 1) potrošaču umesto robe ili usluge, koju je naručio dostavi drugu robu ili pruži drugu uslugu iste cene i kvaliteta;
- 2) obavesti potrošača da nije dužan da prihvati robu ili uslugu koju nije tražio niti da snosi troškove vraćanja robe trgovcu.

Oglašavanje sredstvima komunikacije na daljinu

Član 40.

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja sredstvima komunikacije na daljinu oglasnu prirodu poruke i identitet pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje istakne na jasan i razumljiv način.

Trgovac je dužan da promotivne igre, nadmetanja i specijalne ponude označi na jasan i razumljiv način i da uslove učešća u promotivnoj igri ili nadmetanju, odnosno uslove pod kojima važi specijalna ponuda objavi na način koji omogućava da budu lako dostupni, jasni i razumljivi potrošaču.

V. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA KOJI SADRŽE NEPRAVIČNE UGOVORNE ODREDBE

Zahtev javnosti

Član 41.

Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom i ako bi je shvatio razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva.

Trgovac je dužan da sa sadržajem ugovorne odredbe upozna potrošača pre zaključenja ugovora, na način koji s obzirom na upotrebljeno sredstvo komunikacije potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se upozna sa sadržinom odredbe.

Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je potrošač na nju pristao.

Ugovorna odredba čiju je sadržinu odredio trgovac na način koji navodi da je potrošač pristao na nju, osim ako izričito ne naglasi da odredbu nije prihvatio, ne obavezuje potrošača.

Tumačenje ugovornih odredaba

Član 42.

Nejasne odredbe ugovora između potrošača i trgovca tumače se u korist potrošača.

Nepravična ugovorna odredba

Član 43.

Nepravične ugovorne odredbe su ništave.

Nepravična ugovorna odredba je svaka odredba koja, protivno načelu savesnosti i poštenja, ima za posledicu značajnu nesrazmeru u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje da li je određena odredba ugovora nepravična su:

- 1) priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi;
- 2) okolnosti pod kojima je ugovor zaključen;
- 3) ostale odredbe istog ugovora ili drugog ugovora sa kojim je ugovor u vezi;
- 4) način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji je potrošač obavešten o sadržini ugovora.

Ugovorne odredbe koje se smatraju nepravičnim ugovornim odredbama

Član 44.

Ugovorne odredbe smatraju se nepravičnim bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja ako imaju za predmet ili posledicu:

- 1) isključenje ili ograničenje odgovornosti trgovca za slučaj smrti ili telesnih povreda potrošača usled činjenja ili nečinjenja trgovca;

2) ograničenje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac ili povezivanje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac sa uslovom čije ispunjenje zavisi isključivo od trgovca;

3) isključenje ili ograničenje prava potrošača da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, a naročito nametanje obaveze potrošaču da sporove rešava pred arbitražom na način koji je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona;

4) sprečavanje ili ograničavanje mogućnosti da se potrošač upozna sa dokazima ili prebacivanje tereta dokazivanja na potrošača u slučaju kada je teret dokazivanja na trgovcu, u skladu sa zakonom;

5) određivanje mesne nadležnosti suda van prebivališta, odnosno boravišta potrošača.

Nepravičnom ugovorom odredbom iz stava 1. ovog člana smatra se i ugovorna odredba na osnovu koje trgovac ima:

1) isključivo pravo da utvrdi da li su isporučena roba ili pružene usluge u skladu sa ugovorom;

2) isključivo pravo tumačenja ugovornih odredaba.

Ugovorne odredbe za koje se pretpostavlja da su nepravične ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije

Član 45.

Ugovorne odredbe za koje se pretpostavlja da su nepravične ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije su odredbe čiji je predmet ili posledica:

1) ograničenje ili isključenje prava potrošača prema trgovcu ili trećoj strani u slučaju potpunog ili delimičnog neispunjenja bilo koje ugovorne obaveze trgovca, uključujući ograničenje ili isključenje prava potrošača da prebije potraživanje koje ima prema trgovcu sa potraživanjem koje trgovac ima prema potrošaču;

2) davanje ovlašćenja trgovcu da zadrži sve što je primio od potrošača u slučaju da potrošač povredi ugovornu obavezu ili odbije da zaključi ugovor, ako isto pravo nije garantovano potrošaču;

3) obavezivanje potrošača koji je povredio ugovornu obavezu da trgovcu plati naknadu u iznosu koji značajno premašuje iznos pretrpljene štete;

4) pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor u bilo kom trenutku, ako isto pravo nije garantovano potrošaču;

5) pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor zaključen na neodređeno vreme bez ostavljanja primerenog otkaznog roka, osim u slučaju ako potrošač ne izvršava svoje ugovorne obaveze;

6) prećutno produženje ugovora zaključenog na određeno vreme, ako je potrebno da potrošač izjavi da ne pristaje na produženje ugovora u roku koji je neprimereno dugačak u odnosu na rok na koji je ugovor zaključen;

7) pravo trgovca da na bilo koji način poveća ugovorenu cenu, ako nije ugovoreno pravo potrošača da u tom slučaju raskine ugovor;

8) obavezivanje potrošača da izvrši sve svoje ugovorne obaveze u slučaju da trgovac ne izvrši svoje ugovorne obaveze u celosti;

9) davanje ovlašćenja trgovcu da prenese svoje ugovorne obaveze na treće lice bez saglasnosti potrošača;

10) ograničavanje prava potrošača da preproda robu ograničavanjem prenosivosti garancije koju je dao trgovac;

11) davanje ovlašćenja trgovcu da jednostrano menja sadržinu ugovornih odredaba, uključujući obeležja robe ili usluga;

12) jednostrana izmena ugovornih odredaba koje su potrošaču saopštene na trajnom nosaču zapisa, saopštavanjem novih odredaba sa kojima se potrošač nije saglasio putem sredstava komunikacije na daljinu.

VI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRODAJI

1. Isporuka i prelazak rizika

Isporuka

Član 46.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu u količini i kvalitetu koji su ugovoreni.

Kada prodavac uz prodaju robe nudi isporuku na adresu koju odredi potrošač, dužan je da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe.

Prodavac je dužan da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno napiše rok isporuke robe.

Neće se smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta.

Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.

Prateća dokumentacija uz robu

Član 47.

Prodavac je dužan da potrošaču preda uputstvo za upotrebu i montažu, odnosno druge informacije kojima se potrošač upoznaje sa svojstvima tehničke robe, kada je to bitno, a s obzirom na njenu prirodu, svojstva i namenu u skladu sa posebnim propisima, na srpskom jeziku na jasan i razumljiv način.

Uputstvo za upotrebu i montažu može biti sačinjeno na posebnom pismenu, odnosno prilepljeno ili odštampano na robu ili njoj ambalaži, u vidu teksta, slike ili skice, kao i u kombinaciji ovih oblika.

Raskid ugovora zbog neispunjenja isporuke

Član 48.

Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan sastojak ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, odnosno u ugovorenom roku od suštinskog značaja za njega, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju iz stava 1. potrošač može održati ugovor ako bez odlaganja ostavi naknadni rok za ispunjenje ugovora.

Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju raskida ugovora, prodavac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču sav plaćeni iznos po osnovu ugovora.

Prelazak rizika

Član 49.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač.

Ako je potrošač raskinuo ugovor ili tražio zamenu robe iz razloga što roba koja mu je predata nije saobrazna ugovoru, rizik iz st. 1. i 2. ovog člana ne prelazi na potrošača.

Ako predaja robe nije izvršena iz razloga što potrošač ili treće lice koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik iz st. 1. i 2. ovog člana prelazi na potrošača istekom roka za isporuku, odnosno u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora ako rok isporuke nije ugovoren.

2. Saobraznost robe

Saobraznost ugovoru

Član 50.

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;

2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;

3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i

javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 51.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i kada je nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

Odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili izuzeta suprotno odredbama ovog zakona.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 52.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovor ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;

4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjnjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjnje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Rokovi i teret dokazivanja

Član 53.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

3. Garancija

Davalac garancije i garantni list

Član 54.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca ako on nije istovremeno i davalac garancije;
- 4) datumu predaje robe potrošaču;
- 5) podatke koji identifikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list iz stava 2. ovog člana, koji se po pravilu sačinjava u pisanom obliku, na papiru.

Ukoliko se potrošač saglasi, garantni list se može izdati i u elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču.

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.

Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

Zloupotreba izraza garancija

Član 55.

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

4. Reklamacija

Reklamacija i način rešavanja reklamacije

Član 56.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.

Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

VII. BEZBEDNOST POTROŠAČA

Odgovornost za bezbednost

Član 57.

Roba i usluge na tržištu koje koriste ili postoji mogućnost da ih koriste potrošači, moraju da budu bezbedni, u skladu sa propisima koji uređuju bezbednost proizvoda.

Trgovci koji stavljaju robu i usluge u promet na tržište, a koje potrošači koriste ili će ih verovatno koristiti, dužni su da ispunjavaju zahteve za bezbednost proizvoda određene posebnim propisima.

Postupci u slučaju ugrožavanja prava potrošača

Član 58.

U slučaju postojanja osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na bezbednost, odnosno da je ugrožena zaštita potrošača od roba i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, ili robe čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena, Ministar predlaže Vladi da donese odluku o hitnom sprovođenju koordinisane vanredne inspeksijske kontrole, od strane svih nadležnih inspeksijskih organa.

VIII. ODGOVORNOST ZA PROIZVODE SA NEDOSTATKOM

Nedostatak

Član 59.

Nedostatak postoji ako proizvod ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje s obzirom na sve okolnosti, uključujući oglašavanje, upotrebu proizvoda koja se razumno mogla očekivati i vreme kada je proizvod stavljen u promet.

Ne smatra se da proizvod ima nedostatak samo zato što je kasnije stavljen u promet kvalitetniji proizvod.

Pravo na naknadu štete

Član 60.

Oštećeni ima pravo na naknadu štete ako dokaže da je pretrpeo štetu, da je proizvod imao nedostatak i da postoji uzročna veza između tog nedostatka i pretrpljene štete.

Oštećeni ima pravo na naknadu neimovinske štete prema opštim pravilima o odgovornosti.

Odgovornost proizvođača

Član 61.

Proizvođač odgovara za štetu nastalu od proizvoda sa nedostatkom bez obzira na to da li je znao za nedostatak.

Oslobađanje od odgovornosti

Član 62.

Proizvođač nije odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da:

- 1) nije stavio proizvod u promet;
- 2) nedostatak nije postojao u vreme kada je stavio proizvod u promet ili da se pojavio kasnije;
- 3) nije proizveo proizvod namenjen prodaji ili drugoj vrsti stavljanja u promet i da proizvod nije proizveden u okviru njegove delatnosti;
- 4) je nedostatak nastao usled usaglašavanja svojstava proizvoda sa propisima koje je doneo nadležni organ.

Proizvođač sastavnog dela proizvoda neće biti odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da se nedostatak može pripisati dizajnu proizvoda ili da je posledica uputstva datog od strane proizvođača.

Proizvođač se može delimično ili potpuno osloboditi odgovornosti za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako je oštećeni ili lice za koje je on odgovoran svojom krivicom doprineo nastanku štete.

Ako je nastanku štete od proizvoda sa nedostatkom delimično doprinelo treće lice, isključivo je odgovoran proizvođač.

Odgovornost više lica za istu štetu

Član 63.

Ako je više lica odgovorno za štetu od proizvoda sa nedostatkom, njihova odgovornost je solidarna.

Zastarelost potraživanja

Član 64.

Potraživanje naknade štete od proizvoda sa nedostatkom zastareva u roku od tri godine od dana kada je oštećeni doznao za štetu, nedostatak i identitet proizvođača.

U svakom slučaju ovo potraživanje zastareva za deset godina od dana kad je proizvođač stavio u promet proizvod sa nedostatkom.

Ograničenje i isključenje odgovornosti

Član 65.

Odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom ne može se ugovorom ograničiti niti isključiti.

IX. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA

Kvalitet materijala

Član 66.

Ako je ugovoreno da prodavac izradi stvar od sopstvenog materijala čiji kvalitet nije ugovoren, dužan je da za izradu upotrebi materijal srednjeg kvaliteta.

Na odgovornost prodavca za kvalitet upotrebljenog materijala shodno se primenjuju odredbe čl. 50. - 55. ovog zakona.

Materijal koji je predao potrošač

Član 67.

Prodavac je odgovoran za štetu od nedostataka materijala koje je primetio ili je trebalo da primeti ako propusti da upozori potrošača na nedostatke u materijalu koji je dobio od njega.

Ako potrošač zahteva izradu stvari od materijala na čije nedostatke ga je prodavac upozorio, prodavac je dužan da postupi po zahtevu potrošača, izuzev ako je očigledno da materijal nije podoban za naručeni posao ili da izrada stvari od

takvog materijala može da naškodi ugledu prodavca, u kom slučaju prodavac može raskinuti ugovor.

Prodavac je dužan da upozori potrošača na nedostatke u njegovom nalogu, i na druge okolnosti koje je znao ili je trebalo da zna, koje mogu biti od značaja za naručeni posao ili za njegovo izvršenje na vreme, inače će odgovarati za štetu.

Izvršena usluga

Član 68.

Usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan.

Ako se stvar koja je predmet ugovorne obaveze nalazi kod prodavca, usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan i stvar vraćena potrošaču.

Ako rok izvršenja usluge nije ugovoren, prodavac je dužan da uslugu izvrši u primerenom roku koji je potreban za izvršenje slične usluge.

Prodavac nije odgovoran za docnju koja nastane potrošačevom krivicom.

Pružanje usluge

Član 69.

Prodavac je dužan da pribavi materijal i rezervne delove koji su potrebni za izvršenje usluge, ako nije drugačije ugovoreno.

Prodavac je dužan da uslugu izvrši na ugovoreni način, po pravilima struke i sa profesionalnom pažnjom.

Poveravanje izvršenja usluge trećem licu

Član 70.

Prodavac može da poveri izvršenje usluge trećem licu ako iz ugovora ili prirode posla ne proizlazi nešto drugo.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, prodavac je odgovoran za izvršenje i saobraznost usluge.

Obavljanje dodatnih radova

Član 71.

Prodavac je dužan da pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada, ako se prilikom pružanja usluge ukaže potreba za dodatnim radom.

Ako nije moguće obavestiti potrošača u primerenom roku dodatni rad može da obavi samo ako je njegova cena neznatna u odnosu na ugovorenu cenu usluge, odnosno proračun.

Ako je ugovorom određena najviša cena izvršenja usluge, a nije moguće pribaviti saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada u primerenom roku, cena se ne može povećati zbog troškova izvršenja dodatnog rada.

Prodavac je dužan da obavesti potrošača o opasnosti odlaganja izvršenja dodatnog rada po zdravlje i imovinu.

Kontrola

Član 72.

Prodavac je dužan da omogući potrošaču da:

- 1) kontroliše obavljanje posla;
- 2) daje uputstva kad to odgovara prirodi posla.

U slučaju da se prodavac ne pridržava obaveza iz stava 1. ovog člana, smatra se da pružena usluga nije saobrazna ugovoru.

Obaveza obaveštavanja

Član 73.

Ako se prilikom ili nakon zaključenja ugovora utvrdi da s obzirom na cenu, vrednost i druga obeležja usluge ili druge okolnosti, usluga očigledno ne odgovara potrebama potrošača ili da je njena cena značajno viša od iznosa koji je potrošač mogao razumno da očekuje, prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o tome.

Ako prodavac ne može o činjenicama iz stava 1. ovog člana da obavesti potrošača u primerenom roku ili ako prodavcu potrošač ne uputi neophodna uputstva, prodavac mora obustaviti vršenje usluge, osim ako se osnovano može pretpostaviti da potrošač ima nameru da se vršenje usluge nastavi.

U slučaju da se prodavac ne pridržava obaveza iz st. 1. i 2. ovog člana smatra se da pružena usluga nije saobrazna ugovorenoj usluzi.

Cena usluge

Član 74.

Prodavac može da zahteva od potrošača naknadu za prethodno ispitivanje sadržine ili cene usluge koje je sprovedeno po zahtevu potrošača, osim ako je potrošač mogao s obzirom na uobičajenu praksu ili slične okolnosti da očekuje da se prethodno ispitivanje ne naplaćuje.

Prodavac ne može da zahteva od potrošača naknadu za rad, potrošni materijal i druge troškove ako je predmet ugovorne obaveze koji je bio u posedu prodavca uništen, oštećen ili izgubljen bez odgovornosti potrošača.

Proračun

Član 75.

Ako je cena ugovorena na osnovu izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene.

Ako je cena ugovorena bez izričitog jemstva prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene za više od 15% proračuna, osim ako je drugačije ugovoreno.

Proračun se odnosi na prodajnu cenu usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno.

U slučaju spora o tome da li ugovoreni iznos predstavlja cenu ili proračun, teret dokaza snosi prodavac.

Isplata cene i specifikacija

Član 76.

Ako nije ugovoren rok plaćanja usluge, potrošač je dužan da plati cenu posle izvršenja usluge na način iz člana 68. ovog zakona.

Potrošač nije dužan da plati cenu pre pregleda i odobrenja izvršene usluge.

U slučaju da se ugovorna obaveza prodavca sastoji iz više usluga koje se posebno naplaćuju, prodavac je dužan da na zahtev potrošača dostavi specifikaciju prodajne cene u pisanoj formi radi utvrđivanja cene za svaku od izvršenih usluga.

Potrošač može da odbije plaćanje cene do dostavljanja specifikacije iz stava 3. ovog člana.

Propuštanje potrošača da plati cenu

Član 77.

Ako je potrošač dospeo u docnju usled neizvršenja obaveze da plati cenu ili deo cene unapred, prodavac može da obustavi pružanje usluge do uplate cene.

Prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o obustavi pružanja usluge.

Ako obustavljanje pružanja usluge može izazvati opasnost od nastanka štete po zdravlje ili značajne štete po imovinu, prodavac je dužan da otkloni opasnost od nastanka štete.

Potrošač je dužan da prodavcu naknadi troškove koji nastanu usled obustavljanja pružanja usluge iz st. 1, 2. i 3. ovog člana.

Raskidanje ugovora zbog odstupanja od ugovorenih uslova

Član 78.

Ako se u toku pružanja usluge utvrdi da se prodavac ne pridržava uslova iz ugovora, odnosno da pružanje usluge ne vrši u skladu sa ugovorom usled čega nastane opasnost da izvršena usluga bude nesaobrazna ugovorenoj, potrošač može upozoriti prodavca na te okolnosti i odrediti primeren rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

Ako do isteka roka iz stava 1. ovog člana, prodavac ne postupi po zahtevu potrošača, potrošač može raskinuti ugovor i zahtevati naknadu štete.

Raskidanje ugovora pre isteka roka

Član 79.

Ako je očigledno da prodavac ne može izvršiti saobraznu uslugu u roku koji je bitan element ugovora, potrošač može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge;
- 2) zahtevati naknadu štete.

Ako prodavac kasni sa izvršenjem usluge u odnosu na ugovoreni rok koji nije bitan element ugovora, potrošač koji nema interes za izvršenje usluge posle protoka ugovorenog roka može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge;

- 2) zahtevati naknadu štete.

Saobraznost usluge

Član 80.

Prodavac je dužan da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj.

Usluga nije saobrazna ugovorenoj ako:

- 1) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je prodavac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
- 2) ne odgovara opisu koji je prodavac dao u toku pružanja usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača;
- 3) nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, a koja su prodavcu bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
- 4) nema redovna svojstva usluga iste vrste;
- 5) ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
- 6) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime prodavca.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana;
- 2) je opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 81.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od prodavca da izvrši saobraznu uslugu.

Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, na prava potrošača i odgovornost prodavca shodno se primenjuju odredbe čl. 50. - 56. ovog zakona.

Odgovornost lica koja postupaju po nalogu

Član 82.

Prodavac je odgovoran za usluge koje su izvršila lica koja su postupala po njegovom nalogu, kao da je te usluge samostalno izvršio.

X. USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Pristup uslugama od opšteg ekonomskog interesa

Član 83.

Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima.

Trgovac je dužan da:

- 1) omogući potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi;
- 2) ne vrši diskriminaciju potrošača;
- 3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa je dužan da održava kvalitet usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 132. ovog zakona. Odluke će se donositi po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

Ugroženi potrošač

Član 84.

Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen.

Vlada bliže uređuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.

Programi zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa

Član 85.

Programima u pojedinim oblastima pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju se mere i instrumenti namenjeni obezbeđivanju efektivne zaštite ugroženih potrošača, naročito u pogledu pristupa, dostupnosti, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema.

Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Zaštita od obustave pružanja usluga

Član 86.

Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.

Trgovac je dužan da pre obustave iz stava 1. ovog člana potrošača u pisanom ili elektronskom obliku:

- 1) upozori na potrošačevu obavezu po osnovu ugovora;
- 2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze iz stava 1. ovog člana i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, trgovac ne može da isključi potrošača sa distributivne mreže i obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka, pokrenutog po zahtevu trgovca čiji je predmet osporavana obaveza.

U slučaju obustave pružanja usluga, trgovac je dužan da nastavi sa pružanjem usluga potrošaču najkasnije u roku od dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug.

Zabranjeno je da trgovac obustavi pružanje usluge snabdevanja toplotnom energijom, odnosno snabdevanja električnom energijom ili gasom kojima se potrošač snabdeva radi grejanja tokom trajanja grejne sezone, ako u domaćinstvu živi ugroženi potrošač zbog uzrasta, posebnih potreba ili bolesti.

Zabranjeno je da trgovac ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora.

Zabrana iz stava 6. ovog člana shodno se primenjuje i na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga.

Zabranjeno je trgovcu da, u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem zastarelih dugova potrošača.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 87.

Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 13. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o:

- 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;
- 2) posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju;
- 3) kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja;
- 4) iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se

primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;

5) načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;

6) pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez dodatne naknade;

7) načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;

8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;

9) uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;

10) dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja.

Pre zaključivanja ugovora, potrošaču moraju da budu stavljeni na raspolaganje svi relevantni dokumenti, uključujući tekst ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču zapisa.

Ostale dužnosti obaveštavanja

Član 88.

Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

Trgovac je dužan da javno i unapred informiše potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

Kada izmene metodologija formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, trgovac je dužan da javno i unapred informiše potrošača o izmenama najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

Pravo na raskid

Član 89.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife i izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao i u pogledu kvaliteta pruženih usluga.

Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.

Pravo na promenu pružaoca usluge

Član 90.

Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade i dodatnih troškova.

Rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora iz stava 1. ovog člana ne može biti duži od mesec dana od dana obaveštavanja trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije nešto drugo propisano.

Ako je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Specifikacija računa

Član 91.

Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.

Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da:

- 1) proverava i prati iznos svog zaduženja;
- 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.

Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa.

Kada potrošač kasni sa plaćanjem, obračunate naknade za zakasnela plaćanja moraju biti u skladu sa troškovima i trgovac ne sme obračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, a naročito zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate.

Usluga čitanja mernih uređaja u cilju izdavanja računa je besplatna.

Usluge koje su besplatne za korisnika treba da budu označene na računu kako bi potrošači bili upoznati sa njihovim postojanjem uz navođenje da su besplatne.

Poseban način prijema reklamacije

Član 92.

Pored uslova iz člana 56. ovog zakona trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obezbede postojanje i nesmetano funkcionisanje besplatnih telefonskih linija radi omogućavanja potrošačima da lako kontaktiraju trgovca u vezi sa pitanjima i problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kao i kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 132. ovog zakona.

XI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O TURISTIČKOM PUTOVANJU I VREMENSKI PODELJENOM KORIŠĆENJU NEPOKRETNOSTI

1. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju

Predugovorno obaveštavanje

Član 93.

Organizator turističkog putovanja (u daljem tekstu: organizator), odnosno posrednik u prodaji turističkog putovanja (u daljem tekstu: posrednik) je dužan da u primerenom roku, pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, na srpskom jeziku, potrošača obavesti o:

1) prodajnoj ceni turističkog putovanja, uključujući sve poreze i dodatne troškove, kao što su lučke i aerodromske takse za ukrcavanje ili iskrcavanje ili boravišne takse;

2) ukupnom iznosu sredstava koji je potrošač dužan da plati pre otpočinjanja turističkog putovanja i rasporedu dospeća i iznosu obročnih otplata;

3) odredištu, sredstvima, karakteristikama i kategorijama prevoza, datumima, vremenu i mestu polaska i povratka;

4) vremenu i mestu privremenog zaustavljanja, vrsti prevoza i svojstvima prevoznog sredstva i opremljenosti i stepenu udobnosti prevoznog sredstva i usluga u prevoznom sredstvu;

5) smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, kategorija i sadržaj turističkog objekta prema važećim propisima države u kojoj se objekat nalazi), smeštajnoj jedinici (soba, apartman, studio, opremljenost, nivo udobnosti i druge karakteristike);

6) broju, rasporedu, vrsti, karakteristikama i načinu usluživanja obroka;

7) posetama, izletima i drugim uslugama koje su uključene u prodajnu cenu turističkog putovanja;

8) mogućnosti osiguranja koje pokriva troškove otkaza turističkog putovanja od strane potrošača u slučaju nesreće ili bolesti ili troškove pomoći i povratka sa turističkog putovanja;

9) podacima potrebnim za realizaciju turističkog putovanja i dokumentima i rokovima neophodnim za pribavljanje viza, kao i sa carinskim, graničnim i administrativnim formalnostima;

10) potpunim i važećim zdravstvenim uslovima koji se zahtevaju za turističko putovanje i boravak uz detaljne zdravstvene preporuke;

11) uslovljavanju realizacije turističkog putovanja, broju prijavljenih putnika i roku za obaveštavanje potrošača o raskidu ugovora o turističkom putovanju u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika;

12) nazivu, poslovnom imenu i sedištu organizatora, odnosno posrednika radi dostavljanja pismena u sudskom postupku.

13) naziv i adresa lica sa kojim je zaključen ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti.

Obaveštenje o lokalnom predstavniku ili lokalnoj agenciji organizatora od koje po potrebi može da zatraži pomoć, broju telefona za hitne slučajeve i drugim

podacima radi neposrednog kontakta sa organizatorom, organizator odnosno posrednik je dužan da potrošaču dostavi prilikom zaključenja ugovora o turističkom putovanju, a najkasnije pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Obaveštenje o obavezi dostavljanja podataka koji omogućavaju neposredan kontakt sa maloletnikom koji putuje ili boravi u inostranstvu bez pratnje roditelja ili staratelja, kao i o imenu, adresi i broju telefona lica odgovornog za maloletnika u mestu boravka u inostranstvu, organizator, odnosno posrednik je dužan da potrošaču dostavi pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, a najkasnije 14 dana pre polaska na turističko putovanje.

Predugovorno obaveštavanje, osim na srpskom, može da bude i na drugom jeziku.

Dostupnost podataka

Član 94.

Organizator odnosno posrednik je dužan da potrošača na jasan i razumljiv način obavesti o podacima iz člana 93. ovog zakona, i to:

- 1) bez naknade;
- 2) u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču;
- 3) tekstom koji je ispisan simbolima iste veličine kao u ugovoru.

Ako potrošač putem sredstava komunikacije na daljinu rezerviše turističko putovanje, organizator odnosno posrednik mora da omogući da obaveštenje iz člana 93. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja rezervacije.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveze iz člana 93. ovog zakona je na organizatoru odnosno posredniku.

Oglašavanje i nuđenje na prodaju

Član 95.

U slučaju oglašavanja i nuđenja na prodaju turističkog putovanja, organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti potrošača o pravu da dobije obaveštenje o podacima iz člana 93. ovog zakona i načinu na koji može da dobije te podatke.

Ako organizator odnosno posrednik nudi potrošaču da zakluče ugovor o turističkom putovanju prilikom određenog promotivnog ili prodajnog događaja, dužan je da jasno istakne komercijalnu prirodu tog događaja i da omogući potrošaču obaveštavanje o podacima iz člana 93. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora o turističkom putovanju

Član 96.

Ugovor o turističkom putovanju zaključuje se u pisanoj formi, obavezno na srpskom jeziku i na drugom jeziku ukoliko se ugovorne strane tako dogovore, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Organizator odnosno posrednik je dužan da posle potpisivanja ugovora o turističkom putovanju potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora o turističkom putovanju, podaci iz člana 93. ovog zakona, postaju njegov sastavni deo, obavezuju organizatora i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Organizator odnosno posrednik dužan je da obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 93. ovog zakona u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je potrošač putem sredstva komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 93. ovog zakona u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

Oganizator odnosno posrednik je dužan da u ugovoru o turističkom putovanju izričito navede svaku promenu u podacima iz člana 93. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o pojedinostima do zaključenja ugovora.

Osim podataka iz stava 3. ovog člana, ugovor o turističkom putovanju mora da sadrži:

- 1) posebne zahteve potrošača sa kojima se organizator saglasio;
- 2) adresu, postupak i rok za ulaganje reklamacija potrošača, kao i rok za rešavanje reklamacije potrošača;
- 3) poslovno ime i adresu organizatora odnosno posrednika, potrošača i osiguravača;
- 4) datum i mesto zaključenja ugovora o turističkom putovanju i potpise ugovornih strana;
- 5) uslove pod kojima potrošač ima pravo da odustane od ugovora iz ovog člana.

Ako organizator zaključuje ugovor o turističkom putovanju preko posrednika, naziv i adresa posrednika moraju da budu izričito navedene u ugovoru.

Zamena potrošača drugim licem

Član 97.

Potrošač može pre otpočinjanja turističkog putovanja da odredi drugo lice koje umesto njega ima pravo da koristi ugovorene usluge ako zadovoljava posebne zahteve predviđene za određeno turističko putovanje.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, organizator, odnosno posrednik može da zahteva naknadu isključivo troškova koji nastanu zamenom.

Potrošač može da odredi drugo lice koje ima pravo da umesto njega koristi ugovorene usluge samo ako u primerenom roku do otpočinjanja turističkog putovanja obavesti organizatora o zameni.

Potrošač jemči za izvršenje obaveze prema organizatoru i za dodatne troškove koji nastanu zamenom.

Izmena ugovora pre polaska

Član 98.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja, organizator odnosno posrednik je dužan da izmene bez odlaganja saopšti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je potrošač sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, organizator odnosno posrednik je dužan da izmene iz stava 1. ovog člana dostavi potrošaču sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

Potrošač može da prihvati izmene ugovora iz stava 1. ovog člana, uključujući izmenu prodajne cene turističkog putovanja ili da raskine ugovor o turističkom putovanju.

Potrošač je dužan da bez odlaganja, obavesti organizatora ili posrednika o odluci iz stava 3. ovog člana.

U slučaju raskida ugovora u skladu sa stavom 3. ovog člana organizator, odnosno posrednik je dužan da izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu bez umanjnja.

Odustanak potrošača od putovanja

Član 99.

Potrošač može pre otpočinjanja turističkog putovanja odustati od ugovora, potpuno ili delimično.

Ako potrošač pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja (blagovremeni odustanak), organizator ima pravo na naknadu samo učinjenih administrativnih troškova.

U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora, organizator može od potrošača zahtevati naknadu u određenom procentu ugovorene cene koji se utvrđuje srazmerno periodu preostalom do otpočinjanja turističkog putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.

Ako potrošač odustane od ugovora zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako potrošač, organizator odnosno posrednik obezbedi odgovarajuću zamenu, organizator ima pravo isključivo na naknadu stvarnih troškova.

Okolnosti iz stava 4. ovog člana smatraće se iznenadna bolest i smrt putnika i njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji do drugog stepena zaključno, bračnog druga ili tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno, usvojenika, usvojioca; elementarna nepogoda; zvanično proglašeno vanredno stanje zemlje putovanja.

Prava i obaveze organizatora i potrošača u slučaju raskida, neizvršenja ili delimičnog izvršenja ugovora o putovanju

Član 100.

Ako pre ugovorenog datuma otpočinjanja turističkog putovanja potrošač raskine ugovor po osnovu člana 98. ovog zakona ili ako organizator iz bilo kog razloga raskine ugovor izuzev ukoliko je za to odgovoran potrošač, potrošač ima pravo izbora:

- 1) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta i plati razliku u ceni;
- 2) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u ceni;
- 3) da zahteva povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

Organizator je dužan da potrošaču naknadi troškove nastale raskidom ugovora, osim u slučaju:

- 1) raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je pre zaključenja ugovora obavestio potrošača da je izvršenje turističkog putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obaveštavanje potrošača o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana otpočinjanja turističkog putovanja;
- 2) prestanka ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Posebna prava učenika odnosno studenta

Član 101.

Ako organizator organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno studijama u inostranstvu, dužan je da obezbedi smeštaj i staranje za učenika odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smeštaju, u saradnji sa učenikom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom i u skladu sa odgovarajućim standardima.

Organizator je dužan da obezbedi učeniku odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da najkasnije u roku od 14 dana pre otpočinjanja putovanja obavesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina.

Ako organizator odnosno posrednik ne ispuni obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, potrošač ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana je na organizatoru odnosno posredniku.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska. U slučaju da potrošač raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja, organizator je dužan da organizuje povratak učenika odnosno studenta u mesto polaska.

U slučaju da potrošač raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja iz razloga za koje organizator odnosno posrednik ne odgovara, organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika odnosno studenta.

Saobraznost turističkog putovanja

Odgovornost

Član 102.

Organizator je dužan da potrošaču pruži turističko putovanje na način koji je ugovoren i u skladu sa obaveštenjem o podacima iz člana 93. ovog zakona.

Turističko putovanje je u skladu sa ugovorom ako ima svojstva koja je organizator garantovao potrošaču ili ako odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj nameni.

Organizator odgovara za saobraznost usluge, uključujući usluge koje je potrošaču pružilo treće lice (pružalac usluga transporta, smeštaja, ishrane, kao i zabavnih, kulturnih, sportsko-rekreativnih ili drugih programa kojima se ispunjava slobodno vreme).

Na odgovornost organizatora za saobraznost turističkog putovanja, shodno se primenjuju odredbe čl. 80. - 82. ovog zakona.

Neposredna pomoć u slučaju nesaobraznosti

Član 103.

Ako organizator posle otpočinjanja turističkog putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge saobrazne ugovoru, dužan je da ponudi potrošaču druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga.

Ako pružanje usluge iz stava 1. ovog člana nije moguće, ili ga potrošač ne prihvati iz opravdanih razloga, organizator je dužan da potrošaču nadoknadi troškove koji su posledica izmene nakon polaska, kao i da obezbedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa potrošačem.

Ako organizator ne pruži potrošaču usluge iz stava 1. ovog člana ili ako ne obezbedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa potrošačem, potrošač može da:

- 1) o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge;
- 2) izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa organizatorom.

U slučaju iz stava 3. ovog člana potrošač može da podnese zahtev organizatoru za naknadu troškova.

Pravo na umanjenje cene

Član 104.

Organizator, lokalni predstavnik organizatora i lokalna agencija na koju je organizator ili posrednik uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja:

1) odgovore na reklamacije potrošača za vreme trajanja turističkog putovanja;

2) otklone svako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže.

U slučaju da odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže nije otklonjeno za vreme trajanja turističkog putovanja, potrošač ima pravo da zahteva srazmerno umanjenje cene.

Ako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže, a koje nije otklonjeno za vreme trajanja turističkog putovanja, predstavlja neizvršenje ili delimično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu njenog obima ili kvaliteta, potrošač može da zahteva od organizatora povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

Potrošač ne može da zahteva umanjenje cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Raskid zbog nesaobraznosti

Član 105.

U slučaju da izvršeno turističko putovanje nije saobrazno ugovorenom, potrošač može da zahteva od organizatora otklanjanje nedostataka u primerenom roku.

Ako organizator u primerenom roku ne otkloni nesaobraznost u turističkom putovanju u skladu sa članom 103. ovog zakona, potrošač može da raskine ugovor.

Potrošač nije dužan da organizatoru ostavi primeren rok za otklanjanje nesaobraznosti ako:

1) pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako organizator izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu;

2) nema interes za otklanjanje nesaobraznosti.

Organizator snosi troškove povratka potrošača u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa potrošačem i druge troškove koji nastanu usled raskida ugovora.

Nemogućnost ispunjenja

Član 106.

Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze organizatora postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača.

Ako je u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač preduzeo određene radnje u cilju ispunjenja svoje ugovorne obaveze, može zahtevati od organizatora povraćaj uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.

Troškove povratka potrošača u mesto polaska ili drugo dogovoreno mesto, snose ugovorne strane u jednakim delovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora snosi potrošač.

Odgovornost za štetu

Član 107.

Ako organizator ili treće lice koje je u ime organizatora trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispuni odnosno delimično ispuni

obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahteva naknadu štete koju je pretrpeo, uključujući nematerijalnu štetu.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač podnese organizatoru zahtev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime organizatora trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispuni odnosno delimično ispuni obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ili ako kasni sa njenim ispunjenjem organizator može od trećeg lica da zahteva naknadu uplaćenog iznosa.

Organizator se oslobađa odgovornosti iz stava 1. ovog člana ako dokaže da je neispunjenje, delimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posledica potrošačevog namernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

Garancije u slučaju nesposobnosti plaćanja

Član 108.

Organizator je dužan da ima propisanu garanciju putovanja za slučaj nesposobnosti plaćanja i to polisu osiguranja ili garanciju banke.

Ako organizator odnosno posrednik ne daju potrošaču ugovor o osiguranju ili kopiju bankarske garancije, odnosno informaciju o garancijama putovanja u skladu sa zakonom, potrošač ima pravo da odustane od ugovora uz povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu bez umanjjenja.

Reklamacija potrošača i gubitak prava

Član 109.

Potrošač je dužan da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator ili posrednik uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, u pisanoj formi, na papiru ili na drugi odgovarajući način, obavesti o nedostacima izvršenih usluga, najkasnije u roku od mesec dana od dana utvrđivanja nedostataka.

Organizator odnosno posrednik je dužan da pre otpočinjanja turističkog putovanja, na jasan i razumljiv način, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, obavesti potrošača o dužnosti iz stava 1. ovog člana i mogućim posledicama propuštanja izvršenja te dužnosti.

Organizator je dužan da potrošaču omogući da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem reklamacija potrošača za vreme trajanja turističkog putovanja.

Ako organizator ne ispuni dužnosti iz st. 2. i 3. ovog člana, potrošač ne može snositi štetne posledice propuštanja da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator odnosno posrednik uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći obavesti o nesaobraznosti pruženih usluga.

Ako potrošač propusti da blagovremeno obavesti organizatora o nedostacima pruženih usluga ne može zahtevati umanjjenje cene iz člana 101. ovog zakona, raskid ugovora iz člana 105. ovog zakona i naknadu štete iz člana 107. ovog zakona, osim ako se odgovornost za propuštanje roka iz stava 1. ovog člana ne može staviti potrošaču na teret.

2. Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti (tajm-šering), trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene

Obaveza predugovornog obaveštavanja

Član 110.

Trgovac je dužan da potrošača u primerenom roku pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene tačno i potpuno obavesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.

Obaveštenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način.

Sadržinu standardnih informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene propisuje Vlada, na predlog Ministra i ministra nadležnog za turizam.

Podaci iz standardnih informativnih obrazaca moraju biti na srpskom jeziku. Ovi podaci mogu biti dati i na drugom jeziku, ukoliko se ugovorne strane tako dogovore.

Oglašavanje

Član 111.

Prilikom oglašavanja i nuđenja vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trajnih olakšica za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor ili omogućavanja razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trgovac je dužan da obavesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obaveštenja iz člana 110. ovog zakona.

U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zaključe ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje ili ugovor o omogućavanju razmene, dužan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.

Trgovac mora omogućiti da obaveštenje iz člana 110. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti i trajne olakšice za odmor ne mogu se oglašavati ili prodavati u smislu ulaganja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora

Član 112.

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene zaključuju se u pisanoj formi, obavezno na srpskom jeziku i na drugom jeziku ukoliko se ugovorne strane tako dogovore, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Trgovac je dužan da posle potpisivanja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, podaci iz člana 110. ovog zakona postaju njegov sastavni deo, obavezuju trgovca i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 110. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Trgovac je dužan da u ugovoru iz stava 1. ovog člana izričito navede svaku promenu podataka iz člana 110. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pored podataka iz člana 110. ovog zakona, promene podataka moraju da sadrže:

- 1) podatke o datumu i mestu zaključenja ugovora;
- 2) ime, prebivalište i potpis potrošača;
- 3) naziv odnosno ime, prebivalište odnosno sedište i potpis trgovca odnosno ime, prebivalište i potpis ovlašćenog lica trgovca.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora potrošača izričito obavesti o:

- 1) pravu potrošača na odustanak od ugovora;
- 2) roku u kome potrošač može da odustane od ugovora;
- 3) zabrani plaćanja cene unapred pre isteka roka u kome potrošač može da odustane od ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora, obaveštavanja iz stava 7. ovog člana su sastavni deo ugovora i potrošač mora da ih odvojeno od potpisivanja ugovora potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 7. ovog člana.

Obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti sastavni je deo tih ugovora.

Sadržinu obrasca za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti propisuje Vlada, na predlog Ministra i ministra nadležnog za turizam.

Pravo na odustanak od ugovora

Član 113.

Potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, bez obaveze da navede razloge za odustanak, u roku od 14 dana o dana prijema zaključenog ugovora.

U slučaju istovremenog zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, rok za odustanak od ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Produženje roka za odustanak od ugovora

Član 114.

Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za odustanak od ugovora u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor odnosno predugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora odnosno predugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora odnosno predugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od godinu i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora odnosno predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pre isteka godinu dana od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora računa se od dana kada je potrošač primio obrazac za odustanak od ugovora.

Ako trgovac ne obavesti potrošača o podacima iz člana 110. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, potrošač ima pravo da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od 3 meseca i 14 dana od dana kada je primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obaveštenje o podacima iz člana 110. ovog zakona pre isteka 3 meseca od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti računa se od dana kada je potrošač primio obaveštenje.

Korišćenje prava na odustanak od ugovora

Član 115.

Izjava kojom potrošač odustaje od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog

korišćenja nepokretnosti proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač može dostaviti trgovcu na obrascu za odustanak od ugovora.

Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Pravne posledice odustanka

Član 116.

Odustankom od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše odnosno zaključe ugovor.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu pružene pre odustanka od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Plaćanje unapred

Član 117.

Kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja, zabranjeno je ugovaranje plaćanja unapred, pružanja sredstava obezbeđenja, rezervisanje novca na računima, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Kod ugovora o pomoći prilikom preprodaje, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o trajnim olakšicama za odmor, odnosno pre nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje.

Ugovor o trajnim olakšicama za odmor

Član 118.

Kod ugovora o trajnim olakšicama za odmor, plaćanje cene vrši se u obročnim otplatama, u jednakim godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora.

Zabranjeno je plaćanje suprotno stavu 1. ovog člana.

Ukupan iznos potrošačevih obaveza, uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama.

Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtev za plaćanje svake obročne otplate u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, najkasnije 14 dana pre dana njenog dospeća.

Posle isplate prve obročne otplate, potrošač može bez kamate da odustane od ugovora o trajnim olakšicama za odmor dostavljanjem obaveštenja o odustanku od ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za plaćanje rate.

Prestanak povezanih ugovora

Član 119.

Ako potrošač odustane od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, smatra se da prestaju da važe svi povezani ugovori bez dodatnih troškova za potrošača, uključujući ugovor o kreditu bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da o odustanku od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti obavesti davaoca kredita.

Pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor

Član 120.

Trgovac je dužan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor.

Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć na način iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahteva od trgovca da otkupi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor.

Garancije u slučaju nesposobnosti plaćanja

Član 121.

Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i omogućavanje razmene koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primenjuju odredbe člana 108. ovog zakona.

Solidarna odgovornost

Član 122.

Trgovac, lica koja po nalogu trgovca učestvuju u prodaji vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, lica kojima je trgovac poverio obavljanje određenih poslova iz ugovora o prodaji vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, ostali trgovci koji učestvuju u prodaji usluga vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, kao i posrednici u prodaji usluga vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje i za pravne posledice neizvršenja ugovornih obaveza.

XII. STRATEGIJA I INSTITUCIONALNI OKVIR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Strategija zaštite potrošača

Član 123.

Strategijom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Strategija) utvrđuju se dugoročni ciljevi i aktivnosti neophodne radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača i akcioni plan za realizaciju Strategije.

Vlada na predlog Ministarstva donosi Strategiju.

Nosioci zaštite potrošača

Član 124.

Nosioci zaštite potrošača su Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju nadležnosti u oblasti zaštite potrošača, organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi.

Nosioci zaštite potrošača iz stava 1. ovog člana međusobno saraduju u cilju unapređenja zaštite potrošača i na sprovođenju Strategije i akcionog plana.

Saradnja u oblasti zaštite potrošača

Član 125.

Privredne i profesionalne komore i udruženja koja su osnovana u cilju zaštite prava trgovaca u oblasti trgovine podstiču i promovišu zaštitu potrošača, naročito među svojim članovima.

Radi unapređenja zaštite potrošača privredne i profesionalne komore i udruženja iz stava 1. ovog člana saraduju sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 124. stav 1. ovog zakona.

Poslovi Ministarstva

Član 126.

Ministarstvo:

- 1) kreira politiku zaštite potrošača;
- 2) sprovodi postupak i određuje mera zaštite kolektivnog interesa potrošača;
- 3) podnosi zahtev za pokretanje prekršajnog postupka zbog povrede kolektivnog interesa potrošača;
- 4) prati sprovođenje politike zaštite potrošača kroz druge državne politike;
- 5) saraduje i koordinira sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 124. stav 1. ovog zakona, kao i svim ostalim subjektima koji se bave zaštitom potrošača;
- 6) unapređuje pravni okvir zaštite potrošača i vrši usklađivanje sa propisima Evropske unije u oblasti zaštite potrošača;
- 7) obezbeđuje primenu propisa i vrši koordinaciju nadzora nad tržištem u oblasti zaštite potrošača;

- 8) priprema i podnosi Vladi na usvajanje Strategiju i akcioni plan za realizaciju Strategije;
- 9) prati i ocenjuje uspešnost sprovođenja Strategije;
- 10) obavlja stručne i administrativne poslove za potrebe Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača;
- 11) podržava osnivanje i vrši koordinaciju u razvoju tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 12) podržava rad i razvoj udruženja i saveza;
- 13) saraduje sa organima pokrajinske i lokalne samouprave na razvoju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou;
- 14) saraduje sa institucijama koje se bave zaštitom potrošača na regionalnom i međunarodnom nivou;
- 15) podstiče i sprovodi edukativne i informativne aktivnosti usmerene na povećanje svesti potrošača i javnosti o pravima potrošača i politici zaštite potrošača;
- 16) promoviše istraživanja i naučne projekte u oblasti zaštite potrošača;
- 17) upravlja i vrši nadzor nad Nacionalnim registrom potrošačkih prigovora uspostavljenim u skladu sa članom 139. ovog zakona;
- 18) prati tržište u smislu prepoznavanja nepoštene poslovne prakse i nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima;
- 19) daje mišljenja i preporuke u pogledu nepoštene poslovne prakse i nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima;
- 20) podstiče donošenje kodeksa dobre poslovne prakse od strane privrednih i profesionalnih komora i udruženja trgovaca.

Nacionalni savet za zaštitu potrošača

Član 127.

Radi unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje nosilaca zaštite potrošača i drugih subjekata koji se bave zaštitom potrošača, Vlada obrazuje Nacionalni savet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni savet).

Nacionalni savet naročito obavlja sledeće poslove:

- 1) učestvuje u izradi Strategije;
- 2) izveštava Vladu o stanju u oblasti zaštite potrošača i sprovođenju akcionog plana za realizaciju Strategije;
- 3) predlaže mere i aktivnosti za unapređenje zaštite potrošača;
- 4) daje mišljenja i preporuke o pitanjima iz oblasti zaštite potrošača nosiocima zaštite potrošača;
- 5) obaveštava javnost o svom radu i pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Sastav Nacionalnog saveta

Član 128.

Nacionalni savet čine predstavnici Ministarstva i drugih državnih organa i nosilaca javnih ovlašćenja, evidentiranih udruženja i saveza, privrednih i

profesionalnih komora i drugih učesnika na tržištu, kao i nezavisni stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača.

Stalne članove Nacionalnog saveta čine predstavnici Ministarstva, ministarstva nadležnog za bezbednost hrane, ministarstva nadležnog za bezbednost proizvoda, ministarstva nadležnog za zdravlje, ministarstva nadležnog za energetiku, ministarstva nadležnog za telekomunikacije, ministarstva nadležnog za pravosuđe, ministarstva nadležnog za finansije, ministarstva nadležnog za turizam i ministarstva nadležnog za zaštitu životne sredine.

Jednu trećinu od ukupnog broja članova Nacionalnog saveta čine predstavnici evidentiranih udruženja i saveza.

Savet potrošača iz člana 138. ovog zakona, u roku od 30 dana od dana prijema zahteva Ministarstva, predlaže članove Nacionalnog saveta iz reda evidentiranih udruženja i saveza.

Ministar predsedava Nacionalnim savetom.

Aktivnosti organa autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave

Član 129.

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave preduzimaju aktivnosti iz svoje nadležnosti u cilju unapređenja zaštite potrošača, a naročito:

- 1) podržavaju aktivnosti udruženja i saveza u pogledu obezbeđivanja finansijskih sredstava, odgovarajućih prostorija i ostalih neophodnih uslova za rad, u skladu sa propisima o finansiranju programa od javnog interesa koje realizuju udruženja;
- 2) podstiču i podržavaju aktivnosti usmerene na zaštitu potrošača, a posebno informisanje, savetovanje i edukaciju potrošača;
- 3) podstiču i podržavaju učešće predstavnika potrošača u svim telima koja na pokrajinskom i lokalnom nivou donose odluke u oblastima od značaja za potrošače, kao što su usluge od opšteg ekonomskog interesa;
- 4) planiraju i sprovode aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svojoj teritoriji u skladu sa Strategijom;
- 5) podržavaju osnivanje i rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave dostavljaju godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima na unapređenju zaštite potrošača, u skladu sa stavom 1. tač. 1) – 5) ovog člana, najkasnije do 15. marta svake godine za prethodnu kalendarsku godinu.

Udruženja i savezi

Član 130.

Udruženja i savezi u smislu ovog zakona, su udruženja, odnosno savezi koji su osnovani u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja i koji ispunjavaju sledeće uslove:

- 1) da im je oblast ostvarivanja ciljeva udruženja, odnosno saveza zaštita potrošača;

2) da su nedobitna i nezavisna, naročito u odnosu na trgovce i političke stranke;

3) da lice na rukovodećem položaju u udruženju, odnosno savezu nije:

(1) lice zaposleno u državnom organu ili regulatornom telu, odnosno u organu autonomne pokrajine ili organu jedinice lokalne samouprave koji se bave poslovima zaštite potrošača;

(2) lice na rukovodećem položaju ili član nadzornog organa kod trgovca ili u udruženju trgovaca;

(3) lice na rukovodećem položaju u političkoj stranci.

Zabranjeno je da se udruženje, odnosno savez predstavlja ili da u svom nazivu navede da je udruženje, odnosno savez udruženja za zaštitu potrošača ako ne ispunjava uslove iz stava 1. ovog člana.

Aktivnosti udruženja i saveza

Član 131.

Udruženja i savezi obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa zakonom i njihovim statutom.

Aktivnosti udruženja i saveza naročito obuhvataju:

1) informisanje, edukaciju, savetovanje i pružanje pravne pomoći potrošačima u ostvarivanju potrošačkih prava;

2) primanje, evidentiranje i postupanje po prigovorima potrošača;

3) sprovođenje nezavisnih ispitivanja i uporednih analiza kvaliteta roba i usluga i javno objavljivanje dobijenih rezultata;

4) sprovođenje istraživanja i studija u oblasti zaštite potrošača i javno objavljivanje dobijenih rezultata.

Evidencija udruženja i saveza

Član 132.

Ministarstvo ustanovljava i vodi Evidenciju udruženja i saveza (u daljem tekstu: Evidencija).

Evidencija se javno obavljuje na zvaničnoj internet stranici Ministarstva.

Evidencija obuhvata godišnje finansijske izveštaje i godišnje izveštaje o sprovedenim aktivnostima udruženja i saveza.

Postupak upisa u Evidenciju

Član 133.

Upis udruženja i saveza u Evidenciju vrši Ministarstvo.

Udruženja, odnosno savezi, radi upisa u Evidenciju podnose prijavu Ministarstvu.

Prijava iz stava 2. ovog člana naročito sadrži: naziv udruženja ili saveza, potvrdu o upisu u registar kod Agencije za privredne registre, statut udruženja, odnosno saveza kao i odgovarajuće dokaze da udruženje, odnosno savez ispunjava sve uslove propisane čl. 130, 131, 134. i 136. ovog zakona.

Ministar bliže propisuje uslove, sadržinu prijave iz stava 2. ovog člana, kao i uslove i sadržinu i način vođenja evidencije iz člana 134. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.

Uslovi za upis u Evidenciju

Član 134.

Za upis udruženja odnosno saveza u Evidenciju, pored uslova iz čl. 130, 131. i 136. ovog zakona, potrebno je da ispunjava i uslove:

- 1) da je oblast ostvarivanja ciljeva zaštite potrošača njihova pretežna delatnost;
- 2) da je u oblasti zaštite potrošača aktivno najmanje tri godine;
- 3) da raspolaže odgovarajućim kadrovskim, materijalnim i tehničkim kapacitetima neophodnim za obavljanje delatnosti zaštite potrošača;
- 4) da predstavnici udruženja, odnosno saveza poseduju odgovarajuće iskustvo, stručnost i veštinu za obavljanje delatnosti u oblasti zaštite potrošača;
- 5) da dostavi izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, čime se potvrđuje iskustvo u ovoj oblasti u periodu od najmanje tri godine.

Za upis saveza u Evidenciju neophodno je da savez čine najmanje tri udruženja.

Prilikom utvrđivanja ispunjenosti uslova za upis u Evidenciju, Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača iz člana 138. ovog zakona.

Na zahtev Ministarstva Savet potrošača mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 30 dana.

Ministarstvo nastavlja postupak upisa u Evidenciju ako Savet potrošača ne dostavi mišljenje u roku iz stava 4. ovog člana.

Prava evidentiranih udruženja i saveza

Član 135.

Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo:

- 1) da konkurišu sa programom od javnog interesa za podsticajna sredstava Ministarstva;
- 2) na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača u skladu sa članom 147. ovog zakona;
- 3) zastupanja interesa potrošača u sudskim i vansudskim postupcima;
- 4) zastupanja interesa potrošača u konsultativnim telima u oblasti zaštite potrošača na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
- 5) na učestvovanje u radu radnih grupa za pripremu propisa i strateških dokumenata kojima se uređuju prava potrošača;
- 6) na pristup korišćenju Nacionalnog registra potrošačkih prigovora iz člana 139. ovog zakona, u cilju primanja, evidentiranja i postupanja po prigovorima potrošača;
- 7) da učestvuju u radu Saveta potrošača iz člana 138. ovog zakona.

Finansiranje udruženja i saveza

Član 136.

Aktivnosti evidentiranih udruženja odnosno saveza mogu da se finansiraju ili sufinansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade.

Evropski i međunarodni projekti u oblasti zaštite potrošača koje vode evidentirana udruženja odnosno savezi mogu da se sufinansiraju iz budžeta Republike Srbije.

Evidentirana udruženja odnosno savezi dužni su da dostave Ministarstvu finansijski izveštaj o aktivnostima finansiranim u skladu sa st. 1 i 2. ovog člana do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu, a Ministarstvo te izveštaje objavljuje na svojoj internet stranici.

Evidentirana udruženja odnosno savezi koji obezbeđuju sredstva iz drugih izvora, van budžeta Republike Srbije, dužna su da o tome obaveste nadležno Ministarstvo u roku od 30 dana od dobijanja tih sredstava.

Zabranjeno je da udruženja odnosno savezi primaju novčana i druga sredstva, stvari, prava i usluge, osim poklona manje vrednosti, uključujući svaki oblik donacija i bespovratne pomoći, od fizičkih i pravnih lica s kojima postoji sukob interesa, a naročito od trgovaca ili udruženja trgovaca, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu (obuka i sl.) u skladu sa zakonom i statutom udruženja, odnosno saveza.

Brisanje iz Evidencije

Član 137.

Udruženje odnosno savez briše se iz Evidencije ako:

- 1) prestane da ispunjava uslove iz čl. 130, 134. i 136. ovog zakona;
- 2) učini težu povredu obaveze iz člana 138. stav 5. ovog zakona;
- 3) zloupotrebljava izraz udruženje odnosno savez;
- 4) ne dostavi godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, u skladu s članom 132. stav 3. ovog zakona, do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu;
- 5) narušava potrošačke principe Etičkog kodeksa koji donosi Savet potrošača iz člana 138. stav 1. tačka 3) ovog zakona.

O brisanju iz Evidencije odlučuje Ministarstvo.

Prilikom utvrđivanja ispunjenosti uslova za brisanje iz Evidencije, Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača iz člana 138. ovog zakona.

Savet potrošača svoje mišljenje iz stava 2. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 30 dana od dana kada je Ministarstvo zatražilo to mišljenje.

U slučaju da Savet potrošača ne dostavi mišljenje iz stava 2. ovog člana, Ministarstvo nastavlja postupak brisanja iz Evidencije.

Savet potrošača

Član 138.

Predstavnici svih udruženja odnosno saveza koji su upisani u Evidenciju iz člana 132. ovog zakona čine Savet potrošača.

Savet potrošača obavlja sledeće poslove:

- 1) usaglašava stavove udruženja odnosno saveza o bitnim pitanjima za potrošače;
 - 2) predlaže predstavnike udruženja odnosno saveza u Nacionalni savet i druge organe;
 - 3) donosi Etički kodeks udruženja odnosno saveza i prati njegovo sprovođenje;
 - 4) daje mišljenje Ministarstvu u postupku upisa i brisanja iz Evidencije iz čl. 133. i 137. ovog zakona.
 - 5) donosi preporuku o brisanju udruženja i saveza iz Evidencije Ministarstva;
 - 6) razmatra i druga pitanja u skladu sa zakonom i Poslovníkom o radu.
- Saveta potrošača donosi Poslovník o radu.

Odluke Saveta potrošača objavljuje Ministarstvo na svojoj internet stranici i evidentirana udruženja odnosno savezi na svojim internet stranicama.

Udruženja odnosno savezi koji ne objave odluke Saveta potrošača na svojim internet stranicama čine težu povredu zakona.

III. POTROŠAČKI PRIGOVORI I VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Nacionalni registar potrošačkih prigovora

Član 139.

Potrošački prigovor je svaka predstavka ili pritužba kojom se prijavljuje povreda prava potrošača iz ovog i drugih zakona.

Ministarstvo vodi Nacionalni registar potrošačkih prigovora.

Jednom godišnje, najkasnije do 1. marta tekuće godine za prethodnu godinu, Ministarstvo javno objavljuje i dostavlja Nacionalnom savetu izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora.

Izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora naročito sadrži:

- 1) podatke o prigovorima potrošača i pruženoj pravnoj pomoći;
- 2) uočene nedostatke u prikupljanju, evidenciji i rešavanju potrošačkih prigovora;
- 3) oblasti u kojima je zabeležen najveći broj prigovora potrošača;
- 4) predloge za unapređenje postupka za prikupljanje, evidenciju i rešavanje potrošačkih sporova.

Potrošački spor

Član 140.

Potrošački spor je svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca.

U postupku pred sudom u potrošačkom sporu, u smislu zakona kojim se uređuje parnični postupak, ne plaća se sudska taksa za tužbu ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000 dinara.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Član 141.

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Ministar bliže uređuje uslove za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito pravila i kriterijume za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 142. stav 1. ovog zakona i obrazac za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:

- 1) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 2) kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca;
- 3) prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana;
- 4) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača;
- 5) u sporovima čija vrednost prelazi 500.000 dinara.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Član 142.

Ministarstvo sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koji ispunjavaju uslove propisane članom 141. stav 2. ovog zakona i javno je objavljuje.

Tela iz stava 1. ovog člana su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova (medijacija), odnosno stalne arbitražne institucije u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitražna.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, sedište, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) podatke o njihovom unutrašnjem uređenju i načinu finansiranja, uključujući i podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu, naknadi i od strane koga su angažovani;
- 3) poslovnik o radu;
- 4) prosečnu dužinu trajanja spora;

- 5) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovesti postupak;
- 6) vrste potrošačkih sporova koje su obuhvaćene procedurom;
- 7) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela nadležna za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova dužna su da javno objave i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o primljenim zahtevima za pokretanje spora, pokrenutim i okončanim sporovima, uočenim značajnim problemima i slično, a u skladu sa članom 141. stav 2. ovog zakona.

Ukoliko tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestanu da ispunjavaju propisane uslove i javno ne objave i ne dostave izveštaj iz stava 4. ovog člana biće brisana sa liste tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Pravo na sudsku zaštitu

Član 143.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Shodna primena drugih propisa

Član 144.

Na postupak vođenja i okončanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora, shodno se primenjuju odredbe zakona kojima se uređuju posredovanje, arbitraža kao i drugi propisi kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova.

XIV. ZAŠTITA KOLEKTIVNOG INTERESA POTROŠAČA

Kolektivni interes potrošača

Član 145.

Povreda kolektivnog interesa potrošača postoji:

- 1) kada se ukupnom broju od najmanje deset potrošača, istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od strane istog lica, povređuje pravo koje im je zagarantovano ovim zakonom ili
- 2) u slučaju nepoštene poslovne prakse u smislu čl. 17. - 23. ovog zakona, odnosno nepravičnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 41. do 45. ovog zakona.

Povreda kolektivnog interesa potrošača iz stava 1. tačka 1) ovog člana postoji i u slučajevima kada se povređuju prava ukupnom broju potrošača koji je manji od broja 10, ako nadležni organ utvrdi da je došlo do povrede kolektivnog interesa potrošača uzimajući u obzir naročito trajanje i učestalost postupanja trgovca, kao i činjenicu da li takvo postupanje ispoljava negativne efekte prema svakom potrošaču u datoj činjeničnoj situaciji.

Postupak zaštite kolektivnog interesa

Član 146.

Postupak zaštite kolektivnog interesa pokreće i vodi Ministarstvo, po zahtevu ovlašćenog lica ili po službenoj dužnosti.

Ako u postupku nadzora Ministarstvo oceni da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepoštene ugovorne odredbe ili nepoštene poslovne prakse, ugrožava ili pretili da ugrozi kolektivni interes potrošača, pokrenuće postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti.

Ministarstvo pokreće postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti, kada na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka, oceni postojanje povrede kolektivnog interesa potrošača.

Postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača može da se vodi protiv trgovca odnosno udruženja trgovaca čija su postupanja u suprotnosti sa propisima iz člana 145. stava 1. ovog zakona.

U postupku zaštite kolektivnog interesa primenjuju se pravila opšteg upravnog postupka, ako ovim zakonom nije drugačije propisano.

Lica ovlašćena za podnošenje zahteva za zaštitu kolektivnog interesa potrošača

Član 147.

Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 132. ovog zakona.

Stranke u postupku i pokretanje postupka

Član 148.

Stranke u postupku su lice protiv koga je pokrenut postupak i podnosilac zahteva.

Svojstvo stranke nemaju podnosioci inicijative za ispitivanje povrede kolektivnog interesa potrošača, davaoci informacija i podataka, stručna lica i organizacije čije se analize koriste u postupku, kao ni drugi državni organi i organizacije koji saraduju sa Ministarstvom u toku postupka.

O pokretanju postupka donosi se zaključak, koji naročito sadrži opis radnji ili akata koji mogu da predstavljaju povredu kolektivnog interesa potrošača, pravni osnov i razloge za pokretanje postupka, kao i poziv svim licima koja raspolažu podacima, ispravama ili drugim relevantnim informacijama, da ih dostave Ministarstvu.

Protiv zaključka o pokretanju postupka nije dozvoljena posebna žalba.

Odluke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača

Član 149.

Ministarstvo rešenjem odlučuje o postojanju povrede i određivanju mere.

Ministarstvo će obavestiti lice protiv kojeg je pokrenut postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača o bitnim činjenicama, dokazima i ostalim elementima zbog kojih se postupak vodi i pozvati da se izjasni u roku od 15 dana od dana prijema ovog obaveštenja.

Lice protiv kojeg se vodi postupak može u svom odgovoru dati predlog obaveza koje je spremno da preduzme radi otklanjanja povrede zakona, sa uslovima i rokovima za sprovođenje (korektivna izjava).

Rešenje pored delova iz stava 1. ovog člana sadrži i rok za sprovođenje izrečene mere.

Protiv rešenja donetog u postupku zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti upravni spor.

Mera zaštite kolektivnog interesa potrošača

Član 150.

Ako je utvrđeno postojanje povrede kolektivnog interesa, određuje se mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kojom se može naložiti licu protiv koga je vođen postupak da preduzme određeno ponašanje ili da mu se zabrani određeno ponašanje, a naročito da:

- 1) prekine sa kršenjem odredbi ovog zakona ili drugog propisa kojom se ugrožava kolektivni interes potrošača i uzdrži se od toga ubuduće;
- 2) da otkloni utvrđenu nepravilnost;
- 3) prestane sa nepoštenom poslovnom praksom i da mu zabrani takvo ili slično postupanje ubuduće;
- 4) bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravičnih ugovornih odredaba.

U rešenju iz člana 149. stav 1. ovog člana Ministarstvo može trgovcu da naloži obavezu da u utvrđenom roku izvesti Ministarstvo o sprovođenju izrečenih mera.

Rešenje kojim se određuje mera iz stava 1. ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

Ukoliko Ministarstvo utvrdi da je došlo do povrede kolektivnog interesa potrošača, podnosi zahtev za pokretanje prekršajnog postupka nadležnom organu, za prekršaje predviđene ovim zakonom.

Privremena mera

Član 151.

Ako postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača Ministarstvo, na predlog podnosioca zahteva, može da naloži prestanak vršenja određenih radnji, odnosno obavezu preduzimanja radnji kojima se sprečava ili otklanja štetne posledice.

Privremena mera može da traje do donošenja rešenja u tom postupku.

Prekid postupka

Član 152.

Ministarstvo prekida postupak ako se trgovac korektivnom izjavom obaveže da neće nastaviti ili ponoviti radnju ili akt kojim se šteti kolektivnom interesu potrošača.

Prekid postupka iz stava 1. ovog člana može da traje najduže tri meseca.

O postupanju po obavezi iz stava 1. ovog člana, Ministarstvo vodi računa po službenoj dužnosti.

Ako stranka protiv koje se vodi postupak ne ispuni ili prekrši preuzete obaveze pre isteka roka od tri meseca ili u međuvremenu učini novu povredu, Ministarstvo nastavlja postupak.

Ako stranka protiv koje se vodi postupak ispuni preuzete obaveze u propisanom roku Ministarstvo će obustaviti postupak.

Postupak za naknadu štete

Član 153.

Pokretanje ili vođenje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača ne sprečava potrošača kome je prouzrokovana šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu te štete ili da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili utvrđivanje ništavosti ugovora, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava.

XV. NADZOR

Nadležnost za nadzor

Član 154.

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo.

Organi državne uprave i organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave u delokrugu obavljanja svojih poslova vrše nadzor nad sprovođenjem propisa u oblasti zaštite potrošača i preduzimaju radnje propisane ovim zakonom i drugim propisima.

Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko turističkih inspektora, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u ovim oblastima.

Saradnja u nadzoru

Član 155.

Organi iz člana 154. stav 2. ovog zakona u vršenju nadzora međusobno sarađuju i dostavljaju jedni drugima podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača.

U cilju unapređenja saradnje i rešavanja pitanja nadležnosti, Vlada na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača može da osnuje koordinaciona tela.

Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača i organi iz člana 154. stava 2. dužni su da dostavljaju Ministarstvu analizu stanja u oblasti iz svog delokruga koja se odnose na zaštitu potrošača i daju mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Ovlašćenja nadležnih inspektora

Član 156.

U vršenju inspekcijskog nadzora nadležni inspektor ima sva prava, dužnosti i ovlašćenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblasti trgovine, odnosno turizma.

Nadležni inspektor u vršenju nadzora ispituje da li trgovac, odnosno prodavac:

- 1) ističe cene, u skladu sa čl. 6. do 10. ovog zakona;
- 2) oglašava prodajnu cenu, u skladu sa članom 11. ovog zakona;
- 3) izdaje račun, u skladu sa članom 12. ovog zakona;
- 4) obaveštava potrošače, u skladu sa čl. 13, 27, 87, 88, 93. i 111. ovog zakona;
- 5) naplaćuje dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 14. ovog zakona;
- 6) obavlja nepoštenu poslovnu praksu, u skladu sa čl. 19. - 23. ovog zakona;
- 7) prodaje, uslužuje i poklanja maloletniku duvanske, odnosno alkoholne proizvode i pivo, kao i pirotehnička sredstva, suprotno članu 24. ovog zakona;
- 8) postupa, suprotno članu 26. ovog zakona;
- 9) predaje potrošaču obrazac za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, u skladu sa čl. 30. i 31. ovog zakona;
- 10) isporučuje robu, u skladu sa članom 32. stav 1. ovog zakona;
- 11) je izvršio povraćaj plaćenog iznosa koje je primio od potrošača, kao i troškove isporuke, u slučaju odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 34. stav 1. ovog zakona;
- 12) vrši neposredno oglašavanje, u skladu sa članom 38. ovog zakona;
- 13) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, u skladu sa članom 39. stav 1. ovog zakona;
- 14) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, u skladu sa članom 40. ovog zakona;
- 15) isporučuje robu potrošaču, u skladu sa članom 46. stav 1. ovog zakona;
- 16) dostavlja potrošaču prateću dokumentaciju uz robu, u skladu sa članom 47. ovog zakona;
- 17) postupa u skladu sa članom 48. stav 4. ovog zakona;
- 18) izdaje potrošaču garantni list, u skladu sa članom 54. i članom 81. stav 3. ovog zakona;
- 19) upotrebljava izraz „garancija” i izraza s tim značenjem, u skladu sa članom 55. ovog zakona;
- 20) prima, evidentira, odgovara na reklamaciju, u skladu sa članom 56. i članom 81. stav 3. ovog zakona;
- 21) obavlja dodatne radove bez izričite saglasnosti potrošača, suprotno članu 71. ovog zakona;

22) obustavlja potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 86. ovog zakona;

23) vrši specifikaciju računa, u skladu sa članom 91. ovog zakona;

24) uspostavlja kontakt liniju u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 92. ovog zakona;

25) oglašava ili nudi na prodaju turistička putovanja, u skladu sa članom 95. ovog zakona;

26) obaveštava potrošača o podacima koji se odnose na porodicu domaćina i odgovorno lice kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka, u skladu sa članom 101. stav 3. ovog zakona;

27) dostavlja garanciju za slučaj nesposobnosti plaćanja, u skladu sa čl. 108. i 121. ovog zakona;

28) oglašava i nudi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti, trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor, odnosno razmenu vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, u skladu sa članom 111. ovog zakona;

29) omogućava posebno potpisivanje ugovornih odredaba o pravu potrošača na odustanak od ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na odustanak, u skladu sa članom 112. st. 7. i 8. ovog zakona;

30) sprovodi meru zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 150. ovog zakona.

Nadležni inspektor u vršenju nadzora proverava da li davalac garancije:

1) prodaje robu uz garantni list koji je sačinjen, u skladu sa članom 54. stav 2. ovog zakona;

2) upotrebljava izraz „garancija” i izraza s tim značenjem, u skladu sa članom 55. ovog zakona.

Rešenje inspektora

Član 157.

U slučaju utvrđivanja povrede zakona inspektor nalaže trgovcu, odnosno prodavcu da otkloni utvrđenu nepravilnost.

Rešenjem iz stava 1. ovog člana inspektor će odrediti rok u kojem će trgovac, odnosno prodavac biti dužan da otkloni nepravilnost, a koji ne može biti kraći od 24 sata niti duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano.

Ako trgovac, odnosno prodavac ne postupi po nalogu iz stav 2. ovog člana inspektor će rešenjem izreći meru privremene zabrane prometa robe, odnosno vršenja usluge na koju se mera odnosi.

Postupak inspeksijskog nadzora

Član 158.

Inspeksijski nadzor u smislu ovog zakona vrši se po službenoj dužnosti i započinje preduzimanjem prve radnje inspektora u postupku inspeksijskog nadzora.

Prijave povrede zakona, odnosno druge informacije, dojave, podnesci i zahtevi podneti radi preduzimanja inspekcijuskog nadzora imaju dejstvo inicijative za pokretanje postupka, a podnosioci tih inicijativa nemaju svojstvo stranke u postupku.

O svim radnjama u postupku inspekcijuskog nadzora od značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja zapisnik.

O pitanjima koja nisu od neposrednog značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja službenu belešku.

Ako utvrdi povredu zakona, inspektor donosi i dostavlja rešenje u skladu sa svojim ovlašćenjem u roku od pet dana od dana otpočinjanja, odnosno okončanja kontrole.

Inspektor u vreme i na mestu kontrole, može doneti privremeno rešenje, koje prestaje da važi protekom roka za donošenje rešenja iz stava 5. ovog člana.

Protiv privremenog rešenja nije dozvoljena posebna žalba.

Žalba

Član 159.

Protiv rešenja iz člana 157. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana Ministru.

Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Protiv drugostepene odluke Ministra stranka kojoj je izrečena upravna mera može da pokrene postupak pred Upravnim sudom u roku od 14 dana, ali žalba ne odlaže izvršenje rešenja.

XVI. KAZNENE ODREDBE

Prekršaj

Član 160.

Novčanom kaznom u iznosu od 300.000,00 do 2.000.000,00 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne cenu, u skladu sa čl. 6. do 10. ovog zakona;
- 2) ne oglašava prodajnu cenu, u skladu sa članom 11. ovog zakona;
- 3) ne izda potrošaču račun, u skladu sa članom 12. st. 1. i 2. ovog zakona;
- 4) se ne pridržava istaknute cene i uslova prodaje, u skladu sa članom 12. stav 3. ovog zakona;
- 5) naplati izdavanje i slanje računa odnosno opomena potrošaču iz člana 12. st. 4. i 5. ovog zakona;
- 6) ne obaveštava potrošača, u skladu sa članom 13. ovog zakona;
- 7) naplati dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 14. ovog zakona;
- 8) obavlja nepoštenu poslovnu praksu, iz člana 18. ovog zakona;
- 9) obmanjuje potrošača na način propisan čl. 19. - 21. ovog zakona;
- 10) obavlja nasrtljivu poslovnu praksu, na način propisan čl. 22. i 23. ovog zakona;

11) prodaje, uslužuje i poklanja alkoholna pića, uključujući i pivo, duvanske proizvode i pirotehničke proizvode licima mlađim od 18 godina života, suprotno članu 24. stav 1. ovog zakona;

12) odbije da potrošaču proda robu koja je izložena ili na drugi način pripremljena za prodaju ili odbije pružanje usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i opšte prihvaćenim poslovnim običajima, suprotno članu 26. stav 1. ovog zakona;

13) ne obezbedi potrošaču robu u tačnoj meri ili količini ili mu ne omogući da proveri tu tačnost, suprotno članu 26. stav 2. ovog zakona;

14) nudi posebne prodajne podsticaje za kupovinu robe i usluga, suprotno članu 26. stav 3. ovog zakona;

15) ne obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija o podacima iz člana 27. ovog zakona;

16) pri zaključivanju ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, ne preda potrošaču obrazac za odustanak od ugovora, u skladu sa čl. 30. i 31. ovog zakona;

17) ne isporuči robu potrošaču u roku propisanim članom 32. stav 1. ovog zakona;

18) nije izvršio povraćaj plaćenog iznosa koji je primio od potrošača, kao i troškove isporuke, u slučaju odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 34. stav 1. ovog zakona;

19) neposredno se oglasi, suprotno članu 38. ovog zakona;

20) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, suprotno članu 39. ovog zakona;

21) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 40. ovog zakona;

22) potrošaču ne preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, u skladu sa članom 46. stav 1. ovog zakona;

23) potrošaču ne preda robu u ugovorenoj količini, u skladu sa članom 46. stav 2. ovog zakona;

24) na računu čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke robe, u skladu sa članom 46. stav 4. ovog zakona;

25) potrošaču prilikom isporuke robe, ne preda dokumenta koja se odnose na robu, u skladu sa članom 47. ovog zakona;

26) ne vrati potrošaču sve iznose plaćene po osnovu ugovora u slučaju raskida ugovora, u skladu sa članom 48. stav 4. ovog zakona;

27) kao davalac garancije, ne sačini garantni list u skladu sa članom 54. stav 2, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

28) ne izda potrošaču garantni list, u skladu sa članom 54. stav 3, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

29) upotrebljava izraz „garancija” i izraza s tim značenjem, suprotno članu 55, odnosno članu 81. stav 3. ovog zakona;

30) ako u prodajnom mestu vidno ne istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija ili na mestu određenom za prijem ne obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena, u skladu sa članom 56. stav 2, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

31) potrošaču ne izda pisanu potvrdu, odnosno elektronskim putem ne potvrdi prijem reklamacije, u skladu sa članom 56. stav 5. odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

32) ne vodi i ne čuva evidenciju primljenih reklamacija potrošača, skladu sa članom 56. st. 4. i 6, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

33) ne odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju na način i u roku predviđenom članom 56. stav 7, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

34) prihvaćeni zahtev iz reklamacije potrošača ne reši na način propisanim članom 56. stav 8, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

35) ne obavesti potrošača o svakom produžavanju roka za rešavanje reklamacije, u skladu sa članom 56. stav 9, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

36) ukoliko ne pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada u skladu sa članom 71. ovog zakona;

37) obustavi potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 86. ovog zakona;

38) obustavlja pružanje usluge, u skladu sa članom 86. stav 5. ovog zakona;

39) ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora, suprotno članu 86. stav 6. ovog zakona;

40) ne obaveštava potrošača o podacima iz čl. 87. i 88. ovog zakona;

41) ne izda račun za usluge od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa zahtevima specifikacije računa iz člana 91. ovog zakona;

42) ne uspostavi besplatnu telefonsku liniju, u skladu sa članom 92. ovog zakona;

43) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 93. ovog zakona;

44) oglašava ili nudi na prodaju turističko putovanje, suprotno članu 95. ovog zakona;

45) najkasnije 14 dana pre polaska ne obavesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i o imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka, u skladu sa članom 101. stav 3. ovog zakona;

46) potrošaču ne pruži dovoljnu garanciju obezbeđenja za slučaj nesposobnosti plaćanja pri ugovorima o turističkim putovanjima i vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, u skladu sa članom 108. stav 1. i članom 121. ovog zakona;

47) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 110. ovog zakona;

48) ne istakne jasno promotivnu ili prodajnu svrhu događaja, suprotno članu 111. ovog zakona;

49) pored ugovornih odredaba o pravu potrošača na odustanak od ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na odustanak nema potpisa potrošača, suprotno članu 112. stav 8. ovog zakona;

50) povredi kolektivni interes potrošača iz člana 145. ovog zakona;

51) postupi suprotno meri zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 150. ovog zakona;

52) postupi suprotnu nalogu iz rešenja inspektora iz člana 157. ovog zakona.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50.000,00 do 150.000,00 dinara.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 50.000,00 do 500.000,00 dinara.

Zaštitna mera

Član 161.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 160. stav 1. tač. 9), 10), 11), 12) i 52) ovog zakona, pravnom licu se može izreći i zaštitna mera zabrane da vrši određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja presude.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 160. stav 2. za radnje iz člana 160. stav 1. tač. 9), 10), 11), 12) i 52), odgovornom licu u pravnom licu može se izreći zaštitna mera zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 160. stav 3. za radnje iz člana 160. stav 1. tač. 9), 10), 11), 12) i 52), preduzetniku se može izreći i zaštitna mera zabrane vršenja određenih delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

XVII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 162.

Podzakonski akti koji se donose na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona biće doneti u roku od šest meseci od dana njegovog stupanja na snagu.

Član 163.

Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciji na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 73/10) i Pravilnika o evidenciji udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 32/11) na dan stupanja na snagu ovog zakona, smatraju se upisanim u Evidenciju ustanovljenu na osnovu člana 132. ovog zakona.

Član 164.

Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 73/10).

Član 165.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenivaće se po isteku tri meseca od dana njegovog stupanja na snagu.

O B R A Z L O Ž E N J E

I. USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje ovog zakona sadržan je u odredbi člana 90. Ustava Republike Srbije, kojim je utvrđeno da Republika Srbija štiti potrošače i član 97. stav 1. tačka 2) Ustava po kome Republika Srbija uređuje i obezbeđuje ostvarivanje i zaštitu građana.

Strateški osnov za donošenje ovog zakona sadržan je u Strategiji zaštite potrošača za period 2013-2018. godine („Službeni glasnik RS”, broj 71/13) i to u delu kojim se definišu: cilj 1. Unapređenje zaštite prava i interesa potrošača izmenama propisa; aktivnost 1.1. Pregled i izmene i dopune postojećeg zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača; mera 1.1.1 Priprema plana za izmene i dopune Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

U skladu sa Planom rada Vlade za 2013. godinu predviđeno je donošenje Zakona o izmenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača, čemu je resomo ministarstvo i pristupilo. Javna rasprava o Nacrtu zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača sprovedena je u periodu od 8. jula do 8. avgusta 2013. godine tokom koje su komentare i sugestije dostavili predstavnici vladinih i nevladinih institucija, privatnog sektora i fizička lica. Nakon analize dobijenih komentara i sugestija i kompleksnosti koju su korisni predlozi podrazumevali u smislu izmene zakonskih rešenja, ocenjeno je da obim neophodnih izmena i dopuna zahteva izradu novog Zakona o zaštiti potrošača u skladu sa članom 47. Jedinstvenih metodoloških pravila za izradu propisa („Službeni glasnik RS”, broj 21/10), koji je doneo Zakonodavni odbor Narodne skupštine, a koji glasi: „Ako se više od polovine članova osnovnog propisa menja, odnosno dopunjuje, treba doneti novi propis.”

Razlog za donošenje ovog zakona o zaštiti potrošača je, pre svega, pružanje sveobuhvatne zaštite potrošačima na teritoriji Republike Srbije. Ovde se prvenstveno misli na delotvorno ostvarivanje osnovnih potrošačkih prava koja se odnose, pre svega na obrazovanje i informisanje, zaštitu ekonomskih interesa, rešavanje potrošačkih problema i zastupanje potrošačkih interesa, kao i dostupnost osnovnih roba i usluga. Sveobuhvatna zaštita potrošača podrazumeva stvaranje okruženja koje omogućava potrošačima da ostvaruju i koriste svoja prava. Preduslov za to je stvaranje sistema u kojem su potrošači svesni svojih prava i odgovornosti, imaju pristup informacijama i savetima, osećaju da su bezbedni na tržištu i da postoje efikasni mehanizmi za uočavanje i otklanjanje nepoštene poslovne prakse na tržištu. To takođe znači da su potrošačima dostupna i efikasna sredstva pravne zaštite, kao i odgovarajuća nadoknada štete.

Zakon o zaštiti potrošača koji je usvojen 2010. godine, a u primeni od 1. januara 2011. godine, predstavljao je značajan pomak u smislu obezbeđivanja visokog nivoa zaštite potrošača i usaglašavanja domaćih propisa sa pravnim tekovinama EU s obzirom na to da je u ovaj propis transponovano 15 direktiva EU. Međutim, i pored toga što su, tada, nova zakonska rešenja u velikoj meri odgovarala zahtevima savremenog tržišta, a uzimajući u obzir da je oblast zaštite potrošača jedna od najdinamičnijih oblasti društva, primena Zakona je ukazala da postoje određene teškoće u njegovom sprovođenju. Poglavlja kojima se propisuje institucionalni okvir i sprovođenje zakona nisu u dovoljnoj meri korespondirala sa odredbama kojima se propisuju obaveze trgovaca, rešavanje potrošačkih sporova i prepoznavanje nepoštene poslovne prakse na tržištu. Stoga, jedan od razloga za donošenje novog zakona je neophodnost konsolidovanja Zakona u smislu

obebebeđivanja institucionalnih promena, uspostavljanja mehanizama za sprovođenje zakona, osnaživanja udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača i obebebeđivanja potpune usklađenosti sa potrošačkim pravom EU.

Takođe, jedan od razloga za donošenje novog zakona je jačanje državnog institucionalnog okvira politike zaštite potrošača. Preciziranjem nadležnosti Ministarstva uspostaviće se jasniji okvir za sprovođenje zakona, uz dodatnu nadležnost koja se odnosi na podsticanje osnivanja i rada tela za rešavanje potrošačkih sporova vansudskim putem kao jednim od bitnih komponenti zaštite prava i interesa potrošača budući da se mehanizmi za alternativno rešavanje potrošačkih sporova pridržavaju načela: nezavisnosti, otvorenosti, ravnopravnosti stranaka i efikasnosti. Zakon iz 2010. godine uređuje vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u poglavlju XII, međutim ove odredbe ne pokrivaju u dovoljnoj meri ovu oblast i neophodno ih je uskladiti sa novim odredbama Zakona o parničnom postupku („Službeni glasnik RS”, br. 72/11, 49/13-US, 74/13-US i 55/14) koji uređuje postupak u potrošačkim sporovima.

Jačanje državnog institucionalnog okvira politike zaštite potrošača obebebeđuje se i davanjem veće uloge jedinicama lokalne samouprave u zaštiti prava i interesa potrošača, jer se promovisanjem institucija koje su bliske građanima i aktivne na lokalnom nivou direktnije utiče u oblastima kao što su obrazovanje, informisanje, savetovanje i učešće potrošača u procesu donošenja odluka. Jačanje državnog institucionalnog okvira politike zaštite potrošača sadržano je u Strategiji zaštite potrošača za period 2013-2018. godine, i to u delu kojim se definiše cilj 3. Dalje jačanje institucionalnog okvira zaštite potrošača.

Pored jačanja državnog institucionalnog nivoa ključno je i jačanje nevladinih institucija kako bi se odgovorilo zahtevima sveobuhvatne zaštite potrošača. Osnaživanje udruženja za zaštitu potrošača i saveza udruženja za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: udruženja i savezi), kao jedan od razloga donošenja novog zakona, ima za cilj da se unapredi saradnja i zajedničke aktivnosti udruženja i saveza i pruži podrška njihovom umrežavanju kako bi bila prepoznata u društvu kao relevantan akter i obebebedila njihova održivost. Propisivanjem kriterijuma nezavisnosti i reprezentativnosti udruženja i saveza, kao novim zakonskim rešenjima, rad nevladinog sektora se podiže na viši nivo i biva prepoznat, od strane potrošača i trgovaca, kao dovoljno osnažen da zastupa potrošače u sudskom postupku i postupku vansudskog rešavanja sporova, u savetodavnim telima na lokalnom i republičkom nivou i u pokretanju postupaka za zaštitu kolektivnih interesa. Osnaživanje udruženja i saveza sadržano je u Strategiji zaštite potrošača za period 2013-2018. godine, i to u delu kojim se definiše cilj 5. Jačanje udruženja potrošača i individualnih potrošača.

Najbitniji razlog za donošenje novog zakona jeste uspostavljanje mehanizama za sprovođenje zakona. Delotvornije sprovođenje zakona obebebeđuje se, prvo, preventivnim delovanjem, ali i pokretanjem pravnih radnji u slučaju kršenja odredaba zakona koje se odnose na nepoštenu poslovnu praksu i nepravilne odredbe u potrošačkim ugovorima; drugo, uvođenjem Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, kao nacionalnog sistema za prikupljanje, evidentiranje i rešavanje potrošačkih prigovora dostupnog i putem Interneta; treće, proširivanjem opsega vršenja nadzora od strane inspeksijskih organa; četvrto, unapređenjem mehanizama za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Delotvornije sprovođenje zakona sadržano je u Strategiji zaštite potrošača za period 2013-2018. godine u cilju 4. Delotvornije sprovođenje zakona i efikasniji sistem nadzora nad tržištem u oblasti zaštite potrošača.

Pored toga, međunarodnopravni osnov za usvajanje ovog zakona i jedan od razloga za njegovo donošenje sadržan je u članu 78. Sporazuma o stabilizaciji i

pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane („Službeni glasnik RS”, broj 83/08) u kome je propisano da će ugovorne strane sarađivati kako bi usaglasile standarde zaštite potrošača u Srbiji sa standardima u Zajednici. Ovaj član predviđa da će strane u zajedničkom interesu obezbediti: politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa komunitarnim pravom, usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača u Srbiji sa zaštitom koja je na snazi u Zajednici, delotvornu pravnu zaštitu potrošača radi poboljšanja kvaliteta robe i održavanja odgovarajućih standarda bezbednosti, nadzor nad sprovođenjem pravila od strane nadležnih organa i omogućavanje pristupa pravdi u slučaju spora, kao i razmenu informacija o osnovnim proizvodima.

Imajući u vidu da je resorno ministarstvo preuzelo obavezu ispunjenja uslova iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane, odredbe najvažnijih, novousvojenih, evropskih direktiva iz oblasti zaštite potrošača inkorporirane su u ovaj Zakon: *Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača o izmenama i dopunama Direktive Saveta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Saveta i o prestanku važenja Direktive Saveta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Saveta*, koja sadrži odredbe koje se odnose na ugovore zaključene na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, dužnost obaveštavanja potrošača i dužnost u vezi sa vremenom isporuke robe iz ugovora o prodaji, *Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova i o izmenama i dopunama Uredbe (EZ) broj 2006/2004 o saradnji u oblasti zaštite potrošača i Direktiva 2009/22 Evropskog parlamenta i Saveta o merama zabrane za zaštitu interesa potrošača*, koja uređuje pokretanje postupka za izricanje mera zabrane u postupku za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

III. OBJAŠNJENJE POJEDINAČNIH REŠENJA

Glava I. Uvodne odredbe

Ova glava Predloga zakona ima uvodni karakter. U njoj se određuje predmet regulisanja, karakter njegovih normi, odnos prema drugim zakonima, osnovna prava potrošača i značenja osnovnih pojmova.

Član 1.

Ovaj zakon uređuje osnovna prava i obaveze potrošača, materijalnopravne uslove pod kojima se obezbeđuje njihova zaštita, pravne instrumente za ostvarenje potrošačevih prava pred sudovima, drugim državnim organima i telima za vansudsko rešavanje sporova, prava i dužnosti udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, informisanje i edukaciju potrošača, prava i obaveze državnih organa u sferi zaštite potrošača, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

Član 2.

Osnovna prava potrošača su pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, pravo na bezbednost, pravo na obaveštenost, pravo na izbor, pravo učešća, pravo na pravnu zaštitu, pravo na obrazovanje i pravo na zdravu i održivu životnu sredinu. Ova prava su socijalna prava, više načela, koja nisu utuživa niti praćena sankcijom. Ova odredba služi kao interpretativno sredstvo, i pomaže u tumačenju drugih konkretnih odredaba.

Član 3.

Bitna karakteristika ovog zakona je da njegove norme imaju imperativni karakter, što znači da odnosi koje reguliše ne mogu biti uređeni drugačije, osim kada je to dozvoljeno. Ništave su sve odredbe ugovora koje direktno ili indirektno ograničavaju prava potrošača (stav 2), što je usklađeno sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača. Međutim, zbog postojanja jedne ništave odredbe ne mora biti

ništav ugovor u celini. U težnji da održi ugovor na snazi, uprkos ništavosti neke njegove odredbe, ovaj zakon je reprodukovao opšte pravno pravilo ugovornog prava prema kome ništavost jedne odredbe ugovora ne povlači ništavost celog ugovora, ako ugovor može opstati i bez nje (stav 3.). Imperativnost zakonskih normi potvrđena je sa još dva pravila. Prema prvom, potrošač se ne može jednostrano odreći prava koja su mu priznata ovim zakonom (stav 1.), a prema drugom, njegove norme obavezno važe i za sve ugovore koji su zaključeni u cilju izigravanja njegove primene (stav 5.).

U stavu 4. navedeno je da ponuda za zaključenje ugovora učinjena od strane potrošača ne obavezuje potrošača da ponudu održi, osim ako je što drugo izričito propisano. Prema Zakonu o obligacionim odnosima, svaka ponuda obavezuje ponudioca da je održi određeno vreme (i zakon sadrži pravila o tome koliko dugo ponuda obavezuje) izuzev ako sam ponudilac svoju ponudu učini opozivom, što znači da je odredba o neopozivosti ponude dispozitivne prirode, te da ponudilac može sam, dodavanjem klauzule sine obligo (bez obaveze) da svoju ponudu učini opozivom. Ovim stavom predviđeno je da je svaka ponuda potrošača opoziva. To znači da potrošač može da se predomisli sve dok trgovac ne prihvati njegovu ponudu. Kada trgovac prihvati ponudu potrošača, ponuda koju je potrošač dao više se ne može povući zato što ona više i nema vlastitu samostalnu egzistenciju. Naime, kada trgovac prihvati ponudu potrošača, nastao je ugovor i više nije moguće opozvati ni ponudu koja je bila opoziva.

Ovde je osnovni cilj upravo da se u pogledu opšteg pravila o neopozivosti ponude kreira poseban režim za slučajeve kada ponudu daje potrošač. Drugim rečima, ova odredba nije u suprotnosti sa Zakonom o obligacionim odnosima, već se njome propisuje posebno pravilo (*lex specialis*) za slučajeve kada je potrošač u ulozi ponudioca. Činjenica je da je ponuda prema Zakonu o obligacionim odnosima neopoziva, osim ako joj ponudilac ne doda klauzulu *sine obligo* ili *bez obaveze*. Mi ovde oslobađamo potrošača tog tereta, ne očekujemo od njega da zna za mogućnost da svoju ponudu učini opozivom, zakonodavac to čini za njega. Potrošačeva ponuda treba da bude opoziva sve dok je trgovac ne prihvati. Kada trgovac prihvati ponudu potrošača, onda je nastao ugovor koji se dalje ne može razvrgavati opozivanjem ponude, čak ni ako je ta ponuda bila opoziva. Onog trenutka kada ponudilac (potrošač) primi izjavu trgovca o prihvatanju ponude, tog trenutka ugovor je zaključen i potrošač i trgovac su njime vezani. Od tog trenutka, potrošač se ne može povući iz ugovora prostim opozivom ponude.

U odnosu na prethodni Zakon o zaštiti potrošača iz 2010. godine, konceptu ugroženog potrošača dat je širi obim, tako da se prihvata ugroženost potrošača kao opšte načelo prilikom tumačenja odredaba ovog zakona.

Ovaj zakon se smatra opštim krovnim aktom i primenjuje se na sve odnose potrošača i trgovca, kao i na sve robe i usluge koje potrošači koriste. Zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi je sistemski zakon dok ovaj zakon uređuje specifične odnose između potrošača i trgovca.

Politika zaštite potrošača je po prirodi horizontalna i proteže se i na ekonomsku i na socijalnu politiku. Propisuje se da se zahtevi o zaštiti potrošača moraju uzeti u obzir prilikom definisanja ostalih politika i aktivnosti državnih organa.

Član 4.

Ovaj član uređuje obim primene zakona prema posebnim oblastima koje obuhvata. Potrošačko pravo je multidisciplinarna, heterogena oblast, definisana prema subjektu i njegovom konkretnom odnosu sa trgovcem u nizu posebnih delatnosti svakodnevnog života. Stoga se regulativa u osnovi razlikuje za različite sfere pravnog života, sa zajedničkim imeniteljem koji se nalazi upravo u potrošaču.

Propisuje se da se odredbe ovog zakona primenjuju na sve odnose potrošača, sve ugovore potrošača i sve robe i usluge koje će potrošači verovatno koristiti, u onoj meri u kojoj ne postoje posebne odredbe sa istim ciljem u posebnim sektorskim ili zakonima kojima se uređuju predmetni odnosi, ugovori, robe ili usluge i obezbeđuje veći nivo zaštite potrošača.

Uređuje se obim zaštite potrošača kod ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, tako što je propisano da se primenjuje na sve ugovore osim na one za koje je određeno ovim zakonom da se ne primenjuje.

Isključuje se primena odredbi o odgovornosti za proizvode sa nedostatkom za nuklearne udese i štetu pokrivenu odgovarajućim ratifikovanim međunarodnim ugovorima.

Proširuje se primena rešenja Zakona u vezi sa turističkim putovanjem i tajm-šeringom i ugovorima o boravku učenika ili studenata radi školovanja ili stručne obuke u inostranstvu.

Član 5.

Među osnovnim pojmovima, čija sadržina je određena u ovoj glavi, izdvajaju se pojmovi potrošača i trgovca. Posebna pravna zaštita pripada isključivo potrošačima. Da bi pribavili neophodne robe ili usluge, potrošači moraju da zaključuju sa trgovcima ugovore na osnovu kojih im trgovci prodaju robu ili pružaju uslugu. U ugovoru sa trgovcem potrošač ima slabiji položaj. Zbog svoje stručnosti, informisanosti i finansijske snage trgovac je nadmoćna strana u odnosu sa potrošačem. Sa takve pozicije je u prilici da nametne potrošaču uslove prodaje ili pružanja usluge koji su isključivo u njegovom ekonomskom interesu, zanemarujući interese potrošača. Posebnim pravima koja ovaj zakon garantuje potrošačima i obavezama koje nameće trgovcima otklanja se nejednakost i popravljaja položaj potrošača u ugovornom odnosu sa trgovcem.

Trgovac je u ovom zakonu definisan kao pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe uključujući i druga lica koja deluju u njegovo ime ili za njegov račun. Dakle, trgovac je privredni subjekt shvaćen u najširem smislu, privredno društvo ili preduzetnik, zanatlija i drugo fizičko lice koje se u vidu zanimanja bavi prodajom roba ili pružanjem usluga i koje ugovore uređene ovim zakonom zaključuje u okviru svoje poslove delatnosti, kao i svako drugo, pravno ili fizičko lice, koje u pravnim poslovima sa potrošačima dela u ime i za račun trgovca. U cilju pojašnjenja, Predlog zakona definiše i prodavca kao trgovca sa kojim je potrošač zaljučio ugovor u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga.

Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje, pretežno, nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

Fizička lica, sa svojstvom trgovca u skladu sa Zakonom o trgovini, smatraju se potrošačima samo ako u pravnim poslovima na koje se odnosi ovaj zakon postupaju izvan poslovne delatnosti, profesije ili zanata. Potrošač ne može da bude pravno lice. Drugim rečima, pravna lica ne uživaju pravnu zaštitu koja potrošačima pripada po ovom zakonu.

Ovaj član posebno definiše organizatora turističkog putovanja i posrednika u prodaji turističkog putovanja.

Takođe, u ovom članu određuju se i pojmovi ugovora o prodaji, ugovora na daljinu, ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, trajni nosač zapisa, poslovne prostorije, ugovor o pružanju usluga, digitalni sadržaj, čija značenja su usklađena sa

članom 2. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, a definisani su i pojmovi roba, povezani ugovori, porudžbenica, javna aukcija itd.

Javna aukcija jeste način prodaje robe u postupku nadmetanja kojim rukovodi aukcionar, kod kojeg potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da joj prisustvuju, a najbolji učesnik u nadmetanju ima obavezu da robu kupi. Za razliku od aukcije gde nije moguće fiksiranje cene, kod javne ta mogućnost postoji, a nadmetanje se odnosi na neki drugi kriterijum (na primer: ko se prvi javi, ko da bolje idejno rešenje nekog projekta itd.).

U tački 11) definiše se pojam ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija kao svaki ugovor između trgovca i potrošača zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača, kao i ugovor za koji je potrošač dao punudu; zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, a o čijem zaključenju su vođeni pregovori izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; zaključen tokom putovanja koje je organizovao trgovac i koje je za cilj ili posledicu imalo promovisanje i prodaju robe ili usluga potrošaču.

Tačka 16) definiše proizvođača, koji je naročito relevantan za odredbe o njegovoj odgovornosti za proizvod sa nedostatkom. Što se definicije samog proizvoda iz tačke 14) tiče, ona je u skladu sa već tradicionalnom, uz pomenuti zahtev uključivanja poljoprivrednih proizvoda.

Tačka 17) (povezani ugovori) odnosi se i na trgovce koji ugovaraju sa proizvođačem proizvodnju proizvoda sa sopstvenom trgovinskom markom.

Tačka 21) opisuje ugovornu odredbu. Norme zakona se primenjuju na svaku ili bilo koju odredbu ugovora između potrošača i trgovca. Pri tom je naglašeno da pojam „ugovorna odredba” obuhvata „posebne pogodbe”, čija sadržina je bila predmet pregovora između potrošača i trgovca i „opšte odredbe”, koje je trgovac unapred, jednostrano, bez pregovora sa potrošačem, sam formulisao. To znači da se norme ovog zakona primenjuju na sve ugovorne odredbe, bez obzira da li je potrošač pregovora o njima sa trgovcem ili ih je trgovac sam pripremio. One se ne primenjuju samo na ugovorne odredbe čija je sadržina određena prinudnim zakonskim ili podzakonskim aktima.

Zakon o obligacionim odnosima kao ništavu kvalifikuje odredbu koja je protivna imperativnom propisu, a rešenja u ovom zakonu omogućavaju da se ispita pravičnost ne samo opštih odredaba i posebnih pogodbi adhezionog potrošačkog ugovora, nego i odredbe potrošačkih ugovora koji nisu adhezioni (po pristupu).

Štetom se smatra oštećenje prouzrokovano smrću ili telesnom povredom, te uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine, ukoliko se pretežno koristio za ličnu upotrebu. Što se tiče naknade neimovinske štete, Predlog zakona upućuje na opšta pravila odgovornosti iz Zakona o obligacionim odnosima.

Termin usluga od opšteg ekonomskog interesa je preuzet iz evropskog prava (čl. 16. i 86.(2) Osnivačkog ugovora) i označava ono što bi se, shodno našem Zakonu o javnim preduzećima i obavljanju delatnosti od opšteg interesa, moglo označiti kao delatnost od opšteg interesa ekonomske (tržišne) prirode koju obavljaju javna preduzeća. Iako ne postoji jednoobrazna definicija pojma usluge od opšteg ekonomskog interesa, reč je o uslugama koje se pružaju na regulisanom tržištu od strane velikih infrastrukturnih servisa, uz naknadu i koje ispunjavaju opšti interes. Budući da imaju tržišni ekvivalent, reč je o uslugama od opšteg ekonomskog interesa, kao podgrupi usluga od opšteg interesa. Ovim sužavanjem se ukazuje na razliku između opšteg i opšteg ekonomskog interesa, kao segmenta opšteg interesa koji ima ekonomsku prirodu. To znači da bi posebnom regulatornom režimu trebalo da budu obuhvaćene samo usluge koje imaju tržišni ekvivalent. Usluga od opšteg

ekonomskog interesa ukazuje na prirodu aktivnosti, a ne primarno na javni interes. Usluge od opšteg interesa su širi pojam od usluge od opšteg ekonomskog interesa, jer obuhvataju kako usluge koje imaju tržišni ekvivalent, tako i one koje ga nemaju, kao npr. obrazovanje, kultura i sl. Isto tako usluge od opšteg interesa razlikuju se od javnih servisa (engl. public services).

Ugovor o pružanju usluga ima obeležja građanskopravnog ugovora o delu koji se, prema Zakonu o obligacionim odnosima, zaključuje između naručioca (koji može biti bilo koje lice, a ne samo potrošač) i poslenika (koji isto tako može biti bilo koje lice, a ne samo prodavac). Na ugovor o delu primenjuju se opšta pravila ugovornog prava iz kojih za poslenika i naručioca posla proizilaze određene obaveze. Dodatno, pravila ovog zakona primenjuju se na ugovor o delu u kome je poslenik prodavac, a naručilac posla potrošač.

Turističko putovanje čini pripremljena kombinacija dve ili više turističkih usluga u trajanju dužem od 24 časa ili u kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima ili vremenskom trajanju koje se bez obzira na izdvojeni obračun ili naplatu pojedinačnih usluga.

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti je ugovor između trgovca i potrošača na osnovu koga se trgovac obavezuje da potrošaču da na korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenoćiti, a potrošač se obavezuje da za to plati određenu naknadu. Ovaj ugovor zaključuje se na vreme duže od jedne godine ili sa mogućnošću prećutnog produženja.

Zakon definiše i vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao alternativni mehanizam za ostvarenje potrošačkih prava. Određuje se šta se smatra vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova, u skladu sa odgovarajućom regulativom iz ove oblasti.

Pored toga, definisani su i pojmovi kodeks dobre poslovne prakse i donosilac kodeksa dobre poslovne prakse u cilju usaglašavanja sa Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca prema potrošačima.

Definicije pojmova davalac garancije i tehnička roba učinjene su u cilju bolje primene Zakona i njegovog lakšeg sprovođenja.

Glava II. Informisanje potrošača i edukacija

Član 6.

Ovaj član propisuje obavezu trgovca da na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu, odnosno jediničnu cenu robe ili usluge, i istovremeno upućuje na propise koji uređuju trgovinu i detaljno regulišu materiju isticanja cena.

Član 7.

Pružalac usluge mora da označi ukupnu cenu usluge u cenovniku ili u tarifi i istakne je u mestu u kome nudi usluge, a ako prostorije u kojima posluje imaju izlog, cenovnik i tarifa se moraju istaći i u izlogu.

Član 8.

Trgovac je dužan da ukoliko se nudi ili javno oglašava za vršenje usluge trajnog snabdevanja el. energijom, centralnim grejanjem ili vodom putem cevovoda, u ponudi ili oglasu jasno označi jediničnu cenu kilovat časa potrošene struje, kubnog metra gasa, vode. Pored jedinične cene trgovac je dužan da označi sve cene koje se ne računaju prema potrošenoj mernoj jedinici, uključujući cenu koja se plaća za priključenje na mrežu.

Član 9.

Zbog specifičnosti mesta na kojima se prodaje gorivo na benzinskim pumpama, izdaje prostor za parkiranje ili parking mesta u zakup u javnim garažama ili parkiralištima i potrebe da cene budu lako uočljive licima koja upravljaju motornim vozilima, za benzinske pumpe, garaže i parkirališta propisan je poseban način isticanja cena.

Član 10.

Ovim zakonom je posebno uređeno isticanje cena usluga u ugostiteljskim objektima i to tako što se propisuje obaveza da se cenovnik obroka i pića istakne na stolovima ili da se cenovnik preda svakom potrošaču pre prijema porudžbine. Takođe, cenovnik obroka i pića mora se istaći i na ulazu u ugostiteljski objekat.

Član 11

Ovaj član uređuje obavezu trgovca da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu robe, odnosno usluge i jediničnu cenu robe ili usluge. Ukoliko se cena usluge računa po jedinici vremena, trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu usluge i cenu po jedinici vremena.

Član 12.

Ovaj član uređuje obavezu trgovca na izdavanje računa potrošaču, kao i osnovne podatke koje račun mora da sadrži, pod pretnjom prekršajne odgovornosti. Ovim članom je propisana i zabrana naplaćivanja izdavanja i slanja računa potrošaču, kao i naplaćivanje slanja opomena potrošaču radi naplate dospelih novčanih potraživanja.

Član 13.

Odredbe člana 13. usklađene su sa članom 5. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, u pogledu obaveze obaveštavanja potrošača pre zaključenja ugovora.

Za donošenje razumne odluke da kupe robu ili pribave uslugu, potrošačima je, pored obaveštenosti o ceni, potrebno da budu upoznati sa svojstvima robe ili usluga i drugim pojedinostima. Trgovci samoinicijativno, vođeni sopstvenim ekonomskim interesima, obično informišu potrošače. Međutim, iako je to interes trgovca, može se desiti da trgovac ne učini potrošaču dostupnim informacije koje su mu neophodne, zbog toga, zakonom je predviđeno da, ukoliko nisu očigledne iz konteksta, s obzirom na okolnosti koje prate zaključenje ugovora, trgovac ima obavezu da potrošača pre zaključenja ugovora obavesti o, osnovnim karakteristikama robe ili usluge, identitetu trgovca kao što je poslovno ime, matični broj, adresa sedišta i broj telefona, prodajnoj ceni, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, postojanju zakonske odgovornosti zbog nesobraznosti robe ili usluge ugovoru, uslovima za raskidanje ugovora ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski, načinu izjavljivanja reklamacije, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti.

Ako ugovor bude zaključen ova obaveštenja po sili zakona postaju sastavni deo ugovora (stav 5.).

U stavu 6. propisano je da na trgovcu leži teret dokazivanja da je izvršio obavezu obaveštavanja potrošača o pojedinostima iz st. 1. i 2. ovog člana. Osnovno pravilo je da onaj ko tvrdi da ima neko pravo treba da dokaže postojanje svih onih činjenica koje su neophodne za postojanje i ostvarivanje tog prava (čl. 7. i 228.

Zakona o parničnom postupku, „Službeni glasnik RS”, broj 72/11, 49/13 – US, 74/13 – US i 55/14). Međutim, legitimno je i zakonito, zakonom predvideti izuzetak od ovog osnovnog pravila, kao primer navodimo odredbu člana 154. stav 2. Zakona o obligacionim odnosima kojom je predviđena opšta zakonska pretpostavka krivice štetnika. Tu zakon oslobađa tužioca obaveze da dokaže krivicu kao jedan od tri uslova za zasnivanje subjektivne odgovornosti. To je samo jedan od nebrojenih primera da zakonodavac, uvođenjem oborive zakonske pretpostavke skida teret dokazivanja sa onoga koji nešto tvrdi na onoga protiv kojeg radi pretpostavka.

Ovaj član sadrži opštu obavezu obaveštavanja o tipičnim obeležjima roba i usluga koja se, pak, u narednim članovima, u pojedinostima razrađuje u vezi distancionih i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, usluge od opšteg ekonomskog interesa, turističkih putovanja, i vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti-tajmšeringa. Sadrži i poseban zahtev „savesnosti i poštenja“ te „razumljivosti”.

Stavom 8. ovog člana propisano je da se predugovorno obaveštavanje, takođe, primenjuje i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o centralnom grejanju ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

Član 14.

Odredbe člana 14. uređuju dodatne troškove, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke koje potrošač nije dužan da plati ukoliko trgovac nije dobio njegovu izričitu saglasnost za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca, a pre nego što se obavezao ugovorom ili ponudom.

Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Potrošač ima pravo na povraćaj novca, ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove.

Odredbe člana 14. usklađene su sa članom 22. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Član 15.

Ovaj član sadrži odredbu o plaćanju novčane obaveze i propisuje da se novčana obaveza koju potrošač plaća putem pošte, banke ili neke druge institucije za platni promet smatra se namirenom na dan kada je banka, pošta ili druga institucija za platni promet primila nalog potrošača za plaćanje ili uplatu dugovanog iznosa ili nalog trećeg lica koje vrši plaćanje u ime ili za račun potrošača.

Član 16.

Ovaj član propisuje da edukacija i informisanje potrošača koje pružaju i sprovode udruženja i savezi moraju da budu nezavisni, objektivni i ne smeju da sadrže bilo kakav oblik oglašavanja.

Kako je jedno od osnovnih potrošačkih prava pravo na obrazovanje, odnosno sticanje osnovnih znanja o potrošačkim pravima i načinu njihovog ostvarivanja, predviđen je član o edukaciji potrošača kojim se u nastavne planove i programe osnovnog i srednjeg obrazovanja uključuju i potrošačke teme, i kao takve postaju deo njihovih redovnih aktivnosti. Ovaj član predviđa obrazovanje učenika osnovnih i srednjih škola o osnovnim principima zaštite potrošača, kao i o pravima i obavezama potrošača.

U cilju realizacije propisane norme, predviđena je saradnja ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača sa osnovnim i srednjim školama, kao i aktivna uloga udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, i to onih udruženja koja su upisana u Evidenciju resornog ministarstva čime su stekla odgovarajući kredibilitet.

Glava III. Nepoštena poslovna praksa

Odredbe članova ove glave usaglašene su sa Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca prema potrošačima.

Prilikom definisanja „nepoštenog” Predlog zakona polazi od pojma „prosečnog potrošača”. Ovo je posebno bitno zbog definisanja obmanjujućih radnji, u smislu člana 20. ili obmanjujućih propuštanja, u smislu člana 21. ovog zakona

Pomenute odredbe sadrže samo opšti okvir nepoštene poslovne prakse, naročito po pitanju oglašavanja i promocija. Posebnim propisima detaljnije je uređena ova materija, uključujući propisivanje zabrana, i to u oblasti oglašavanja i promocije lekova, duvanskih proizvoda, hrane, igara na sreću, marketinga usmerenog na decu itd.

Čl. 17. i 18.

Određuje se predmet, zabrana i pojam nepoštene poslovne prakse trgovca prema potrošaču. Predlogom zakona je na opšti način određeno da je nepoštena poslovna praksa zabranjena.

Poslovna praksa je nepoštena, ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje i ako bitno narušava ili pretila bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se to poslovanje odnosi ili kome je izložen, odnosno ponašanje prosečnog člana grupe, kada se tržišno postupanje odnosi na grupu.

Trgovac je dužan da dokaže da je tačno sve ono što je tvrdio o proizvodu u postupku pregovaranja i tokom zaključenja ugovora. Primer: ako je tokom pregovaranja ili u javnom oglasu trgovac tvrdio da je sat vodootporan onda je teret dokazivanja tačnosti te tvrdnje na njemu. To znači da nije na potrošaču da dokazuje da sat nije vodootporan.

Član 19.

Ovim članom propisano je da je obmanjujuća poslovna praksa nepoštena. Trgovac svojom poslovnom praksom obmanjuje potrošače ako navodi ili pretila da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili stvaranjem opšteg utiska ili na drugi način, čak i kada su obaveštenja koja daje tačna, dovodi ili pretila da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu postojanja ili prirode proizvoda, osnovnih obeležja proizvoda, cena ili način na koji je ona formirana, ili postojanje određenih pogodnosti u pogledu cene, potreba za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom i drugo.

Trgovac, takođe obmanjuje potrošače ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sve okolnosti, njegova poslovna praksa navodi ili pretila da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, i to oglašavanjem proizvoda, uključujući upoređujuće oglašavanje, kršenjem odredbe kodeksa dobre poslovne prakse kojem je pristupio, ako su te odredbe za trgovca obavezujuće i proverljive, kao i ako je trgovac istakao u svojoj poslovnoj praksi da je obavezan takvim kodeksom.

Član 20.

Nepoštena poslovna praksa postoji i kada trgovac obmanjuje potrošače, odnosno kada im uskrati bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna

za razborito odlučivanje i tako preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Obmanjivanje propuštanjem je i kada trgovac skriva bitne informacije ili su te informacije neblagovremene ili pružene na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način. Prilikom prosuđivanja da li je trgovac propustio da potrošačima pruži sva bitna obaveštenja, u obzir se uzimaju prostorna i vremenska ograničenja koja su svojstvena upotrebljenom sredstvu komunikacije, kao i sve dopunske mere koje je trgovac preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača.

Član 21.

U ovom članu propisani su oblici poslovne prakse za koje se neborivo pretpostavlja da obmanjuju potrošače i da su kao takvi nepošteni. Lista takvih situacija je dugačka i obuhvata neistinitu tvrdnju da je trgovac potpisnik kodeksa dobre poslovne prakse a da zapravo nije, odnosno da postupa u skladu sa određenim kodeksom dobre poslovne prakse (usklađenost sa Aneksom 1 Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca prema potrošačima), neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca, neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks dobre poslovne prakse odobren od državnog organa ili određene organizacije, neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili proizvod odobrava, podržava ili ovlašćuje određeni državni organ ili neka organizacija, ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojim mu je data podrška, pomoć ili odobrenje i drugo.

Član 22.

Određeno je šta se smatra nasrtljivom poslovnom praksom i samim ti nepoštenim. To podrazumeva situacije kada trgovac uznemiravanjem, prinudom, uključujući fizičku prinudu, ili nedozvoljenim uticajem, narušava ili preti da naruši slobodu izbora ili ponašanje prosečnog potrošača u vezi s određenim proizvodom, i tako ga navodi ili preti da navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Propisano je i šta se uzima u obzir prilikom prosuđivanja, da li određena poslovna praksa predstavlja uznemiravanje, prinudu, uključujući fizičku prinudu, ili nedozvoljeni uticaj na potrošača.

Član 23.

Taksativno su nabrojani oblici poslovne prakse za koje se neborivo pretpostavlja da su nasrtljivi i kao takvi nepošteni.

Član 24.

Propisuje se posebna zaštita maloletnika u slučaju prodaje, poklanjanja i usluživanja alkoholnih pića, uključujući pivo, duvanskih proizvoda i pirotehničkih sredstava. Ukoliko trgovac posumnja da je u pitanju maloletni potrošač, nije u obavezi da mu proda navedenu robu, sve dok mu potrošač ne pokaže svoje lične isprave (lična karta, pasoš, vozačka dozvola) čime trgovac stiče uvid da li je potrošač maloletno lice ili nije. Ova odredba je značajna kako za onemogućavanje maloletnih lica da kupuju alkoholna pića u prodajnim objektima, tako i u cilju sprečavanja usluživanja maloletnika alkoholnim pićima u ugostiteljskim objektima.

Član 25.

Propisano je da su trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse odgovorni za kontrolu poštovanja pravila tog kodeksa od strane trgovaca, ali je propisana i obaveza ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača da podstiče donosiocima kodeksa dobre poslovne prakse da kontrolišu pristupnike kodeksa i njihovo poslovanje na tržištu.

Član 26.

Zabranjeno je odbijanje da se potrošaču proda roba ili pruži usluga. Propisivanje ove odredbe važno je iz razloga što odbijanje od prodaje nije regulisano nijednim propisom u Republici Srbiji.

Propisuje se obaveza trgovca da prilikom prodaje robe potrošaču u potpunosti ispuni njegov zahtev. Naime, česte su situacija u praksi koje će se rešiti obavezom da trgovac potrošaču preda robu u tačnoj meri i količini, ali i da mu obezbedi proveru tačnosti.

Kada trgovac nudi prodajne podsticaje, predviđene Zakonom o trgovini dužan je da ih vidno i jasno istakne, kao i da se u svemu pridržava onoga što je potrošačima ponudio kao neku posebnu pogodnost. Ovakvo ponašanje trgovca ne može da se svrsta u deo koji je regulisan u okviru građanskopravne zaštite, već je ovakvo ponašanje prekršajno sankcionisano.

Glava IV. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija

U glavi IV sistematizovane su norme o ugovorima na daljinu i ugovorima zaključenim izvan poslovnih prostorija, koji predstavljaju dva modaliteta ugovora o prodaji robe ili pružanja usluga.

Ugovor na daljinu je ugovor koji se zaključuje bez neposrednog prisustva trgovca i potrošača na istom mestu u isto vreme. Za ovaj način ugovaranja je karakteristično da trgovac nudi robu ili usluge koristeći neku od tehnika komunikacije na daljinu (na primer, slanje na adresu potrošača naslovljenih, nenaslovljenih štampanih stvari, standardnih pisama ili kataloga, oglašavanje u štampi, pozivanje telefonom, pozivanje upotrebom automatske mašine za pozivanje, elektronska pošta, televizijsko emitovanje (telešoping) i slično), a potrošač odgovara korišćenjem iste ili neke druge tehnike komunikacije.

Zaključenje ugovora posredstvom komunikacije na daljinu pogoduje potrošačima. Takav način ugovaranja omogućava potrošačima da lako i brzo, bez odlaska kod trgovca obave kupovinu ili naruče uslugu, ali može da im prouzrokuje i razne neugodnosti: korišćenje pojedinih sredstava komunikacije radi reklamiranja i pridobijanja potrošača, naročito pozivanje telefonom ili upotreba elektronske pošte, predstavlja upad u privatni život potrošača; ako potrošač odluči da naruči robu samo na osnovu slike ili opisa, rizikuje da roba, koja mu bude isporučena, ne bude odgovarajuća njegovim očekivanjima; čekanje isporuke nakon slanja porudžbenice može se odužiti; ako se pokaže da isporučena roba nije saobrazna ugovoru potrošač može imati poteškoće da ostvari svoja prava po tom osnovu, s obzirom da je trgovac udaljen; može se desiti i da potrošač ne primi robu a da je cenu platio unapred.

Ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija je ugovor koji je zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca (lokala, salona, biroa, kancelarija) namenjenih za prodaju ili pružanje usluga, uključujući prodajne i sajamske standove, ali uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača. Ugovaranje izvan poslovnih prostorija karakteristično je po tome što trgovci ili trgovački putnici posećuju potrošače u njihovim domovima ili radnim prostorijama, nudeći im robu ili usluge, na primer, aparate za domaćinstvo, kozmetičke preparate, knjige, osiguranje i sl. Takav način ugovaranja odgovara potrošačima jer kupovinu mogu obaviti kod sebe, na svom radnom mestu, jednostavnim popunjavanjem i potpisivanjem porudžbenice koju im ova lica predaju. Međutim, prodaja izvan poslovnih prostorija može da bude vrlo agresivni metod prodaje. Trgovci ili lica koja ih zastupaju znaju da vrlo napadno reklamiraju robu koju prodaju i da upornim nagovaranjem navedu potrošača da pristane da je kupi. Potrošači, ne znajući da se na drugi način odupru navaljivanju, često potpisuju porudžbenicu bez dovoljno razmišljanja o tome da li im je kupljena stvar zaista potrebna.

Predlog zakona o zaštiti potrošača, u glavi IV, sadrži norme koje obezbeđuju potrošačima zaštitu u ostvarivanju prava iz ovih ugovora.

Odredbe ove glave usaglašene su sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača, kojom su ukinute Direktiva 85/577/EEZ o zaštiti potrošača kod ugovora o prodaji zaključenih izvan poslovnih prostorija i Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača kod ugovora o prodaji na daljinu, kao i kojom su izmenjene i dopunjene Direktiva 93/13/EEZ o nepravičnim ugovornim odredbama i Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe i pratećim garancijama.

Član 27.

Ovim članom uređuje se prethodno obaveštavanje potrošača kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija. U skladu sa članom 6. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača detaljno su propisani podaci o kojima potrošač mora da bude predugovorno obavešten, a naročito o osnovnim karakteristikama robe ili usluge, identitetu trgovca, adresi, u kojoj trgovac posluje ako ne posluje na adresi u kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju; u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu, prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period, trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife; uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora. U zavisnosti od okolnosti slučaja, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o dodatnim informacijama kao što je obaveza potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora, postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo, o minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom i sl.

Član 28.

Ovim članom propisano je pravo potrošača na odustanak od ugovora, u skladu sa čl. 9. i 10. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. U evropskom pravu se vremenom, kroz odredbe pojedinih direktiva, koje se odnose na zaštitu potrošača, ustanovilo pravo potrošača na period za predomišljanje u kome im je dozvoljeno da preispitaju svoju izraženu volju odnosno da razmisle da li žele da ostanu u ugovoru ili to ne žele (tzv. cooling off period). To je period tokom koga potrošač koji je dao izjavu da zaključuje ugovor može da se predomisli i ima pravo da odustane od ugovora (rights of withdrawal) bez obaveze da obrazloži razloge za odustanak. Pri tom za potrošača ne nastaju štetne posledice zbog odustanka od ugovora.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Ovo pravo predstavlja sredstvo zaštite potrošača kao slabije ugovorne strane kod onih potrošačkih ugovora kod kojih je ocenjeno da potrošačima treba obezbediti dodatnu zaštitu. Na ovaj način je u savremene pravne sisteme unet još jedan specifičan izuzetak od načela *pacta sunt servanda* koje se primenjuje u ugovornom pravu i predstavlja jednu od manifestacija teorije autonomije volje. Pravo potrošača da odustane od ugovora ne utiče na njegovo pravo da koristi druge mogućnosti koje mu ugovorno pravo pruža kao što su nevažnost ugovora ili pravo da raskine ugovor zbog neispunjenja. Potrošač ima mogućnost da odustane u periodu za predomišljanje i od nevažećeg ili manjkavog ugovora i da se ne upušta u komplikovaniji redovan postupak za ostvarenje svojih prava. Kada potrošač ne ostvari svoje pravo na odustanak od ugovora sve ugovorne obaveze egzistiraju od momenta zaključenja ugovora. Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača detaljno

reguliše pravo potrošača na odustanak od ugovora na jedinstven način za ugovore na daljinu i ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija

Pre isteka roka za odustanak od ugovora, potrošač je dužan da obavesti trgovca o odluci o odustanku od ugovora. Obaveštenje o odustanku potrošač može da uputi na obrascu za odustanak ili da dostavi drugu nedvosmisleni izjavu o odluci o odustanku od ugovora. Povraćaj robe trgovcu u zakonskom roku smatra se blagovremenom izjavom o odustanku od ugovora. Propisana je i mogućnost da trgovac omogući potrošaču da elektronskim putem izjavi da odustaje od ugovora, popunjavanjem obrasca na Internet stranici trgovca, uz obavezu trgovca da potvrdi prijem takve odluke potrošača na trajnom nosaču zapisa. Na potrošaču je teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama ovog člana radi ostvarenja prava na odustanak od ugovora.

Član 29.

Ovaj član uređuje računanje rokova za odustanak od ugovora zaključenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija. Osnovno je pravilo da se rok računa od dana kada je roba dospela u državinu potrošača. Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana računa se od trenutka zaključenja ugovora. Suština ovog člana je da se potrošaču ostavi dovoljno vremena da još jednom razmisli o svojoj ekonomskoj odluci s obzirom na specifičnosti zaključenja ovih modaliteta ugovora.

Čl. 30. i 31.

Ugovor na daljinu i ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija mora da sadrži sve pojedinosti o kojima je potrošač obavešten pre zaključenja ugovora i da ispunjava sve formalne uslove da bi obavezivao potrošača i trgovca. Formalni uslovi za zaključenje ovih ugovora usklađeni su sa čl. 7. i 8. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Kod ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, trgovac je dužan da predugovorne informacije iz člana 27. ovog zakona dostavi potrošaču u pisanoj formi, na srpskom jeziku, a samo ukoliko postoji izričita saglasnost potrošača, na drugom trajnom nosaču zapisa. Neophodno je da trgovac dostavi potrošaču potpisan primerak ugovora ili potvrdu ugovora u pisanoj formi.

Kod ugovora koji se zaključuju na daljinu, ako trgovac uspostavlja komunikaciju sa potrošačem telefonom, u obavezi je da odmah nakon uspostavljanja veze potrošaču saopšti svoj identitet i da njegov poziv ima komercijalnu svrhu, odnosno da potrošača poziva radi prodaje robe ili pružanja usluga. Kod zaključenja ugovora putem telefona, trgovac mora da potvrdi ponudu potrošaču koji se obavezuje tek nakon potpisivanja ponude ili slanja pismene saglasnosti. Ova potvrda trgovca mora da bude dostavljena na trajnom nosaču zapisa. Ukoliko je ugovor zaključen pomoću sredstva komunikacije na daljinu, koje po svojim mogućnostima ograničavaju prostor ili vreme za prikazivanje obaveštenja, trgovac će na tom konkretnom sredstvu pre zaključenja ugovora obezbediti minimalna predugovorna obaveštenja u odnosu na glavne karakteristike robe i usluga, identitet trgovca, ukupnu cenu, pravo na odustanak od ugovora, trajanje ugovora i, ako je ugovor na zaključen neodređeno vreme, uslove za odustanak, kao i druga obaveštenja u skladu sa članom 27. stav 1. i članom 33. ovog zakona. U razumnom roku nakon zaključenja ugovora na daljinu, a najkasnije u vreme isporuke robe ili pre početka pružanja usluge, trgovac je dužan da potrošaču dostavi potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom nosaču zapisa. Trgovac obezbeđuje da potrošač, prilikom dostavljanja porudžbenice, izričito potvrdi da porudžbenica podrazumeva obavezu plaćanja. Ako je dostavljanje porudžbenice povezano sa aktiviranjem tastera ili slične funkcije, taster ili slična funkcija će biti označeni lako čitljivim jezikom samo rečima „porudžbina sa obavezom plaćanja” ili odgovarajućom nedvosmislenom formulacijom

iz koje je jasno da dostavljanje porudžbenice povlači za sobom obavezu plaćanja. Kada trgovac ne postupi u skladu sa ovom obavezom, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača. Propisuje se obaveza da na Internet stranicama trgovaca, na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedene informacije o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Član 32.

Trgovac je dužan da svoju obavezu iz ugovora na daljinu i ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija izvrši u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako nešto drugo nije ugovoreno. Propisano je i da je trgovac dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.

Član 33.

Ovim članom uređuju se pravne posledice odustanka od ugovora, usaglašavajući odredbe ovog člana sa članom 12. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. U slučaju potrošačevog odustanka od ugovora, smatra se da ugovor nikada nije ni bio zaključen, odnosno da nije proizveo pravna dejstva. U tom slučaju su dalje ovim zakonom predviđene obaveze obeju ugovornih strana, koje se pre svega odnose na povraćaj onoga što je primljeno po osnovu ugovora od koga je potrošač odustao.

Čl. 34. i 35.

Precizno se definišu obaveze trgovca u slučaju da potrošač izjavi da odustaje od ugovora, sa jedne strane, kao i obaveze potrošača, sa druge strane, u cilju usaglašavanja sa čl. 13. i 14. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. Trgovac se obavezuje da izvrši povraćaj uplaćenih iznosa i kada je primenjivo troškove isporuke, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ga potrošač obavesti o svojoj odluci da odustaje od ugovora. Međutim, trgovac ima mogućnost da odloži povraćaj novca potrošaču dok ne dobije robu nazad, odnosno dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu poslao trgovcu. Prethodno ne važi u situaciji da je trgovac ponudio da sam preuzme robu od potrošača.

Potrošač ima obavezu da vrati robu trgovcu, u roku od 14 dana od dana kada je trgovca obavestio da odustaje od ugovora. Troškove vraćanja robe snosi potrošač, o čemu je neophodno da bude predugovorno informisan. Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu kada je ona bila isporučena potrošaču u njegovom domu prilikom zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, ukoliko roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora. Detaljno se precizira kada potrošač ne snosi nikakve troškove u slučaju odustanka od ugovora.

Član 36.

Ovim članom propisuju se pravne posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore, u skladu sa članom 15. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. U slučaju odustanka od ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija, automatski prestaje dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, osim troškova iz čl. 40. i 41. ovog zakona.

Član 37.

U ovom članu taksativno se navode izuzeci od prava na odustanak od ugovora, tako da su integrisani izuzeci od prava na odustanak od ugovora i za ugovor na daljinu i za ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija, u skladu sa članom 16. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Član 38.

Radi sveobuhvatne zaštite potrošača kod ugovora na daljinu trgovcu je dozvoljeno da se u svrhu oglašavanja neposredno obrati potrošaču putem telefona, automatske mašine za pozivanje, faksa ili elektronske pošte, samo ako je potrošač prethodno pristao na takvo obraćanje. U slučaju pristanka potrošača trgovac mu mora saopštiti da mu se obraća isključivo u cilju prodaje ili pružanja usluga. Korišćenje drugih sredstava komunikacije na daljinu je zabranjeno, ako se obraćanju ovim putem potrošač izričito usprotivio.

Član 39.

Trgovcu je takođe zabranjeno da potrošaču šalje pošiljke koje ovaj nije naručio. Ako postupi protivno toj zabrani primljena nenaručena pošiljka smatra se poklonom koji je učinio potrošaču u svrhu oglašavanja. Slanje nenaručene pošiljke je izuzetno dozvoljeno samo ako je trgovac poslao potrošaču drugu robu jednake cene i kvaliteta, umesto pošiljke koju je potrošač naručio, i ako je pritom obavestio potrošača da nije dužan da prihvati robu koju nije naručio niti da plati troškove njenog vraćanja trgovcu.

Član 40.

Trgovac je dužan da oglasnu prirodu poruke i identitet pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje, istakne na jasan i nedvosmislen način. Pored toga, trgovac je dužan da promotivne igre ili nadmetanja odnosno specijalne ponude, kao što su popusti, kao i uslove ove dodatne ponude a koji su sastavni deo poruke označi na jasan i razumljiv način (na primer: *online* pretplatu na časopis prati i neka vrsta nagradne igre).

Glava V. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora koji sadrže nepravične ugovorne odredbe

U glavi V uređena su prava potrošača u pogledu nepravičnih ugovornih odredaba. Radi se o pravima koja ima potrošač kada se u ugovoru, koji je zaključio sa trgovcem, nalazi odredba koja je prema njemu nepravična.

Odredbe članova ove glave u potpunosti su usklađene sa Direktivom 93/13/EEZ o nepravičnim ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima.

Pojam nepravičnih odredaba je poznat od ranije i to u čl. 142. i 143. Zakona o obligacionim odnosima koji regulišu opšte uslove formularnih ugovora. U Zakonu pojam nepravičnih ugovornih odredaba preuzet je iz Direktive 93/13/EEZ. Razmatrano je pitanje da li da se ovim institutom obuhvate samo unapred od jedne strane utvrđene ugovorne odredbe, u smislu člana 3.(2) Direktive 93/13/EEZ, ili je potrebno obuhvatiti i ugovorne odredbe koje su pojedinačno pregovarane ne bi li se izbegle teškoće razgraničenja pomenutih što je često problem u praksi država članica EU. U savremenoj poslovnoj praksi, naročito elektronskoj trgovini preko Interneta, po pravilu nemoguće je da potrošač pregovara o ugovornim uslovima, pogotovo o onima koji su naročito nepovoljni za potrošača i stoga su pobrojani u crnoj ili uslovnoj (sivoj) listi. Zato ovaj zakon sadrži kompromisno rešenje koje uzima u obzir savremenu tržišnu praksu. Stoga, smatraće se da su sve ugovorne odredbe u potrošačkim ugovorima unapred utvrđene osim ako trgovac ne dokaže da se o njima stvarno pojedinačno pregovaralo. Donja granica dokazivanja bi trebalo da bude postavljena prilično visoko, da bi se izbegle zloupotrebe. Tako, prost izbor potrošača između različitih unapred ponuđenih varijanti se ne može tumačiti kao da je o odredbi pojedinačno pregovarano.

Član 41.

Ugovorne odredbe koje regulišu odnos trgovca i potrošača, osim retkih oko kojih prihvata da pregovara, trgovac unapred priprema. Unapred formulisane ugovorne odredbe su, po pravilu, duge i složene, tako da „nestručni” potrošač ne

može da ih brzo pročita, niti lako da razume. Ipak, potrošač pristaje na njih, iako ih dobro ne razume, svestan da u njima ne može ništa da izmeni. Situacija u kojoj se nalazi potrošač omogućava trgovcu da iskoristi nejasne i nerazumljive ugovorne odredbe da bi kroz njih nametnuo potrošaču neke dodatne obaveze ili olakšao sebi izvršenje sopstvenih obaveza.

Zbog toga je Predlog zakona propisao da ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom. S obzirom na to da su potrošači različitog obrazovanja i informisanosti i da jedna ista odredba može biti potpuno jasna i razumljiva obrazovanijem i informisanijem potrošaču, a nerazumljiva drugom, manje obrazovanom i manje informisanom, Zakon je odredio merilo po kome će se utvrđivati da li je jedna odredba jasna ili nije. Ovo merilo vodi računa o tome da li bi razumno lice, koje ima isto znanje i koje je isto informisano kao potrošač koji ističe da je za njega jedna klauzula nerazumljiva, moglo razumeti tu istu klauzulu. Ako lice koje poseduje isto znanje i istu informisanost kao potrošač koji tvrdi da je ugovorna odredba nerazumljiva, može da razume takvu ugovornu odredbu, ona se smatra razumljivom.

Ugovorne odredbe koje je trgovac unapred formulisao mogu se nalaziti na „tipskom ugovoru“, koji sadrži spisak unapred odštampanih ugovornih odredbi, nekoliko praznih rubrika namenjenih za popunjavanje podacima potrebnim za individualizaciju potrošača (ime, prezime, adresa) i mesta za potpise ugovornih strana (na primer, tipski ugovor o kreditu, ugovor o izdavanju bankarskih kreditnih i debitih kartica, ugovor o bankarskom tekućem računu itd.) ili na posebnoj knjižici koja se predaje potrošaču prilikom zaključenja ugovora ili na katalogu, u tarifi, na poleđini avio karte, itd. Problem potrošača koji može nastati u vezi sa ugovornim odredbama je u tome što potrošač često ne zna da one postoje, jer ga trgovac nije obavestio o njima ili uputio na njih (na primer, potrošač, ugovarač osiguranja, često ne zna da postoje opšti uslovi osiguranja koji uređuju odnos između njega i osiguravača, ako mu osiguravač ne skrene pažnju na njih), a potrošač, kada da svoj pristanak na ugovor, njegov pristanak se automatski prostire na sve ugovorne odredbe, kako na one koje je znao, tako i na one za koje nije znao. Imajući u vidu ovakve situacije, ovaj zakon je propisao obavezu trgovca da pre zaključenja ugovora učini dostupnim potrošaču ugovorne odredbe, na način koji potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se sa njihovom sadržinom upozna (na primer: popunjavanje *online* porudžbenice gde je unapred štiklirano polje da je potrošač saglasan da mu se uz kuhinjski aparat dostavi i posebno naplati knjiga recepata; potrošač je propustio da skinе znak pristanka sa ovakvog unapred označenog polja; na osnovu ovog potrošačevog propuštanja ne može se pretpostaviti da potrošač prihvata da kupi knjigu).

Član 42.

U skladu sa načelom savesnosti i poštenja i načelom jednakosti ugovornih strana propisuje se posebno pravilo za tumačenje nejasnih odredbi kada je predmet tumačenja nejasna odredba ugovora po pristupu (videti član 100. Zakona o obligacionim odnosima). Naime, nejasne odredbe potrošačkog ugovora tumače se u korist potrošača.

Član 43.

Nepravična ugovorna odredba, bilo ona za koju se pretpostavlja da je nepravična, a trgovac suprotno ne dokaže, bilo ona koja je u svakom slučaju nepravična, je ništava i ne proizvodi pravno dejstvo. Međutim, zbog nje ne mora biti poništen ugovor u celini između trgovca i potrošača, ako ugovor može opstati na snazi i bez nepravične odredbe.

Predlog zakona je definisao šta su nepravične ugovorne odredbe i uredio pravna sredstva za njihovo uklanjanje iz ugovora. Nepravična ugovorna odredba je

odredba koja stvara značajnu nesrazmeru u obavezama ugovornih strana na štetu potrošača i protivna je načelu savesnosti i poštenja. Pri tom, da bi se utvrdilo da li je jedna ugovorna odredba nepravična u konkretnom slučaju, potrebno je uzeti u obzir prirodu robe ili usluga na koje se ugovor odnosi, okolnosti pod kojima je ugovor zaključen, ostale odredbe ugovora ili drugog ugovora sa kojim je potrošački ugovor povezan, način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji se potrošač upoznao sa sadržinom ugovora.

Član 44.

Uz listu pretpostavljeno nepravičnih ugovornih odredaba, Predlog zakona je u propisao i drugu listu. Ta lista je spisak ugovornih odredaba koje su nepravične u svakom slučaju. Na ovom spisku nalazi se ugovorna odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za naknadu štete u slučaju smrti ili telesne povrede koju je prouzrokovao potrošaču svojom radnjom ili propuštanjem; ugovorna odredba na osnovu koje se isključuje pravo potrošača da pokrene sudski postupak protiv trgovca radi ostvarenja svojih prava ili se isključuje nadležnost redovnih sudova za rešavanje spora između trgovca i potrošača i ustanovljava nadležnost arbitraže u sporu koji, suprotno pravilima zakona, ne može biti iznet pred arbitražu, itd. Ugovorne odredbe pobrojane u članu 44. nepravične su same po sebi, u svakom slučaju. Trgovcu nije dozvoljeno da dokazuje suprotno, da one nisu nepravične. Dakle, njihovo postojanje u ugovorima između trgovca i potrošača je zabranjeno.

Član 45.

Pored definicije nepravične ugovorne odredbe, Predlog zakona je dao i jednu listu ugovornih odredbi za koje važi oboriva pretpostavka da su nepravične. Tako na primer, pretpostavlja se da je nepravična ugovorna odredba prema kojoj je potrošač obavezan da, u slučaju da zadocni sa ispunjenjem svoje obaveze, plati trgovcu naknadu koja znatno premašuje iznos štete koju je trgovac pretrpeo; ili ugovorna odredba koja trgovcu daje pravo da raskine ugovor kad god hoće, pri čemu ta odredba ne daje isto pravo potrošaču; ili ugovorna odredba prema kojoj potrošač mora da izvrši sve svoje ugovorne obaveze, čak i u slučaju da trgovac svoje obaveze ne izvrši u celosti, itd. Za ove odredbe se pretpostavlja da su nepravične, ali one ne moraju biti nepravične u konkretnom slučaju. Na trgovcu je da dokaže da nisu nepravične. Ako ne uspe u dokazivanju, takva ugovorna odredba će biti bez dejstva i smatraće se da ne postoji u ugovoru.

Glava VI. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji

U ovoj glavi uređena su posebna prava potrošača kod ugovora o prodaji. Ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge.

Odredbe o ugovorima o prodaji dopunjuju pravila Zakona o obligacionim odnosima o kupoprodaji i blisko prate odredbe Direktive 99/44/EZ o prodaji robe i pratećim garancijama i Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Razlikovanje između zakonske garancije (odgovornosti za nesaobraznost) i (komercijalne) garancije ima svoje korene u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača. Prema članu 3. ovog zakona, zaštitne odredbe o zakonskoj garanciji i saobraznosti se ne mogu derogirati, ali potrošač može da izgubi svoja prava, ukoliko mu je poznato ili ne bi smelo da mu ostane nepoznato da postoji nesaobraznost; ovo će često biti slučaj prilikom kupovine polovne robe. U ovakvim slučajevima se uobičajeno primenjuje dvostepeni postupak koji predviđa Direktiva: u prvom koraku potrošač bira između opravke ili zamene; zatim, u drugom koraku, kada opravka ili zamena nije moguća potrošač ima pravo na sniženje cene ili raskid ugovora. Član 59.

ovog zakona predviđa naknadu štete po pravilima Zakona o obligacionim odnosima (član 526.).

Garancija je dobrovoljno obećanje dato potrošaču od strane davaoca garancije da mu se nadoknadi plaćena cena, zameni, opravi ili servisira roba kada ona nije u skladu sa zahtevima iz garantne izjave ili oglasne poruke i koja se ne odnosi na saobraznost. S toga, jasno je da komercijalnu garanciju treba strogo razlikovati od odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru. Međutim, garancija se često koristi na način koji dovodi potrošača u zabludu koji često misli da ima prava samo po osnovu garancije, a ne i zakonske garancije (odgovornosti za nesaobraznost). Navedena praksa je zabranjena u članu 55. ovog zakona.

Član 46.

U odnosu na član 49. Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine, precizirani su stavovi kojima se prodavac obavezuje da isporuči robu i preda dokumenta koja se na nju odnose. Na osnovu ugovora o prodaji nastaje obaveza prodavca da potrošaču isporuči robu. U ovim ugovorima vreme isporuke ponekad nije određeno zbog toga što prodavac izbegava da se čvrsto obaveže rokom jer tek treba da proizvede robu ili da je nabavi, a potrošač nema mogućnosti da pregovara o tome sa njim. U tom slučaju, prema opštim pravilima ugovornog prava, prodavac je dužan da izvrši isporuku u primerenom roku, s obzirom na prirodu stvari i na ostale okolnosti. Pojam primerenog roka je vrlo širok i otvara prostor za različita tumačenja. Primeren rok za potrošača ne mora biti isto što i primeren rok za prodavca. Situacije u kojima nije određen rok za isporuku mogu biti vrlo neprijatne potrošaču jer mogu trajati dugo. Da bi se one izbegle, ovaj zakon je zaštitio potrošače tako što je propisao obavezu prodavca da isporuči robu najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako ugovorom nije određen drugačiji, kraći ili duži rok (stav 1.). Sa članom 18. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača su usaglašene odredbe koje se odnose na maksimalan rok isporuke od 30 dana.

Novine u vezi sa isporukom robe su pravila za dostavu robe na adresu potrošača i obaveza trgovca da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru napiše rok isporuke robe. Pored toga, novina je i da se urednom dostavom ne smatra dostava robe ispred kuće ili stana potrošača.

U skladu sa članom 21. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača propisana je obaveza tarifiranja razgovora po ceni redovnog poziva za prodavce koji imaju telefonske linije za komuniciranje sa potrošačima u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora.

Član 47.

Propisana je obaveza prodavca da preda potrošaču prateću dokumentaciju uz robu kao što su uputstvo za upotrebu i uputstvo za montažu, kao i da ova dokumenta moraju da budu napisana čitko i jasno, na srpskom jeziku.

Čl. 48. i 49.

Sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača (čl. 18. i 20.) usaglašene su odredbe koje se odnose na posebna pravila u pogledu prava na raskid ugovora zbog neisporuke robe i prelazak rizika.

Potrošač može da bude u neugodnoj situaciji kada je prilikom zaključenja ugovora cenu isplatio unapred, a prodavac docni sa isporukom u roku koji je određen ugovorom ili zakonom. U tom slučaju, prema opštim pravilima ugovornog prava, potrošač može i dalje zahtevati isporuku sve dok je ne primi, ili raskinuti ugovor, pod određenim uslovima, predviđenim Zakonom o obligacionim odnosima. Tek ako raskine ugovor, potrošač stiče pravo da zahteva povraćaj plaćene cene. U vezi sa raskidom može nastati spor između potrošača i prodavca oko toga da li su ispunjeni

uslovi za raskid. Taj spor se obično završava parnicom pred sudovima, koja je duga i skupa za potrošača. Zbog toga, potrošač se pre opredeljuje da zahteva i čeka isporuku nego da raskine ugovor i traži povraćaj plaćenog, jer ne očekuje da će prodavac dobrovoljno na to pristati.

Da bi popravio položaj potrošača u ovakvoj situaciji, Predlog zakona je imperativno propisao da se ugovor raskida po samom zakonu, ali je dao mogućnost za potrošača da u ovom održi ugovor na snazi davanjem dodatnog roka prodavcu da ispuni svoju obavezu, ali ako i u tom dodanom roku ne isporuči robu, takođe ugovor se raskida po samom zakonu. U oba slučaja obavezu prodavca je da odmah, a najkasnije u roku od 3 dana do dana raskida, vrati potrošaču plaćeni iznos.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač. Međutim, ukoliko roba nije isporučena iz razloga što potrošač, treće lice ili prevoznik kojeg je odredio potrošač, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača istekom roka za isporuku, odnosno u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora ako rok isporuke nije ugovoren.

Član 50.

Na početku odeljka 2. Saobraznost robe propisana je obaveza prodavca da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru i određeno je kada se pretpostavlja da je roba saobrazna ugovoru. Roba je saobrazna ugovoru: ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak; ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora; ako ima potrebna svojstva za redovnu upotrebu robe iste vrste; ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe datim od strane prodavca, proizvođača i njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Imajući u vidu da opšta pravna pravila ugovornog prava predviđena Zakonom o obligacionim odnosima ne pružaju potrošačima visok nivo pravne zaštite, Zakon je predvideo pravila koja zaštitu potrošača upotpunjuju.

Najpre, Predlog zakona je predvideo širi krug razloga zbog kojih se potrošač može pozvati na nesaobraznost. Naime, potrošač može da se pozove na nedostatak saobraznosti kada roba: 1) nema svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model; 2) ne odgovara opisu koji je prodavac dao; 3) nema svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste; 4) nema svojstva za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora; 5) nema kvalitet koji odgovara kvalitetu koji roba iste vrste uobičajeno ima i koji je potrošač mogao osnovano da očekuje, s obzirom na prirodu robe i javna obećanja prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako su učinjena putem oglasa ili na ambalaži robe; i 6) ne funkcioniše onako kao što uobičajeno funkcioniše roba iste vrste i kako je potrošač mogao osnovano da očekuje da će funkcionisati, s obzirom na prirodu robe i javna obećanja prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako su učinjena putem oglasa ili na ambalaži robe.

Član 51.

Uređuje odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru. Isključena je mogućnost da se odgovornost prodavca za nedostatak saobraznosti ograniči ili isključi ugovorom. To znači da odgovornost prodavca za nesaobraznost predstavlja zakonski instrument zaštite potrošača koji treba razlikovati od garancije kao ugovornog instrumenta zaštite potrošača.

Član 52.

Nove odredbe u odnosu na Zakon o zaštiti potrošača iz 2010. godine koje regulišu zahtev za otklanjanje nesaobraznosti omogućavaju potrošaču viši nivo zaštite. Ako se nesaobraznost pojavi u prvih 6 meseci potrošač može da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor. U istom periodu otklanjanje nesaobraznosti opravkom je moguće samo uz izričitu saglasnost potrošača. Smisao ove odredbe je da se onemogući nametanje opravke u prvih 6 meseci potrošačima. Naglašava se pravo potrošača da izabere način na koji će se izvršiti otklanjanje nesaobraznosti i da odredi rok u kome trgovac to treba da učini.

Propisano je da za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, trgovac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Član 53

Predlog zakona je propisao period u kome traje odgovornost prodavca za nesaobraznost koje je značajno duže od perioda koji je propisan opštim pravilima ugovornog prava za odgovornost prodavca za materijalne nedostatke prodane stvari. Odgovornost prodavca traje dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Potrošač, kao posebna vrsta kupca u maloprodaji, privilegovan je u odnosu na kupca prema opštim pravilima i po tome što ne mora da dokazuje da je uzrok nesaobraznosti postojao u momentu prelaska rizika, odnosno preuzimanja robe. Ako se nesaobraznost pokaže u roku od šest meseci od momenta prelaska rizika, prema Zakonu važi pretpostavka da je uzrok nesaobraznosti postojao u tom momentu. Na taj način je znatno olakšan položaj potrošača u odnosu na položaj koji ima kupac prema opštim pravilima o odgovornosti prodavca za materijalne nedostatke prodane stvari. Potrošač ne mora da dokazuje da je uzrok nesaobraznosti postojao u momentu prelaska rizika, što kupac mora da dokaže. Potrošač će morati da dokazuje da je uzrok nesaobraznosti postojao u momentu prelaska rizika, samo ako se nesaobraznost pokaže posle šest meseci od prelaska rizika (stav 2.).

Ako je roba bila na opravci rok se produžava za onoliko vremena za koliko je potrošač bio lišen upotrebe stvari. U slučaju prodaje polovne robe prodavac i potrošač mogu ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, ali koji ne može biti kraći od jedne godine.

Dok traje otklanjanje nesaobraznosti, nastupa prekid roka od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača, odnosno roka koji ne može biti kraći od jedne godine kod prodaje polovne robe.

Član 54.

Uređuje se obaveza davaoca garancije i garantni list. Zadržana je koncepcija iz Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine da je garancija dobrovoljna ali se reguliše detaljnije. Uvodi se obaveza predaje garantnog lista u pisanom obliku na zahtev potrošača, a u elektronskom obliku samo ako se potrošač sa tim saglasi.

Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

Član 55.

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

Član 56.

U članu 58. Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine je regulisano pravo potrošača ulaganje reklamacije prodavcu radi ostvarivanja svojih prava zbog nesaobraznosti robe ili usluge i prava iz garancije. Praksa je pokazala da su pojedini prodavci zloupotrebili nedostatak detaljne regulative i odugovlačili rešavanje reklamacija potrošača. Dodatni problem je bila dužina roka u kome je prodavac u obavezi da odgovori potrošaču sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu i predlogom njegovog rešavanja. Prodavci su u velikom broju slučajeva koristili maksimalan rok od 15 dana da odgovore na reklamaciju. U pojedinim slučajevima, posebno kada je reklamacija nesporna i kada je moguće da se reši u kraćem roku, ovaj rok je ocenjen kao preduž za rešavanje svake reklamacije.

Zbog uočenih nedostataka detaljno je regulisan postupak reklamacije, vođenje evidencije reklamacija, kao i obaveza potrošača da prodavcu dostavi račun ili neki drugi dokaz o kupovini. Skraćen je rok u kome prodavac odgovara potrošaču na izjavljenu reklamaciju sa 15 na 8 dana. Nemogućnost potrošača da dostavi ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Glava VII. Bezbednost potrošača

Član 57.

Ovim članom propisano je da roba ili usluge koje su dostupne potrošačima moraju da budu bezbedne, uz istovremeno propisivanje obaveze za trgovce koji stavljaju ovu robu ili usluge u promet da ispunjavaju zahteve za bezbednost određene posebnim propisima.

Član 58.

Ovim članom propisuje se da u slučaju osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na bezbednost, odnosno da je ugrožena zaštita potrošača od roba i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena, ministar nadležan za zaštitu potrošača predlaže Vladi da u najkraćem roku donese odluku o hitnom sprovođenju koordinisane vanredne inspeksijske kontrole, od strane svih nadležnih inspeksijskih organa.

Glava VIII. Odgovornost za proizvode sa nedostatkom

Odredbe članova ove glave usaglašene su sa Direktivom 85/374/EEZ o odgovornosti proizvođača proizvoda s nedostatkom.

Direktiva EU je već preneti 2005. godine u zakonodavstvo Srbije, usvajanjem Zakona o opštoj bezbednosti proizvoda (ovoj temi je originalno posvećen samo član 179. ZOO). Tom prilikom nisu uključene naknadne izmene i dopune sadržane u Direktivi 99/34/EZ kojom je pojam *proizvoda* proširen na poljoprivredne proizvode. Pojedini drugi delovi nisu valjano implementirani, što je ispravljeno u glavi VIII Zakona, u koji se sada, kao u krovni zakon, integrišu i ove odredbe. Odredbe ove glave slede pomenute direktive, odnosno, njihovo tumačenje od strane Evropskog suda pravde.

Član 59.

Ukoliko proizvod ne omogućava sigurnost koja se s pravom očekuje, uzimajući u obzir sve okolnosti, a naročito oglašavanje, upotrebu proizvoda koja se razumno mogla predvideti i trenutak stavljanja proizvoda u promet, smatra se da postoji nedostatak proizvoda. Međutim, ne smatra se da proizvod ima nedostatak ako je u promet naknadno stavljen proizvod boljeg kvaliteta.

Čl. 60. i 61.

Po svojoj pravnoj prirodi, odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom je *objektivna*; proizvođač se ne može osloboditi odgovornosti dokazujući da nije kriv. Ustrojstvo postavljeno Zakonom o obligacionim odnosima se kreće u tom smeru – ali, Zakon kao *lex specialis* derogira ove odredbe i zahteva od potrošača da dokaže uzročnost između nedostatka i pretrpljene štete u potrošačkim odnosima. Sa druge strane, proizvođač odgovara bez obzira da li je znao za nedostatak.

Član 62.

Ovaj član utvrđuje slučajeve kada se proizvođač neće smatrati odgovornim za štetu od proizvoda sa nedostatkom. Takođe, ovaj član predviđa da, u slučajevima kada je šteta od proizvoda nastala delimično činjenjem ili propuštanjem trećeg lica, za štetu u potpunosti odgovara proizvođač.

Čl. 63-65.

Čine klasične zakonske odredbe o solidarnoj odgovornosti, zastarelosti potraživanja i zabrani dispozitivnog isključenja odgovornosti.

Glava IX. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga

Ova glava posvećena je posebnim pravima potrošača iz ugovora o pružanju usluga.

Ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, kao što je izrada ili opravka određene stvari ili izvršenje određenog fizičkog ili intelektualnog rada, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu.

Pravo EU ne sadrži pravila o zaštiti potrošača kad su u pitanju usluge kao takve izuzev posebnih pravila koja se tiču turizma i pojedinih finansijskih usluga kao što je potrošački kredit. Direktiva 2006/123/EZ o uslugama, nije zamišljena kao instrument zaštite potrošača već je trebalo da otvori unutrašnje tržište pružaocima usluga iz drugih zemalja EU.

Zato se primenjuju odredbe Zakona o obligacionim odnosima (članovi 600-629.) koje, pak, nisu posebno pisane da bi rešile problematiku i potrebe potrošača. Obično su dispozitivnog karaktera i stoga je moguće odstupiti od njih ili ih izmeniti, posebno putem opštih uslova ugovora. Kako su brojne usluge povezane sa ugovorima o prodaji, a primena odredaba o prodaji je otežana naročito kod mešovitih ugovora (videti član 601. Zakon o obligacionim odnosima) činilo se neophodnim uskladiti osnovne koncepte prava kupoprodaje i usluga, pogotovu u pogledu „saobraznosti” koja je time postala centralni motiv predloženih pravila o potrošačkim uslugama. Takođe, iskorišćena su i iskustva iz Francuske, Nemačke i Italije koja potvrđuju tendenciju delimičnog spajanja normi o kupoprodaji i uslugama, barem kod potrošačkih transakcija.

S druge strane, ovo poglavlje razmatra probleme karakteristične za potrošačke usluge kao što je delegiranje poslova podizvođačima, obaveza savetovanja, (delimično) obavezujuća priroda predračuna, mogućnost raskida zbog nepoštovanja rokova, pravilo o odgovornosti za nesaobraznost koja se proširuje na

odgovornost za saradnike. Obavezujuća priroda ovih odredaba proizilazi iz člana 3. ovog zakona.

Član 66.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da prilikom izvršenja posla upotrebi materijal srednjeg kvaliteta, ako je ugovoreno da izradi neku stvar od svog materijala, a nije određen kvalitet istog.

Član 67.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da upozori potrošača na nedostatke u materijalu ako je ugovoreno da materijal preda potrošaču i da, ako uprkos tom upozorenju potrošač od njega zahteva izradu, postupi po zahtevu potrošača (st. 1. i 2.); da upozori potrošača na nedostatke u njegovom nalogu, ako nalog ima nedostatke, kao i da upozori potrošača na druge okolnosti za koje zna ili može da zna, a one mogu biti od značaja za naručeni posao ili za njegovo izvršenje na vreme (stav 3.);

Član 68.

U Predlogu zakona je određeno kada se smatra da je usluga izvršena i propisano da je potrošač dužan da isplati cenu nakon što je usluga izvršena. Usluga se smatra izvršenom kada je ugovorena usluga prodavca okončana, a ako se stvar na kojoj treba izvršiti rad nalazi u posedu prodavca, usluga se smatra izvršenom kada je posao okončan, a stvar vraćena potrošaču.

Član 69.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da izvrši uslugu kako je ugovoreno i po pravilima posla. Takođe, dispozitivna dužnost pribavljanja materijala i rezervnih delova leži na prodavcu.

Član 70.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga, kao i poslenik u ugovoru o delu, ima obavezu da odgovara potrošaču za izvršenje usluge, ako je izvršenje usluge poverio trećem licu, isto kao da ju je sam pružio.

Član 71.

Ako se pokaže, tokom pružanja usluge, da je neophodan dodatni rad, prodavac ga ne sme obaviti, dok ne pribavi saglasnost potrošača. Dodatni rad može obaviti bez saglasnosti potrošača, ako zbog kratkoće vremena ili zbog nekog drugog uzroka njegovu saglasnost nije moguće dobiti, i pod uslovom da je cena dopunskog rada neznatna u odnosu na ugovorenu cenu usluge odnosno proračun. Ako je ugovorom određena najviša cena usluga, a zbog navedenih razloga se ne može dobiti saglasnost potrošača, prodavac ne može tražiti povećanje cene zbog troškova dopunskog rada.

Član 72.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da omogući potrošaču da nadzire obavljanje posla i daje uputstva kada to odgovara prirodi posla.

Član 73.

Prodavac prilikom zaključenja ugovora i nakon njegovog zaključenja ima obavezu da obavesti potrošača da usluga koju potrošač hoće da mu prodavac pruži, očigledno ne odgovara njegovim potrebama, odnosno da cena usluge može znatno premašiti iznos koji je potrošač mogao da očekuje. Prodavac mora da obustavi

izvršenje usluge ako nije moguće da obavesti potrošača o tome u primerenom roku ili mu potrošač ne da neophodna uputstva.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima obavezu da pribavi materijal i rezervne delove za pružanje usluge, osim ako šta drugo nije ugovoreno.

Član 74.

Prodavac može da zahteva od potrošača naknadu za prethodno ispitivanje u vezi sa sadržinom ili cenom usluge koje je sproveo na zahtev potrošača, osim ako je, s obzirom na uobičajenu praksu ili druge okolnosti, potrošač mogao razumno da pretpostavi da se takvo ispitivanje ne naplaćuje (na primer: situacija kada potrošač koji ima problem sa vozilom dolazi kod servisera i kada je neophodno utvrditi problem pre konkretne opravke).

Potrošač nije dužan da plati cenu ako usluga nije izvršena zbog toga što je pre izvršenja predmet ugovorne obaveze uništen, oštećen ili izgubljen bez njegove krivice, niti je dužan da da prodavcu naknadu za utrošeni materijal i druge troškove.

Član 75.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da ne povećava cenu usluge, ako je cena ugovorena na osnovu proračuna sa izričitim jemstvom za njegovu tačnost, a ako je cena ugovorena na osnovu proračuna bez izričitog jemstva prodavca za njegovu tačnost, da ne povećava cenu usluge više od petnaest procenata proračuna, osim ako je šta drugo ugovoreno.

Član 76.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da ne zahteva od potrošača isplatu cene pre nego što potrošač pregleda i odobri izvršeni rad. Kada je prodavac izvršio uslugu koja se sastoji iz izvršenja više usluga, potrošač može, pre nego što isplati cenu, da zahteva od njega pismenu specifikaciju ukupne cene, kako bi mogao da odmeri svaku uslugu prema zasebnoj ceni i ima pravo da odbije isplatu dok mu specifikacija ne bude dostavljena.

Član 77.

Obaveza potrošača da isplati cenu nastaje samo kada je usluga izvršena. Potrošač je dužan da plati cenu pre izvršenja usluge jedino ako je ugovoreno plaćanje unapred, celokupne cene ili jednog njenog dela. Ako potrošač ne plati cenu unapred, u roku koji je predviđen ugovorom, prodavac ima pravo da obustavi pružanje usluge do isplate, ali je dužan da pre obustavljanja usluge obavesti potrošača o tome.

Član 78.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da postupi po upozorenju potrošača da saobrazi rad svojim obavezama iz ugovora, ako se u toku izvršenja usluge pokaže da se ne drži uslova ugovora, odnosno ne pruža uslugu u skladu sa ugovorom.

Opšta pravila ugovora o delu nisu podobna da dovoljno zaštite potrošača kada je pružalac usluge prodavac. Zbog toga su Predlogom zakona predviđene posebne obaveze prodavca, koje on ima pored navedenih koje proizilaze iz opštih pravnih pravila ugovornog prava.

Član 79.

Potrošač može raskinuti ugovor, ako je očigledno da prodavac neće završiti posao u roku, ako je rok bitan element ugovora. Ovo pravo potrošač ima i kad rok nije bitan element ugovora, ako je prodavac u docnji, a potrošač nema interes za naknadno ispunjenje ugovora.

Član 80.

Slično normama koje uređuju obavezu prodavca da potrošaču isporuči robu saobraznu ugovoru i odgovornost prodavca za nesaobraznost prodane robe, Predlog zakona, u normama o ugovoru o pružanju usluga, uređuje obavezu prodavca da uslugu izvrši saobrazno ugovoru i propisuje odgovornost prodavca kada usluga nije saobrazna ugovoru.

Usluga nije saobrazna ugovoru ako: ne odgovara opisu koji je prodavac dao pre zaključenja ugovora u oglasu ili na neki drugi način; ne odgovara opisu koji je prodavac dao za vreme pružanja usluge, ako je to moglo da utiče na odluke potrošača; nema posebna svojstva zbog kojih je potrebna potrošaču, a koja su bila poznata prodavcu ili su mu morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora; nema redovna svojstva usluga iste vrste; ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa.

Član 81.

U slučaju nesaobraznosti usluge, prodavac odgovara. Potrošač ima pravo da izabere jednu od tri mogućnosti: da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost i izvrši uslugu saobrazno ugovoru ili da zahteva sniženje cene ili da izjavi da raskida ugovor. U svemu ostalom što se odnosi na odgovornost prodavca za saobraznost usluge ugovoru, Zakonom je predviđeno da će se primeniti norme koje regulišu odgovornost prodavca za nesaobraznost robe i prava potrošača po tom osnovu.

Član 82.

Prodavac je odgovoran za lica koja su po njegovom nalogu radila na poslu koji je preuzeo da izvrši, kao da ga je sam izvršio.

Glava X. Usluge od opšteg ekonomskog interesa

U ovoj glavi Predloga zakona implemenirane su odredbe o zaštiti potrošača evropskih direktiva: Direktiva 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama, Direktiva 2009/72/EZ o električnoj energiji i Direktiva 2009/73/EZ o prirodnom gasu.

Delatnosti u sektoru energetike regulisane su, prevashodno, Zakonom o energetici („Službeni glasnik RS”, br. 57/11, 80/11-ispravka, 93/12 i 124/12) kojim se uređuju uslovi i način energetske delatnosti i Zakonom o javnim preduzećima („Službeni glasnik RS”, br. 119/12, 116/13-autentično tumačenje i 44/14-dr.zakon). Pored toga, na obavljanje energetske delatnosti se primenjuju brojni podzakonski akti i regulatorni akti Agencije za energetiku. Međutim, obaveze energetske subjekata po navedenim zakonima ne zadiru detaljnije u materiju zaštite potrošača u svojstvu krajnjih kupaca.

Zakon o zaštiti potrošača, kao *lex specialis*, svakako upućuje na posebne zakone, ali se njime takođe nastoji uspostaviti horizontalni okvir zaštite korisnika svih usluga od opšteg ekonomskog interesa, te tako stvara poseban horizontalni okvir zaštite potrošača kao korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Ovaj zakon ne reguliše svaku uslugu od opšteg ekonomskog interesa posebno, već sadrži minimum zajedničkih pravila koja se mogu primeniti na odnos potrošač-trgovac.

Predlog zakona ne derogira važnost posebnih propisa u domenu uslova i načina obavljanja delatnosti, ali pojačava prava potrošača. Horizontalna pravila koja čine korpus zaštite korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa po svojoj prirodi ne mogu biti toliko detaljna da bi se njima jasno definisali standardi kvaliteta, sigurnost i bezbednost pri korišćenju, odnosno jednoobraznim horizontalnim pravilima ne mogu se uvoditi tehnički standardi, niti se sloboda izbora korisnika ovih

usluga može osnažiti nekim pravilima koja zadiru u domen opštih pravila zaštite konkurencije ili rešenja usvojenih u odgovarajućim sektorskim zakonima.

Usluge od opšteg ekonomskog interesa kao što su elektronske komunikacione usluge, distribucija i snabdevanje električnom energijom, gasom, toplotnom energijom, snabdevanje pijaćom vodom, prevoz putnika u javnom prevozu imaju posebnu ulogu u životu običnih ljudi, a posebno „ugroženih” potrošača (nezaposleni ili lica bez prihoda, lica sa posebnim potrebama, potrošači u zabačenim područjima itd.). Dostupnost i pristupačnost ovih usluga doprinosi kvalitetu života, a previsoke cene i prekid snabdevanja utiču na svakodnevni život potrošača i uzrok su čestih prigovora. Pravo zaštite potrošača mora da obezbedi da ugroženi potrošači dobiju pristup osnovnim uslugama i da im iste ne mogu biti uskraćene. Što se tiče opštih načela prava EU, član 36. Povelje o osnovnim pravima u EU sadrži pravo na pristup uslugama od opšteg ekonomskog interesa. Iste se moraju sprovesti putem odgovarajućih zakonskih odredaba što je i cilj ove glave.

Potrošačima se garantuju minimalna prava i uređuju obaveze trgovca i nadležnih ministarstava i regulatornih tela kojima je zakonom povereno ovlašćenje da se staraju o zaštiti potrošača u oblasti pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa. Uslugom od opšteg ekonomskog interesa, na koje se primenjuju norme ove glave, smatra se usluga od opšteg interesa koja se pruža na osnovu ugovora, uz naknadu, čiji kvalitet i uslove pružanja nadzire nadležni organ u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa, kao što su usluge elektronskih komunikacija, isporuke električne energije i gasa, javnog saobraćaja i druge.

Prema Zakonu o javnim preduzećima to su delatnosti koje su kao takve određene zakonom u oblasti: proizvodnje, prenosa i distribucije električne energije; proizvodnje i prerade uglja; istraživanje, proizvodnje, prerade, transporta i distribucije nafte i prirodnog tečnog gasa; prometa nafte i naftnih derivata; železničkog, poštanskog i vazdušnog saobraćaja; telekomunikacija; korišćenje, upravljanje, zaštita i unapređenje dobara od opšteg interesa; i druge. Dalje, to su i delatnosti od strateškog značaja za državu, kao i delatnosti neophodne za rad državnih organa i organa jedinice lokalne samouprave, utvrđene zakonom.

Član 83.

Svatom potrošaču ovaj zakon garantuje pravo na uredno i trajno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta. Pri zaključenju ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa trgovac ne sme da diskriminiše potrošače i dužan je da posluje transparentno, kao i da obračunava cene prema stvarnim troškovima pruženih usluga, odnosno da su uračunati samo opravdani troškovi, ono što je potrošač stvarno dobio. Pružene usluge podrazumevaju opravdanu cenu koštanja korigovanu za obim pruženih usluga (zajednički vodomer, centralno grajanje preko toplane).

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana su opšte prirode i njima se priznaju osnovna prava potrošača u pogledu usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Ovim članom pripisana je obaveza trgovaca koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa da održavaju kvalitet ovih usluga u skladu sa zakonom i pravilima struke, kao i da osnivaju savetodavna tela u kojima će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja i saveza u cilju donošenja transparentnih i objektivnih odluka od značaja za potrošače.

Član 84.

Definisana je pojam ugroženog potrošača, kao potrošača koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških

ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen.

U različitim zakonodavstvima, za određivanje ugroženih potrošača se primenjuju različiti kriterijumi u odnosu na usluge od opšteg ekonomskog interesa (socijalna zaštita, stanovanje, snabdevanje električnom energijom, telekomunikacije, komunalne usluge, itd.). Ovim članom predviđeno je da Vlada, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, bliže uredi kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Član 85.

Predviđa se da se programima u oblasti pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju mere i instrumenti kojima se obezbeđuje efektivna zaštita ugroženih potrošača, naročito u odnosu na pristup, dostupnost, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema. Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast usluga od opšteg ekonomskog interesa, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Član 86.

Trgovac je dužan da u pisanom ili elektronskom obliku informiše potrošača o njegovim neizmirenim obavezama po osnovu ugovora o pružanju usluga. Kada potrošač ospori potraživanje, i nastavi da uplaćuje račune za pružene usluge, trgovac ne može isključiti potrošača iz distributivne mreže i obustaviti pružanje usluga do postizanja sporazuma ili sudskog postupka ukoliko je pokrenut. Posebna zaštita propisana je za ugrožene potrošače kojima ne sme biti obustavljena usluga grejanja ili snabdevanja električnom energijom ili gasom radi grejanja, tokom grejne sezone.

U vezi sa pitanjima obustave pružanja usluga, sektorskim ili vertikalnim propisima se mogu predvideti odredbe koje pružaju veću zaštitu ili suprotno, propisi koji pružaju manju zaštitu. Ako sektorski zakon ne propisuje rok za obustavu, primenjuje se ovaj zakon. Na primer, to je slučaj sa Zakonom o energetici, kojim se ne predviđa broj dana kašnjenja nakon kojih može da se aktivira obustava.

Zabranjuje se trgovcu da ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora, a ova zabrana odnosi se i na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga.

Član 87 .

Činjenica je da trgovci uslugama od opšteg ekonomskog interesa, a naročito u sektoru elektronskih komunikacija, često dostave potrošaču uslove za usluge koje nude, ali ne i sam ugovor. U ovom članu propisana je obaveza trgovca da obavesti potrošača o svim važnim elementima u vezi sa zaključenjem i sadržajem ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa. Ta obaveštenja naročito sadrže pravo da pomenute usluge budu pružene potrošaču po pristupačnim cenama, uslove za sticanje statusa ugroženog potrošača, kriterijume i postupak za promenu uslova ugovora, kao i pravo na raskid i slično.

Ovim članom predviđa se da potrošač mora da dobije ugovor i pravo da ga pročita, kao i da se u ugovoru jasno i razumljivo, na srpskom jeziku, navedu relevantni uslovi za specifičnu uslugu koja je predmet tog ugovora.

Član 88.

Propisana je obaveza trgovca da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, osim ako posebnim zakonom nije propisan duži rok, kao i da ga javno i blagovremeno informiše o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora.

Kada promena cena za pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa podleže prethodnom odobrenju ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja (npr. opština, ministarstvo ili agencija), individualni potrošači ostaju neobavešteni o metodologiji formiranja cena i uslovima promene i politika cena. Ovim članom predviđa se da u ovom slučaju informacije o metodologiji formiranja cena budu javno dostupne potrošačima, kao i uslovi pod kojima pružalac ima pravo da promeni cenu.

Član 89.

U slučaju promene cene, odnosno tarife ili izmene opštih uslova ugovora o kojima ga je trgovac obavestio, potrošač ima pravo da raskine ugovor, ali je dužan da pre raskida plati sve usluge koje su mu pružene do tog momenta.

Član 90.

Potrošač ima pravo da tokom trajanja ugovora, bez naknade i dodatnih troškova, promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa, a propisan je i rok za promenu pružaoca usluge koji ne može biti duže od 30 dana od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije nešto drugo propisano.

U slučaju da je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Član 91.

Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa šalje potrošaču na vreme i u pravilnim vremenskim razmacima koji omogućavaju potrošaču da prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period koji ne može biti duži od 30 dana. Pravovremeno i ujednačeno dostavljanje potrošačima računa je jako važno npr. kod računa za struju jer on zavisi od očitavanja mernog instrumenta (čitački hod). Često se dešava da je zbog neblagovremenog očitavanja brojila nemoguće pratiti stvarnu potrošnju.

Pored toga, trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da proverava i prati iznos svog zaduženja i ostvari uvid u tekuću potrošnju i tako kontroliše svoju ukupnu potrošnju prema pruženom kvalitetu usluge. Detaljnu specifikaciju računa, trgovac je u obavezi da potrošaču, na njegov zahtev, dostavi bez naknade.

Propisano je da trgovac ne sme zaračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, naročito zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate. Usluge koje su besplatne za potrošača identifikuju se na računu, kako bi potrošači bili upoznati sa njihovim postojanjem.

Član 92.

Utvrđuje se obaveza trgovaca koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa da ustanove besplatne kontakt telefonske linije u cilju komunikacije sa potrošačima, a u vezi sa problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da formiraju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz ovog zakona.

Glava XI. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti

Ova glava sadrži pravila koja uređuju posebna prava potrošača kod ugovora o pružanju turističkih usluga. Potrošač, kao korisnik usluga, uživa prava koja mu po ovom zakonu pripadaju po normama koje uređuju ugovor o pružanju usluga, svrstanim u glavi VII. Međutim, usluge nisu homogene, tako da prilikom pružanja nekih usluga, zbog njihove specifičnosti, postoji potreba za nešto drugačijom, prirodno prilagođenijom, zaštitom potrošača. Zbog toga su u ovoj glavi propisana posebna prava potrošača i obaveze trgovca kod ugovora o pružanju turističkih usluga.

Poglavlje o turističkim uslugama ujedinjuje Direktivu 90/314/EEZ o paket-aranžmanima sa Direktivom 2008/122/EZ o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajmšering).

Direktiva 90/314/EEZ je trenutno u procesu preispitivanja, ali u vreme pisanja ovog Zakona nikakav novi nacrt još nije objavljen. Ova Direktiva se ne primenjuje na putovanja:

- studenata na razmeni u trajanju od otprilike šest meseci ili jedne godine;
- čija je svrha prisustvo studenata u obrazovnoj ustanovi u zemlji domaćinu u cilju upoznavanja sa lokalnim ljudima i kulturom; i
- tokom kojeg učenik besplatno odseda kod porodice domaćina kao da je njen član.

Zakon sadrži detaljan spisak podataka koje je potrebno saopštiti i koji je širi od onog sadržanog u Direktivi 90/314/EEZ, ali koji će verovatno biti proširen u budućem predlogu.

Prilikom definisanja obaveza trgovca upotrebljavan je opšti koncept saobraznosti zavisno od samog ugovora i legitimnih očekivanja potrošača. Ove odredbe su dopunjene skupom međusobnih obaveza trgovca i, do određenog nivoa, potrošača tokom izvršavanja ugovora, a na osnovu načela savesnosti i poštenja. Ovde spadaju dužnost trgovca da ponudi alternativni aranžman ukoliko nije moguće pružiti prvobitno predviđene usluge. Potrošač, pak, ima (posrednu) dužnost da uputi primedbu u slučaju neispunjenja ugovornih obaveza ukoliko traži sniženje cene ili koristi drugo sredstvo za slučaj nesaobraznosti. Odgovornost za štetu je uređena i izričito obuhvata i nematerijalnu štetu u skladu sa praksom Evropskog suda pravde (predmet C-168/00 - Leitner). Predlog zakona sadrži obavezu trgovca da pruži dovoljan dokaz garancije da će refundirati avansnu uplatu potrošača i da je obezbedio sredstva za repatrijaciju potrošača ukoliko trgovac postane nesposoban za plaćanje. Države moraju da sprovedu ovu odredbu na način koji garantuje prava potrošača u slučaju nesposobnosti plaćanja; u suprotnom, načela odgovornosti države zbog kršenja prava Unije mogu učiniti samu državu odgovornom za naknadu štete (videti predmet C-140/97 Rechberger).

Odredbe o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, naročito zahtevi temeljitog obaveštavanja potrošača i prava na odustanak zavisno od vrste tajmšeringa, u potpunosti su u skladu sa Direktivom 2008/122/EZ.

Uređena su posebna prava potrošača koja proističu iz ugovora o turističkom putovanju, poziva na ponudu, ponude turističkog putovanja, kao i prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u inostranstvu, u trajanju dužem od tri meseca. Predlog zakona reguliše posebno osetljivu i nezaštićenu grupu potrošača koju čine učenici ili studenti.

Član 93.

Pre zaključenja ugovora organizator putovanja, odnosno posrednik mora potpuno i tačno obavestiti potrošača, zainteresovanog za njegove usluge, o čitavom nizu pojedinosti koje se odnose na sadržinu usluga (odredište, sredstva, karakteristike i kategorije prevoza, vrsta, mesto, kategorija i osnovne odlike smeštaja, raspored obroka, plan puta, itd) i cenu (ukupna cena uključujući porez, dodatna plaćanja za pojedine usluge, tačan iznos koji je potrošač dužan da plati unapred, itd.). Ovakva vrsta obaveštenja smatra se predugovornim obaveštavanjem. Pod predugovornim se podrazumevaju sve radnje, inicijative, pregovori, ugovorne inicijative i sl. pre zaključenja ugovora. Tako npr. organizator putovanja, odnosno posrednik je dužan da u primerenom roku pre nego što sa potrošačem zaključi ugovor o turističkom putovanju pruži potpuna i tačna obaveštenja o određenim pojedinostima. Ovde je važno objasniti da je za primeren rok za obaveštavanje irelevantno kada potrošač putuje, već je važan trenutak zaključenja ugovora i primeren rok se i računa u odnosu na taj trenutak. Šta se smatra primerenim rokom u slučaju spora određuje sud.

Na trgovcu je teret dokazivanja da je ispunio obavezu iz ovog člana.

Član 94.

O pojedinostima iz člana 94. ovog zakona organizator odnosno posrednik mora pružiti potrošaču pisana obaveštenja (na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa), na jasan i razumljiv način, slovним znacima i brojevima koji su iste veličine kao u ugovoru. Ako potrošač elektronskim putem rezerviše turističko putovanje, organizator odnosno posrednik je dužan da obaveštenje o pojedinostima učini dostupnim potrošaču za vreme trajanja rezervacije.

Član 95.

Organizator odnosno posrednik je dužan da naglasi mogućnost i postupak za dobijanje obaveštenja o pojedinostima iz člana 93. ovog zakona, prilikom javnog oglašavanja turističkog putovanja.

Ako organizator odnosno posrednik nudi potrošaču da lično zaključe ugovor o turističkom putovanju, u toku nekog promotivnog ili prodajnog događaja, dužan je da jasno istakne prodajnu svrhu i prirodu tog događaja.

Član 96.

Ugovor između organizator odnosno posrednik i potrošača zaključuje se u pisanoj formi (na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa). Ugovor mora sadržati obavezne napomene, pored navedenih koje se odnose na pojedinosti o kojima organizator odnosno posrednik mora obavestiti potrošača pre zaključenja ugovora, još i one koje se odnose na posebne zahteve koje je potrošač saopštio organizator odnosno posrednik i sa kojima se trgovac saglasio: adresu, postupak i rok za ulaganje prigovora potrošača, kao i rok za rešavanje prigovora potrošača, datum i mesto zaključenja ugovora i potpise obe strane. Ako dođe do promene nekih pojedinosti iz člana 93. ovog zakona, trgovac o toj promeni mora u pisanoj formi da obavesti potrošača.

Član 97.

Potrošač ima pravo da ugovor ustupi drugom licu, odnosno da odredi lice koje će umesto njega koristiti ugovorene usluge, pod uslovom da to lice zadovoljava posebne zahteve predviđene za konkretno turističko putovanje i da je u primerenom roku pre polaska obavestio trgovca o zameni. Potrošač jemči da će treće lice ispuniti obaveze prema organizatoru iz ugovora o turističkom putovanju, kao i sve dodatne troškove prouzrokovane zamenom.

Član 98.

Ako je pre polaska organizator prinuđen da izmeni neku od bitnih odredaba ugovora (npr. cenu, destinaciju, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategoriju prevoza, datum otpočinjanja turističkog putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja), dužan je da o predloženim izmenama obavesti potrošača koji može ili da prihvati izmene, uključujući i izmenu cene koja iz toga proizilazi ili da raskine ugovor i zahteva vraćanje svega onog što je po osnovu ugovora platio trgovcu.

Član 99.

Napravljena je razlika između blagovremenog i neblagovremenog odustanka potrošača od ugovora. U slučaju blagovremenog odustanka od ugovora, odnosno odustanka potrošača u primerenom roku (koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja) pre početka putovanja organizator ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova. U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora trgovac može od potrošača da zahteva naknadu u određenom procentu ugovorene cene koji se utvrđuje srazmerno vremenu preostalom do početka putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan. Nezavisno od toga da li je potrošač blagovremeno ili neblagovremeno odustao od ugovora, ako su okolnosti takve da se nisu mogle izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da potrošač ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako je potrošač obezbedio odgovarajuću zamenu ili je zamenu našao trgovac, trgovac ima pravo isključivo na naknadu stvarnih troškova.

Član 100.

U slučaju da pre ugovorenog datuma polaska potrošač raskine ugovor, ili ako organizator raskine ugovor iz bilo kog razloga izuzev skrivljenog neizvršenja obaveze druge strane, potrošač ima tri mogućnosti. Prva mogućnost, ako mu je organizator ponudio kao zamenu drugo turističko putovanje istog ili višeg kvaliteta da tu ponudu prihvati i plati eventualnu razliku u ceni. Druga mogućnost, ako mu je kao zamena ponuđeno drugo turističko putovanje nižeg kvaliteta, da tu ponudu prihvati, ali da mu organizator naknadi razliku u ceni. Treća mogućnost, je da zahteva vraćanje celokupnog iznosa koji je organizatoru platio po osnovu ugovora. Organizator je dužan da potrošaču naknadi troškove nastale usled raskida ugovora, izuzev u slučaju raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je organizator pre zaključenja ugovora obavestio potrošača o tome da je turističko putovanje uslovljeno brojem prijavljenih putnika, i o roku za obaveštavanje potrošača o raskidu, koji ne može biti kraći od 5 dana pre dana kada je putovanje trebalo da otpočne. Izuzetak od obaveze organizatora da naknadi štetu potrošaču je i prestanak ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja za koju ne odgovara ni jedna ni druga strana, pri čemu se preveliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

Član 101.

Organizator je dužan da učenika odnosno studenta smesti u takvu porodicu koja je u stanju da mu pruži onakav smeštaj i brigu, odnosno nadzor i staranje koji bi se osnovano mogli očekivati u prosečnoj porodici. To znači da učenik, odnosno student ne sme biti smešten u loše, neuslovne prostorije, neprimerene polu i uzrastu, kao i u higijenski neadekvatne. Porodica domaćina mora da pokaže minimum interesovanja i brige za dobrobiti učenika, odnosno studenta, da ga tretira kao gosta svog deteta. U pitanju je pravni standard prikladnog smeštaja, a ne nadzor nad poslovno nesposobnim licem. Organizator je takođe dužan da obezbedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja škole, odnosno univerziteta tokom boravka u inostranstvu. Organizator, je dužan da učeniku, odnosno studentu pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji domaćina. U slučaju da potrošač raskine ugovor nakon polaska iz razloga za koje organizator,

odnosno posrednik ne odgovara, u kom slučaju organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika, odnosno studenta u zemlju.

Član 102.

Organizator je obavezan da potrošaču pruži turističko putovanje koje je saobrazno ugovoru. Turističko putovanje je saobrazno ugovoru ako odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj nameni, odnosno ako ima sve odlike koje je trgovac garantovao potrošaču. Organizator odgovara potrošaču ako pružene usluge iz ugovora o turističkom putovanju nisu saobrazne ugovoru, uključujući i usluge koje je potrošaču pružilo treće lice (pružalac usluga transporta, smeštaja, ishrane, kao i zabavnih, kulturnih, sportsko-rekreativnih ili drugih programa kojima se ispunjava slobodno vreme). Na odgovornost organizatora za nesaobraznost usluge iz ugovora o turističkom putovanju shodno se primenjuju odredbe ovog zakona o odgovornosti trgovca za nesaobraznost pružene usluge, osim ako je šta drugo propisano.

Član 103.

Ako posle polaska organizator ustanovi da pružene usluge nisu saobrazne ugovoru, dužan je da u primerenom roku, koji mu ostavi potrošač, potrošaču pruži druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za potrošača i da mu nadoknadi razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga. Ako organizator ne omogući ili propusti da potrošaču u primerenom roku pruži druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja, potrošač ima pravo da sam o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge i da zahteva od organizatora naknadu onoga što je platio i naknadu štete ili da raskine ugovor.

Član 104.

Ako posle polaska, u toku trajanja turističkog putovanja, potrošač ima prigovore na saobraznost usluge, organizator je dužan da nesaobraznost otkloni, a ako nesaobraznost ne bude otklonjena do okončanja turističkog putovanja, potrošač ima pravo na srazmerno sniženje cene. Potrošač nema pravo na sniženje cene, ako je nesavesno propustio da ukaže na nesaobraznost pruženih usluga. Ali ako je nesaobraznost na koju je potrošač ukazao, a koju organizator nije otklonio do okončanja turističkog putovanja takvog obima i kvaliteta da se može kvalifikovati kao neizvršenje ili delimično izvršenje ugovorne obaveze organizatora, potrošač ima pravo da zahteva vraćanje svega onoga što je platio organizatoru na osnovu i da zahteva naknadu štete. Primarna svrha ovog pravila je reparacija, ali to nije njegova jedina svrha. Naime, ovo pravilo ima i određene retributivne elemente, njime se sankcioniše poslovanje organizatora koji ignoriše primedbe potrošača na licu mesta koje se tiču nepotpunog izvršenja njegovih obaveza. Da je potrošač znao da neće imati obroke i pogled na more koji su mu garantovani, on ne bi ni stupio u ugovorni odnos sa organizatorom. Ako u slučaju delimičnog izvršenja potrošač ima pravo samo na povraćaj dela cene koju je platio, to znači da je potrošač zaključio ugovor koji nije odgovarao njegovim potrebama. Potrošač ima, na primer, samo 15 dana odmora godišnje i želi da ga provede na određeni način, ukoliko bi dobio polovičnu uslugu i morao da za nju plati to bi značilo da bi trebalo da se zadovolji polovičnim odmorom koji nije želeo.

Član 105.

Potrošač je dužan da organizatoru ostavi primeren rok za otklanjanje nesaobraznosti ukoliko turističko putovanje nije saobrazno onome što je ugovoreno. Ako je pružanje druge odgovarajuće usluge nemoguće ili ako je organizator izričito odbio da pruži takvu uslugu, potrošač nije dužan da organizatoru ostavi primeren rok za otklanjanje nesaobraznosti. Potrošač ima pravo da raskine ugovor ako organizator propusti da u primerenom roku otkloni nesaobraznost u skladu sa članom 107. ovog zakona.

Član 106.

U slučaju nemogućnosti ispunjenja obaveza organizatora usled razloga za koji nije odgovoran ni organizator ni potrošač (na primer, u slučaju više sile), obaveze iz ugovora se gase. Ako je potrošač nešto platio po osnovu ugovora, ima pravo da zahteva vraćanje. Ako je nemogućnost nastupila posle polaska, troškove povratka potrošača na mesto polaska snose obe strane na jednake delove, a ostale troškove koje je imao u vezi sa prestankom ugovora snosi sam potrošač.

Obaveza potrošača se gasi kada je ispunjenje obaveze organizatora postalo nemoguće zbog događaja za koji nije odgovorna ni jedna ni druga strana. Ako je potrošač ispunio deo svojih ugovornih obaveza, može zahtevati vraćanje po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.

Član 107.

Potrošač ima pravo da zahteva naknadu štete koju je pretrpeo usled toga što organizator nije ispunio ili je samo delimično ispunio svoju obavezu iz ugovora ili je zadocnio sa njenim ispunjenjem. Organizator će se osloboditi ove odgovornosti ako dokaže da je neispunjenje, delimično ispunjenje ili zadocnjenje posledica potrošačeve namere ili krajnje nepažnje.

Član 108.

Predlog zakona o zaštiti potrošača propisuje posebnu obavezu organizatora da potrošaču pruži garancije da će mu biti vraćena cena turističkog putovanja koju je platio, u slučaju neizvršenja ugovora, i da će mu biti pokriveni troškovi povratka u mesto polaska, u slučaju nesposobnosti plaćanja organizatora. Organizator je dužan da obezbedi ove garancije osiguranjem od neplaćanja u slučaju nesposobnosti plaćanja ili bankarskom garancijom na prvi poziv, a prilikom zaključenja ugovora o turističkom putovanju dužan je da potrošaču preda ispravu o osiguranju odnosno bankarskoj garanciji. Ako organizator ne preda potrošaču ovu ispravu, ne može od njega tražiti niti primiti unapred isplatu cene ili dela cene.

Član 109.

Za slučaj da mu zatreba pomoć, potrošač je dužan da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator uputio, obavesti o nesaobraznosti pruženih usluga onome što je ugovoreno, u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa, prvom prilikom, a najkasnije u roku od mesec dana od kada uoči nesaobraznost. Organizator je dužan da o ovoj dužnosti potrošača obavesti pre početka putovanja i o posledicama povrede ove obaveze.

U odeljku 3. glave X propisane su norme o vremenski podeljenjom korišćenju nepokretnosti.

Član 110.

Pre zaključenja ugovora trgovac mora obavestiti potrošača zainteresovanog za vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti o nizu pojedinosti (o nepokretnosti, njenim oznakama, osnovnim odlikama i lokaciji, uslugama od zajedničkog interesa kojima bi potrošač mogao pristupiti, ceni, uključujući naknadu za usluge od zajedničkog interesa, naknadu za korišćenje zajedničkih sistema uređaja, itd) navedenim na tipskom informativnom obrascu, čija sadržina će biti propisana aktom Vlade na zajednički predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača i ministra nadležnog za turizam. Obaveštenja o ovim pojedinostima moraju biti data potrošaču besplatno, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način, na jeziku koji je u službenoj upotrebi.

Član 111.

U slučaju da trgovac javno oglašava vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti, dužan je da u oglasu naglasi da potrošači imaju mogućnost da dobiju obaveštenje o ovim pojedinostima i objasni postupak njihovog dobijanja, a ako vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti lično nudi, na nekom promotivnom ili prodajnom događaju, dužan je da obezbedi da obaveštenje o navedenim pojedinostima bude dostupno potrošaču sve vreme trajanja takvog događaja.

Član 112.

O svakoj promeni pojedinosti pre zaključenja ugovora trgovac je dužan da u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa, obavesti potrošača, a ako ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti bude zaključen, u njemu se mora navesti svaka promena u pojedinostima koja je nastupila od obaveštenja potrošača o njima do zaključenja ugovora.

Ugovor se mora zaključiti u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa i sadržati sve pojedinosti o kojima je potrošač obavešten pre zaključenja ugovora. Promena pojedinosti je moguća samo ako se trgovac i potrošač izričito saglase ili ako je nastala kao posledica više sile. Potrošaču se, prilikom zaključenja ugovora, predaje najmanje jedan primerak ugovora.

Potrošač je kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti posebno zaštićen pravom na odustanak od ugovora. O tom pravu i njegovom trajanju trgovac je obavezan da obavesti potrošača pre zaključenja ugovora, a potrošač se potpisuje pored odredbe u ugovoru o pravu na odustanak. Radi lakšeg korišćenja potrošača ovim pravom, Vlada će, na zajednički predlog ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača i ministarstva nadležnog za turizam, propisati obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, koji će predstavljati sastavni deo ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti.

Član 113.

Pravo na odustanak od ugovora je pravo potrošača da odustane od ugovora bez obaveze da navede razloge zbog kojih to čini i traje 14 dana. Rok se računa od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora ili preudgovora.

Čl. 114-116.

Trajanje roka se produžava, ako trgovac propusti da potrošaču dostavi obrazac za odustanak od ugovora ili ga ne obavesti o pojedinostima o kojima ga je pre zaključenja ugovora morao obavestiti. Ako odluči da odustane od ugovora, potrošač treba da dostavi trgovcu svoju izjavu kojom potrošač odustaje od ugovora u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa, a u tu svrhu može koristiti i poseban obrazac za odustanak od ugovora koji mu je trgovac predao. Odustankom od ugovora prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše odnosno zaključe ugovor, a potrošač ne snosi nikakve troškove u vezi odustankom, niti je dužan da plati usluge koje su mu pružene pre nego što je odustao od ugovora.

Čl. 117. i 118.

Najzad, treba naglasiti da sva pravila o zaštiti potrošača koja su predviđena kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti važe i za ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti. Određeno odstupanje u pogledu zabrane plaćanja unapred postoji kod ugovora o pomoći prilikom preprodaje. Kod ovog ugovora, kojim se trgovac obavezuje da potrošaču pomogne prilikom kupovine ili prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor, ovaj zakon je propisao da zabrana plaćanja unapred traje do zaključenja ugovora o prodaji vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno dok trgovac na

drugi način ne ispuni svoje obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje. Zakon o zaštiti potrošača pruža pravni okvir za zaštitu potrošača kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti propisivanjem zabrane trgovcu ili trećem licu da od potrošača zahteva ili primi isplatu naknade po osnovu ugovora ili pružanje sredstva obezbeđenja, pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Član 119.

Zbog odustanka od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, prestaju i svi ugovori povezani sa njim (na primer, ugovor o kreditu povezan sa ovim ugovorom, koji je potrošač zaključio sa trgovcem ili ugovor o kreditu koji je potrošaču, radi zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, odobrilo treće lice).

Član 120.

Potrošač ima pravo da zahteva od trgovca da otkupi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor, ako mu trgovac ne pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, odnosno trajnih olakšica za odmor.

Član 121.

Da bi obezbedio potrošača u slučaju nesposobnosti plaćanja trgovca kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, Predlog zakona je za taj slučaj propisao iste garancije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču kod ugovora o paket-aranžmanu.

Član 122.

Svi trgovci u lancu prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, kao i posrednici u prodaji, solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje ugovornih obaveza i za pravne posledice neizvršenja.

Glava XII. Strategija i institucionalni okvir za zaštitu potrošača

Član 123.

Imajući u vidu da je oblast zaštite potrošača izuzetno dinamična oblast i u cilju usaglašavanja sa dinamikom na nivou EU u pogledu donošenja strateških dokumenata, ovim članom predviđeno je da Vlada na predlog Ministarstva donosi Strategiju zaštite potrošača (u daljem tekstu: Strategija), kojom se utvrđuju dugoročni ciljevi i aktivnosti neophodne radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača i akcioni plan za realizaciju strategije.

Član 124.

Ovim članom određeni su nosioci zaštite potrošača i to: Narodna skupština, Vlada, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju nadležnosti u oblasti zaštite potrošača i organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi, čija uloga u ovoj oblasti je od izuzetnog značaja. Propisana je saradnja između nosilaca zaštite potrošača na unapređenju zaštite potrošača na sprovođenju Strategije i Akcionog plana.

Član 125.

Pored nosilaca zaštite potrošača iz člana 124. ovog zakona, sistem zaštite potrošača čine i drugi subjekti, kao što su privredne i profesionalne komore i udruženja trgovaca od kojih se očekuje da doprinesu izgradnji i razvoju sistema zaštite potrošača u Srbije.

Član 126.

Definisane su poslovi koje ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača naročito obavlja, a u skladu sa Zakonom o ministarstvima („Službeni glasnik RS”, broj 44/14) koji načelno uređuje nadležnosti ovog resora.

Čl. 127. i 128.

U cilju unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje nosilaca zaštite potrošača i drugih subjekata u ovoj oblasti, ovim članom propisuje se osnivanje Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni savet), kao radnog tela Vlade, i uređuju se poslovi koje ovo telo naročito obavlja. Nacionalni savet čine predstavnici ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača i drugih državnih organa i nosilaca javnih ovlašćenja, udruženja i saveza, privrednih i profesionalnih komora i drugih učesnika na tržištu, kao i nezavisni stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača.

Kako bi se obezbedilo zastupljenost svih institucije koje se bave najvažnijim pitanjima zaštite potrošača propisano je ko su obavezni članovi ovog tela.

Predstavnici udruženja i saveza čine najmanje jednu trećinu od ukupnog broja članova Nacionalnog saveta, a predlaže ih Savet potrošača. Nacionalnim savetom predsedava ministar nadležan za zaštitu potrošača.

Član 129.

Zaštita potrošača ne može biti delotvorna ako se sprovodi samo na centralnom nivou. U tom smislu, neophodno je da organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave imaju aktivnu ulogu u promovisanju i zaštiti prava i interesa potrošača.

Na osnovu Zakona o državnoj upravi („Službeni glasnik RS”, br. 79/05, 101/07 i 95/10) i Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS”, broj 129/07) lokalne samouprave imaju određena ovlašćenja u oblasti zaštite potrošača, ali ona nisu jasno precizirana. Imajući to u vidu, ovim članom Predloga zakona propisana je uloga organa autonomne pokrajine i lokalne samouprave u oblasti zaštite potrošača, koja, između ostalog, podrazumeva i podsticanje i podršku aktivnosti usmerenih na zaštitu potrošača, podršku aktivnostima udruženja i saveza a naročito u pogledu obezbeđivanja finansijskih sredstava, odgovarajućih prostorija i ostalih neophodnih uslova za rad, jačanje koordinacije u sprovođenju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou, kao i podrška osnivanju i radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

Član 130.

Ovaj član definiše udruženja i saveze udruženja za zaštitu potrošača u smislu ovog zakona. Naime, sloboda udruživanja i naponi za promovisanje zaštite potrošača vode ka uspostavljanju brojnih udruženja čiji je cilj zaštita potrošača. Ipak, neophodno je osigurati sprečavanje bilo kakve zloupotrebe korišćenja naziva „udruženje za zaštitu potrošača” jer bi tako nešto u značajnoj meri škodilo poverenju i snazi potrošačkog pokreta u celini i stvaralo konfuziju među samim potrošačima. Stoga, udruženja i savezi su ona udruženja koja su osnovana u skladu sa zakonom kojim se reguliše osnivanje i pravni položaj udruženja građana, izričito su se opredilila da štite potrošače, neprofitna su i u potpunosti nezavisna od ekonomskih i političkih interesa drugih fizičkih i pravnih lica. Uslovi propisani u ovom članu su početna pretpostavka za upis u Evidenciju koju vodi nadležno ministarstvo, ali i osnov za vođenje postupka protiv svih onih udruženja i saveza koja se predstavljaju kao udruženja i saveze udruženja za zaštitu potrošača a to nisu, odnosno lažno se predstavljaju i obmanjuju javnost.

Član 131.

Ovim članom određeno je šta se posebno ubraja u delatnost udruženja i saveza. S tim u vezi, njihove aktivnosti obuhvataju informisanje, edukaciju i pružanje pravne pomoći potrošačima, kao i sprovođenje ispitivanja i uporednih analiza robe i usluga. Lista aktivnosti nije ovim ograničena, već je samo *exempli causa* navedena. Pored toga, prilikom upisivanja u Evidenciju, neophodno je da udruženja i savezi ispune i uslove iz ovog člana, odnosno da realizuju aktivnosti koje su u ovom članu propisane.

Član 132.

Evidencija udruženja i saveza omogućava jačanje institucionalnog okvira za zaštitu potrošača. Najaktivnija, najstručnija i najreprezentativnija udruženja i savezi dobijaju mogućnost da učestvuju u kreiranju politike zaštite potrošača, da zastupaju potrošače pred sudom i da konkurišu za sredstva koja dodeljuje Ministarstvo putem javnih poziva. Dok je namera da funkcioniše što veći broj udruženja i saveza, Evidencija će omogućiti uspostavljanje većeg stepena koordinacije i saradnje sa onim udruženjima i savezima koja su dokazali da su aktivni i imaju veće kapacitete, iskustvo i znanje da zastupaju i predstavljaju potrošače pred državnim institucijama i sudovima.

Član 133.

Evidencija ostaje dobrovoljna i zasnovana je na prijavi koju udruženje i savez dostavlja ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, kojom dokazuje da ispunjava uslove za upis propisane ovim zakonom.

U ovom članu predviđa se donošenje podzakonskog akta koji će bliže urediti uslove za upis u Evidenciju, sadržinu i način vođenja Evidencije, kao i sadržinu prijave za upis.

Član 134.

Samo ona udruženja i savezi koja ispunjavaju posebne uslove koji si tiču njihovog iskustva, ekspertize i kapaciteta mogu da budu upisana u Evidenciju. Iskustvo se dokazuje dostavljanjem izveštaja o sprovedenim aktivnostima, kao i pratećim finansijskim izveštajima. Ovi dodatni uslovi se traže iz razloga što dodatne aktivnosti kojima se bave ova udruženja i savezi koju su upisani u Evidenciju zahtevaju provereno iskustvo i veštinu udruženja i saveza.

Savezi udruženja za zaštitu potrošača moraju da dokažu da su sačinjeni od najmanje tri udruženja.

Ocenu ispunjenosti prethodno navedenih uslova vrši ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, koje suštinski ostaje glavni organ odlučivanja. Odluka ministarstva se donosi na osnovu dokumenata i izveštaja koje podnose udruženja i savezi koji se prijavljuju za upis u Evidenciju.

Ipak, neophodno je uključiti i udruženja i saveze u proces odlučivanja. Pre usvajanja odluke o upisu u Evidenciju, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača koju čine sva udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju. Ovo mišljenje je konsultativne prirode.

Član 135.

Definisana su osnovna prava koja mogu da vrše samo udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju (pravo na finansiranje putem javnih poziva koje objavljuje Ministarstvo; pravo na zastupanje interesa potrošača u konsultativnim telima u oblasti zaštite potrošača na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou, kao i pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača; pravo da učestvuju u radu Saveta potrošača i radnih grupa za pripremu propisa iz oblasti zaštite potrošača; i pravo da koriste Nacionalni registar potrošačkih prigovora.

Član 136.

U cilju razvoja potrošačkog pokreta, ovim članom je predviđena mogućnost finansiranja i sufinansiranja aktivnosti evidentiranih udruženja i saveza iz budžeta Republike Srbije, kao i mogućnosti sufinansiranja iz budžeta Republike Srbije evropskih i međunarodnih projekata koje sprovede evidentirana udruženja i savezi.

Propisano je i da evidentirana udruženja i savezi koji primaju sredstva iz drugih izvora, izvan budžeta Republike Srbije, su dužna da o tome obaveste nadležno ministarstvo u propisanom roku.

U načinu svog finansiranja, udruženja i savezi moraju da ostanu nezavisni. Naime, udruženja, odnosno savezi ne smeju da primaju sredstva, uključujući svaki oblik donacija i bespovratne pomoći, od fizičkih i pravnih lica s kojima postoji ili bi mogao da postoji bilo kakav sukob interesa, a naročito od trgovaca ili udruženja trgovaca, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu, npr putem obuka, u skladu sa zakonom i statutom udruženja, odnosno saveza. Ovim članom propisan je jedan od uslova koji udruženja ili savezi moraju da ispune prilikom upisa u Evidenciju koju vodi resorno ministarstvo, ali i osnov za vođenje postupka protiv svih onih udruženja ili saveza koja se finansiraju suprotno ovom članu, a predstavljaju se u javnosti kao nosioci zaštite potrošača.

Član 137.

Ovim članom propisani su uslovi za brisanje udruženja ili saveza iz Evidencije, o čemu odlučuje resorno ministarstvo. Pre usvajanja odluke o brisanju iz Evidencije, ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača, koji je dužan da isto izda u roku od 30 dana od dana podnošenja zahteva za davanje mišljenja. Ukoliko pomenuti Savet ne dostavi svoje mišljenje u propisanom roku, Ministarstvo nastavlja postupak brisanja iz Evidencije. Ovo mišljenje je konsultativne prirode.

Član 138.

Savet potrošača ima ulogu reprezentativnog i konsultativnog tela potrošača pred ostalim nosiocima zaštite potrošača, kao i drugih subjekata koji se bave zaštitom potrošača, kao što su privredne i profesionalne komore i udruženja trgovaca. Savet potrošača čine sva udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju. Savezi koje delom mogu da čine i udruženja koja nisu upisana u Evidenciju takođe učestvuju u radu Saveta, što omogućava predstavljanje i onih udruženja koja nisu upisana u Evidenciju.

Propisani su poslovi koje ovo telo obavlja, a naročito predlaganje predstavnika udruženja i saveza u Nacionalni savet za zaštitu potrošača, kao i donošenje Etičkog kodeksa udruženja i saveza.

Savet potrošača će doneti svoj interni akt o organizaciji i načinu rada. Usled njene savetodavne uloge, u postupku upisa i brisanja iz Evidencije neophodno je da ministarstvo zatraži mišljenje Skupštine udruženja i saveza.

Glava XIII. Potrošački prigovori i vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Čl. 132. do 136. Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine menjaju se setom članova koji postavljaju pravni osnov i uslove za ustanovljavanje sistema tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na teritoriji cele države. Takav sistem će direktno da doprinose efikasnoj primeni odredaba ovog zakona u praksi.

Obim primene i glavne karakteristike vansudskog postupka rešavanja potrošačkih sporova su definisani odredbama ovog zakona, dok će se taj postupak detaljnije urediti podzakonskim aktom.

Predložena rešenja su u potpunosti u skladu s najnovijim Evropskim propisima o vansudskom rešavanju sporova:

1) Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova (engl. *Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes*); i

2) Uredbom 524/2013 o elektronskom rešavanju potrošačkih sporova (engl. *Regulation 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*).

Pored ovih, dodatni razlozi za ove odredbe su:

- da jasno označi tela koja su nadležna za sprovođenje vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;

- da omogući Ministarstvu da bliže uređuje kriterijume za rad tela koja sprovode vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i obrazac zahteva za pokretanje ovog postupka, a sve u cilju da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan;

- da omogući Ministarstvu da sastavi i objavi listu tela koja su ovlašćena za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;

- da ustanove obavezu tela nadležna za vansudsko rešavanje sporova da javno objave i dostave Ministarstvu izveštaj o radu; i

- da razvije elektronsku platformu za rešavanje potrošačkih sporova.

Član 139.

Potrošački prigovori predstavljaju osnovni izvor informacija prilikom kreiranja politike zaštite potrošača. Njihovo prikupljanje i upis mora da bude sistematizovan kako bi se dobili pouzdani, detaljni i relevantni podaci.

Takođe, očekuje se da će Nacionalni registar potrošačkih prigovora, koji vodi Ministarstvo, olakšati da se „čuju” i prigovori pojedinačnih potrošača i da se po tim prigovorima postupa. Ovo će neposredno da doprinese boljem sprovođenju u praksi odredaba ovog zakona, pozitivno utičući na celokupni sistem zaštite potrošača u zemlji.

Propisana je obaveza Ministarstva da jednom godišnje objavljuje i dostavlja Nacionalnom savetu za zaštitu potrošača izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, ali i koje podatke ovaj izveštaj naročito treba da obuhvata.

Član 140.

Ovaj član definiše potrošački spor kao svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca. U postupku pred sudom u potrošačkom sporu, u smislu zakona kojim se uređuje parnični postupak, ne plaća se sudska taksa za tužbu ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000,00 dinara.

Član 141.

Ovim članom propisuje se mogućnost rešavanja potrošačkih sporova vansudskim putem, ali se istovremeno uvodi ograničenje vansudskog rešavanja za pojedine sporove, u skladu sa odredbama Direktive 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova.

Propisano je da se podzakonskim aktom bliže urede pitanja od značaja za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito: kriterijumi za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i obrazac zahteva za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan.

Propisano je da se vansudsko rešavanje potrošačkih sporova ne primenjuje u sledećim slučajevima: za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac, kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca, prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana, u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača i u sporovima čija vrednost prelazi 500.000,00 dinara.

Član 142.

Ministarstvo sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koji ispunjavaju uslove propisane članom 148. stav 2. ovog zakona i javno je objavljuje. Ovim članom detaljno je uređeno koje podatke lista treba da sadrži (naziv, sedište, adresu i Internet adresu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, podatke unutrašnjem uređenju i načinu finansiranja, podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu), kao i mogućnost brisanja sa ove liste, ukoliko neko od tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestane da ispunjava uslove propisane ovim zakonom. Propisana je obaveza za tela nadležna za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova da dostavljaju Ministarstvu izveštaj o primljenim zahtevima za pokretanje spora, pokrenutim i okončanim sporovima, uočenim značajnim problemima i slično, a u skladu sa članom 148. stav 2. ovog zakona, i to do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, kao i obaveza da ovaj izveštaj javno objave.

Član 143.

Ukoliko se u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova ne postigne sporazum strane u sporu imaju pravo na sudsku zaštitu u skladu sa ovim zakonom. Korišćenje vansudskih alternativa ne može da potrošača liši njegovog prava da spor iznese pred sud.

Nije u suprotnosti Evropskoj konvenciji o ljudskim pravima ili Ustavu ako se potrošač voljno odrekne prava na pristup sudu tako što prihvati neki od načina vansudskog rešavanja sporova. Uslov da je odricanje moguće samo pošto spor nastane je neophodan preduslov za slobodnu odluku potrošača o odustajanju od prava na pristup pravosuđu. U momentu kada potrošač stupa u ugovorni odnos ne može se od njega očekivati da pokaže punu pažnju na odredbe koje je trgovac pripremio i koje predviđaju derogaciju prava na pristup sudu

Član 144.

Na procesni aspekt vansudskog rešavanja potrošačkih sporova se *mutatis mutandis* primenjuju odredbe odgovarajućih matičnih zakona iz ove oblasti, tj. Zakona o arbitraži i Zakona o medijaciji.

Glava XIV. Zaštita kolektivnih interesa potrošača

Postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača jeste način za postizanje visokog nivoa zaštite potrošača u praksi. Ovim institutom štiti se širok dijapazon potrošačkih prava uključujući i oblasti koje nisu regulisane ovim zakonom kao što je to npr. slučaj sa potrošačkim kreditom. Predlog zakona ovlašćuje evidentirana udruženja i saveze da pokreću postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača.

Ova glava predstavlja transponovane odredbe Direktive 2009/22/EZ o merama zabrane za zaštitu interesa potrošača koja je najvažnija evropska direktiva koja reguliše postupak sprovođenja pravnog sistema zaštite potrošača. Odredbe ove Direktive detaljnije su razrađene i usaglašene sa karakteristikama i potrebama srpskog pravnog sistema. Odredbe čl. 137. do 146. Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine samo delimično transponuju odredbe ove Direktive. Član 137. Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine ograničava obim primene ovih odredaba na samo

dve oblasti potrošačkog prava: nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu.

Takođe, konsultovana su i rešenja usvojena u pravnim sistemima država u regionu sa veoma sličnom pravnom tradicijom, kao što je srpska, a koja su ocenjena kao vrlo uspela i uspešna od strane Evropske komisije.

Odredbe o zaštiti kolektivnih interesa potrošača od fundamentalnog značaja su za efikasnu i delotvornu zaštitu potrošača. Njima se ustanovljava jedan kompletan sistem koji može da koristi širok krug nosilaca zaštite potrošača.

Član 145.

Radi boljeg i usaglašenog razumevanja inovativnog pojma kolektivni interes potrošača, Predlog zakona objašnjava značenje istog, propisujući da povreda kolektivnog interesa potrošača postoji kada se ukupnom broju od najmanje desetoro potrošača, istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od strane istog lica, povređuje pravo koje im je zagarantovano ovim zakonom, ili u slučaju nepoštene poslovne prakse u smislu čl. 17. do. 23. ovog zakona, odnosno nepravičnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 41. do 45. ovog zakona.

Dalje se propisuje da povreda kolektivnog interesa potrošača, iz stava 1. tačka 1) ovog člana postoji i u slučajevima kada se povređuju prava ukupnom broju potrošača koji je manji od deset, ako nadležni organ utvrdi da je došlo do povrede kolektivnog interesa potrošača uzimajući u obzir naročito trajanje i učestalost postupanja trgovca, kao i činjenicu da li takvo postupanje ispoljava negativne efekte prema svakom potrošaču u datoj činjeničnoj situaciji.

Član 146.

U ovom članu postavlja se osnov za aktivnu ulogu uprave u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača u upravnom postupku. Ako u postupku nadzora Ministarstvo po službenoj dužnosti osnovano smatra da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepoštene ugovorne odredbe ili nepoštene poslovne prakse, ugrožava ili pretili da ugrozi kolektivni interes potrošača, otpočet će postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača. Pravila opšteg upravnog postupka imaju supsidijarnu primenu.

Nova zakonska rešenja su od suštinskog značaja za potrošače, imajući u vidu da je u Zakonu o zaštiti potrošača iz 2010. godine ova mogućnost bila sprovodljiva isključivo u sudskom postupku (glava HIII, Postupak zabrane nepravičnih ugovornih odredaba i nepoštenog poslovanja u Zakonu iz 2010. godine, predviđen je kao sudski postupak). Međutim, delovanjem na nivou organa uprave ostvaruje se efektivnija zaštita, upravni postupak je brži i efikasniji od sudskog.

Član 147.

Ovaj član propisuje da su evidentirana udruženja i savezi za zaštitu potrošača ovlašćena da podnesu zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača, čime se potvrđuje kredibilitet potrošačkih organizacija koje su ispunile propisane uslove i upisane u Evidenciju resornog ministarstva.

Član 148.

Ovaj član uređuje stranačku legitimaciju, pokretanje postupka. Svojtvo stranke imaju trgovci povodom čijih činjenja ili propuštanja se vodi postupak, kao i podnosioci zahteva za zaštitu kolektivnog interesa. Dalje, uređuje se da svojtvo stranke nemaju podnosioci inicijative za ispitivanje povrede kolektivnih interesa potrošača, davaoci informacija i podataka, stručna lica i organizacije čije se analize koriste u postupku, kao ni drugi državni organi i organizacije koji sarađuju sa Ministarstvom u toku postupka.

O pokretanju postupka donosi se zaključak, koji sadrži opis radnji ili akata koji mogu da predstavljaju povredu kolektivnog interesa potrošača, pravni osnov i razloge za pokretanje postupka, kao i poziv svim licima koja raspolažu podacima, ispravama ili drugim relevantnim informacijama, da ih dostave Ministarstvu. Protiv zaključka o pokretanju postupka nije dozvoljena posebna žalba.

Član 149.

U ovom članu na uopšten način se ističe da Ministarstvo u postupku zaštite kolektivnih interesa potrošača donosi rešenje kojim odlučuje o postojanju povrede i određivanju mere.

Propisuje se obaveza Ministarstva da obavesti lice protiv kojeg je pokrenut postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača o bitnim činjenicama, dokazima i ostalim elementima zbog kojih se postupak vodi, i poziva ga da se izjasni u roku od 15 dana od dana prijema ovog obaveštenja. Dalje, licu protiv kojeg se vodi postupak daje se mogućnost da u svom odgovoru samostalno predloži obaveze koje je spremno da preduzme radi otklanjanja povrede zakona, sa uslovima i rokovima za sprovođenje (korektivna izjava).

Sastavni deo rešenja kojim je utvrđena povreda kolektivnih interesa potrošača je mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kao i rok za sprovedene izrečene mere.

Protiv rešenja donetog u postupku zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti upravni spor.

Član 150.

U upravnom postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača Ministarstvo može da naloži stranci protiv koje se vodi postupak da preduzme određeno ponašanje ili da zabrani određeno ponašanje, a naročito da izrekne naloge i mere, koje su u skladu sa Direktivom 2009/22/EZ koja ne samo sudovima, već i organima uprave daje mogućnost izricanja mera u postupku kolektivne zaštite potrošača. U rešenju iz stava 1. ovog člana Ministarstvo ima mogućnost da trgovcu naloži obavezu da u utvrđenom roku izvesti Ministarstvo o sprovođenju izrečenih mera. Rešenje kojim se određuje mera zaštite kolektivnog interesa potrošača objavljuje se na internet stranici ministarstva.

Član 151.

Kada postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača, Ministarstvo može na predlog podnosioca zahteva da naloži privremenu meru, koja može da traje do donošenja rešenja u postupku zaštite kolektivnog interesa.

Član 152.

Prekid postupka ostvaruje se zaključkom u situaciji kada se trgovac obaveže da neće nastaviti ili ponoviti radnju ili akt kojim se šteti kolektivnom interesu potrošača. Ova odredba uređuje dužinu trajanja prekida, kao i efekte kršenja preuzetih obaveza od strane trgovca.

Član 153.

Ovim članom propisuje se da odredbe ove glave ne utiču na mogućnost potrošača da pokrene postupak za naknadu štete po opštima pravilima odštetnog prava, ili da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili utvrđivanje ništavosti ugovora, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava.

Glava XV. Nadzor

Ovom glavom uređuju se nadležnosti nadzora državnih organa, inspekcijskih organa, te osnovni elementi postupka, uključujući rešenje koje se donosi i žalbu.

Član 154.

S obzirom na to da je zaštita potrošača multidisciplinarna oblast, širok je i broj ministarstava i javnih institucija kojima pripadaju ovlašćenja nadzora njegove primene.

Nadzor nad primenom ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, te je ovo bilo potrebno istaći već u prvom stavu, čime se naglašava osnov za nadležnost ovog ministarstva kao organa državne uprave koji ima „opštu i horizontalnu nadležnost”, što se često ističe u izveštajima Evropske komisije o napretku Srbije. U drugom stavu navodi se da su akcesorni državni organi, ne manje bitni, ali svakako oni čije aktivnosti koordinira ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, druga ministarstva, organi javne uprave i lokalne samouprave koji vrše nadzor nad pojedinim sektorima. U poslednjem stavu ističe se nadležnost tržišne i turističke inspekcije, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u ovim oblastima.

Član 155.

Kako bi se omogućilo da resorno ministarstvo efikasno obavlja svoju koordinacionu ulogu, propisuje se obaveza međusobne saradnje, uključujući i razmenu informacija i preduzimanje mera i aktivnosti značajnih za sprovođenje inspekcijskog nadzora. Takođe, ostavlja se mogućnost da Vlada, na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača uspostavlja koordinaciona tela koja bi funkcionisala u cilju unapređenja saradnje i/ili rešavanja pitanja nadležnosti.

Posebno se ističe ovlašćenje resornog ministarstva da od ostalih institucija zahteva određene informacije ili preduzimanje ogovarajućih mera, i obaveza tih organa da saraduju sa ministarstvom, uključujući i obavljanje sektorske analize, kao i da daju mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača. Ova obaveza se pojačava odredbom da Ministarstvo može obavestiti nadležni nadzorni organ odnosno organa ili organizacije koji je dužan da saraduje, a kao sankcija se predviđa objavljivanje podataka o neuspešnoj saradnji. Inspiracija za ovu odredbu pronađena je u postojećem Zakonu o zaštiti konkurencije.

Član 156.

U ovom članu navode se ovlašćenja nadležnog inspektora, koji ima sva prava, dužnosti i ovlašćenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblasti trgovine i turizma. U stavu dva navode se opšta ovlašćenja nadležnih inspekcijskih organa, prema odgovarajućim odredbama predloženog propisa.

Sankcije koje su propisane odredbama Zakonom o zaštiti potrošača iz 2010. godine za nesavesne trgovce su se pokazale kao nedovoljne i u pojedinim slučajevima neadekvatne. To je uticalo da primena zakonskih odredaba ne bude delotvorna na način kako se to očekivalo. Posebno je ukazivano na nedostatak ovlašćenja inspekcije. Radi otklanjanja uočenih slabosti uvedeni su novi prekršaji i proširena ovlašćenja nadležnih inspektora. Taksativno je nabrojano šta se konkretno proverava u poslovanju trgovaca.

Član 157.

Ovim članom propisuje se da u slučaju utvrđivanja povrede zakona inspektor donosi rešenje kojim nalaže trgovcu da otkloni utvrđene nedostatke i određuje rok u kojem će trgovac biti dužan da otkloni nedostatke, a koji ne može biti kraći od 24 sata dana niti duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano.

Član 158.

Inspekcijski nadzor u smislu ovog zakona vrši se po službenoj dužnosti i započinje preduzimanjem prve radnje tržišnog inspektora u postupku inspekcijskog nadzora. U ovom stavu pojašnjavaju se pojedine faze postupka i radnje u postupku inspekcijskog nadzora. Propisano je da prijave povrede zakona, druge informacije, dojave, podnesci i zahtevi podneti radi preduzimanja inspekcijskog nadzora imaju dejstvo inicijative za pokretanje postupka, a podnosioci tih inicijativa nemaju svojstvo stranke u postupku. Dalje se propisuje da o svim radnjama u postupku inspekcijskog nadzora od značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja zapisnik, a o pitanjima koja nisu od neposrednog značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja službenu belešku.

Ako utvrdi povredu zakona, inspektor donosi i dostavlja rešenje u skladu sa svojim ovlašćenjem u roku od pet dana od dana otpočinjanja, odnosno okončanja kontrole. Inspektor u vreme i na mestu kontrole, može doneti privremeno rešenje, koje se ukida rešenjem iz stava 5. ovog člana, odnosno prestaje da važi protekom roka za donošenje rešenja iz stava 5. ovog člana. Međutim, protiv privremenog rešenja nije dozvoljena posebna žalba.

Član 159.

Protiv rešenja iz čl. 150. i 157. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana Ministru. Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Protiv drugostepene odluke Ministra stranka kojoj je izrečena upravna mera može da pokrene postupak pred Upravnim sudom u roku od 14 dana, ali žalba ne odlaže izvršenje rešenja.

Glava XVI. Kaznene odredbe

Čl. 160. i 161.

Propisani su prekršaji, odnosno novčane kazne za pravna lica, fizička i odgovorna lica u pravnom licu, kao i za preduzetnike. Uz prekršajnu kaznu, pravnom licu se može izreći i zaštitna mera privremene zabrane obavljanja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja rešenja, a preduzetniku zaštitna mera privremene zabrane vršenja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

Glava XVII. Prelazne i završne odredbe

Čl. 162 -165.

Ovim odredbama se uređuje obaveza državnih organa na donošenje podzakonskih akata u roku od 6 meseci od dana stupanja zakona na snagu.

Takođe, ovim članom je propisano da udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju na osnovu Zakona o zaštiti potrošača iz 2010. godine nisu u obavezi da se ponovo registruju, već je Ministarstvo u obavezi da ih upiše u Evidenciju uspostavljenu na osnovu člana 132. ovog zakona.

Propisuje se stupanje na snagu ovog zakona osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, uz odloženi početak primene, po isteku tri meseca od stupanja na snagu.

IV. FINANSIJSKA SREDSTVA POTREBNA ZA PRIMENU ZAKONA

Za sprovođenje ovog zakona obezbeđena su sredstva Zakonom o budžetu za 2014. godinu („Službeni glasnik RS”, broj 110/13) na Programu 1501 Jačanje zaštite potrošača na ekonomskoj klasifikaciji, Projekat 0007 Jačanje zaštite potrošača predviđena u iznosu 8.776.000 dinara.

Poslovi Ministarstva predviđeni članom 126. Predloga zakona realizovaće se angažovanjem postojećih kadrovskih i tehničkih kapaciteta Ministarstva i nije potrebno obezbediti dodatna finansijska sredstva u budžetu Republike Srbije.

Sva predložena rešenja u Predlogu zakona u skladu su sa projekcijama datim Finansijskim planom za 2014 do 2016.

V. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA U HITNOM POSTUPKU

Razmatranje i donošenje ovog zakona po hitnom postupku predlaže se u skladu sa članom 167. Poslovnika Narodne skupštine („Službeni glasnik RS”, broj 20/12-prečišćen tekst), zbog potrebe usklađivanja propisa sa propisima Evropske unije naročito imajući u vidu rokove za transpoziciju Direktive 2011/83/EU.

VI. ANALIZA EFEKATA

1. Određivanje problema koje zakon treba da reši

Tokom primene Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 73/10) uočeni su glavni nedostaci koji sprečavaju njegovu primenu u praksi i nemogućnost da pruži i garantuje zadovoljavajući nivo zaštite potrošačima u Srbiji, prevashodno usled:

- 1) nepostojanja funkcionalnog institucionalnog okvira;
- 2) nedovoljno razvijenog mehanizma za sprovođenje zakona;
- 3) slabe koordinacije rada udruženja za zaštitu potrošača.

U međuvremenu je takođe došlo do razvoja potrošačkog prava u Evropskoj uniji, što je zahtevalo usklađivanje postojećeg srpskog pravnog okvira za zaštitu potrošača sa onim u EU.

Institucionalni okvir predviđen važećim zakonom nije na odgovarajući način pratio materijalne odredbe zakona. Naime, iako je normativni deo zakona potrošačima pružio veliki obim prava, mehanizam za zaštitu i sprovođenje potrošačkog prava u praksi sprečio je njihovo ostvarivanje i zaštitu, na šta su ukazali i Izveštaji Evropske komisije o napretku Srbije u evropskim integracijama u poslednje dve godine.

VRSTA PRAVNE POMOĆI	Uporedni prikaz broja prijava potrošača prema vrsti pravne pomoći ¹							
	2010		2011		2012		Dinamika kretanja broja prijava potrošača (2010=100)	
	Broj prijava	Učešće u ukupnom broju prijava potrošača (u%)	Broj prijava	Učešće u ukupnom broju prijava potrošača (u%)	Broj prijava	Učešće u ukupnom broju prijava potrošača (u%)	2011	2012
Savet	2.165	92.25	4.803	72.40	6.855	77.60	222	317
Posredovanje	181	7.71	1.796	27.07	1.947	22.04	993	1076
Podnesak	0	0.00	32	0.48	32	0.36	0	0
Zastupanje - Vansudsko	1	0.04	0	0.00	0	0.00	0	0
Zastupanje - Sud	0	0.00	3	0.05	0	0.00	0	0
UKUPNO	2.347	100.00	6.634	100.00	8.834	100.00	283	376

¹ Izvor: Centar za zaštitu potrošača Ministarstva spoljne i unutrašnje trgovine i telekomunikacija

Tabela pokazuje da konstantnu tendenciju rasta svesti potrošača u Srbiji o njihovim pravima, ali istovremeno može se zaključiti da postoji veliki problem pristupa sudu od strane potrošača usled neefikasnosti i velikih troškova koje sudski postupak sa sobom povlači, imajući u vidu hitnost koju priroda potrošačkog problema sa sobom nosi, kao i njegovu uobičajenu malu vrednost. Posledica istog je jedno opšte nezadovoljstvo potrošača i udruženja za zaštitu potrošača, kao njihovih predstavnika usled njihove nemogućnosti da na pravi, brz i efikasan način pristupe rešavanju potrošačkog problema.

Kolektivna zaštita potrošača koja u evropskoj uporednoj praksi predstavlja jedan od najefikasnijih instrumenata za zaštitu potrošača, pokazala se, usled načina na koji je definisana u postojećem zakonu, kao potpuno neprimenjiva.

Relevantni činioци ukazali su takođe na nedostatke postojećeg pravnog okvira za osnivanje i delanje udruženja za zaštitu potrošača, kao ključnih aktera u borbi za zaštitu prava potrošača i došlo se do zaključka da je neophodno unaprediti postojeća rešenja kako bi se potrošačkom pokretu pružio bolji pravni osnov za ostvarivanje njihovih aktivnosti u praksi.

2. Ciljevi koji se donošenjem zakona postižu

Osnovni cilj donošenja novog zakona jeste delotvornije, efikasnije i bolje sprovođenje zakonskih rešenja i potpuno usklađivanje srpskog potrošačkog prava sa potrošačkim pravom EU što je i obaveza koju je Srbija prihvatila međunarodnim ugovorom.

Propisivanjem posebnog postupka za kolektivnu zaštitu potrošača koji sprovodi ministarstvo omogućiće se brzo i delotvorno sprečavanje nepštene poslovne prakse, nepravičnih ugovornih odredaba, kao i drugih odredaba zakona kojima se štite potrošači. Značajna uloga u ovom postupku daće se udruženjima za zaštitu potrošača što je u potpunosti u skladu sa evropskim standardima. Daje se veći značaj ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača, kao i inspekciji prilikom sprovođenja ovog zakona. Novi pravni okvir kojim se reguliše rad udruženja za zaštitu potrošača predstavlja takođe značajan napredak u odnosu na postojeća rešenja kojim će se omogućiti veći legitimitet i značaj potrošačkog pokreta.

Nova zakonska rešenja transponuju u srpsko pravo određene odredbe koje nisu bile pravilno transponovane u postojeći zakon, kao što su npr. odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi i odredbe o zaštiti kolektivnog interesa potrošača, a takođe transponuju i odredbe novousvojenih direktiva u oblasti evropskog potrošačkog prava, pre svega Direktive o pravima potrošača 2011/83/EU i Direktive 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova.

3. Druge mogućnosti za rešavanje problema

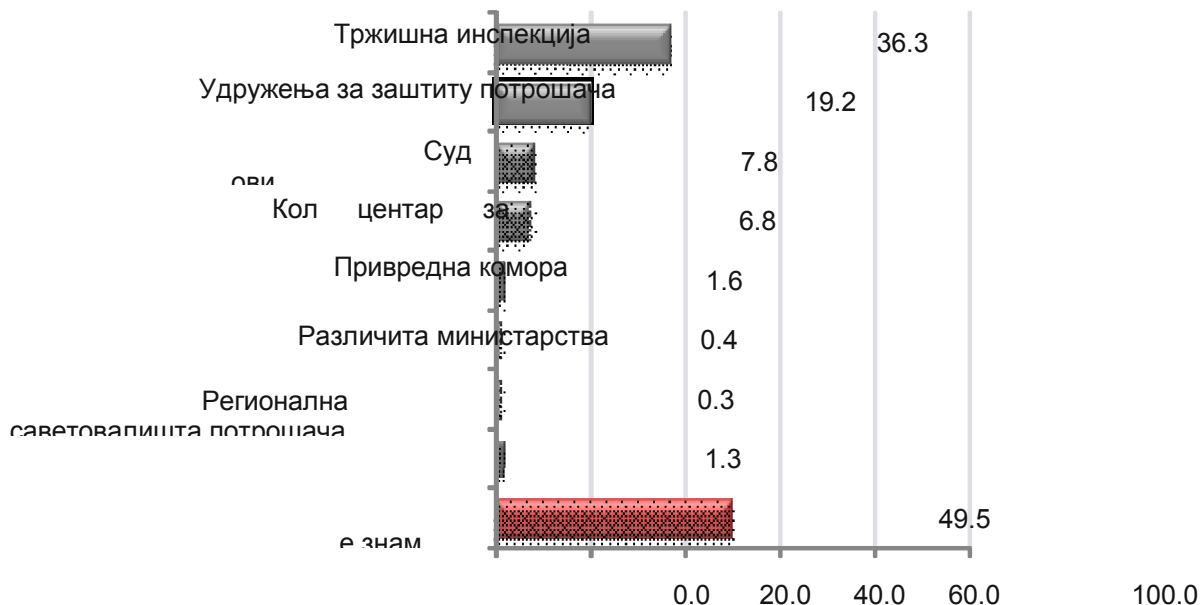
U toku analize razmatrano je nekoliko relevantnih mogućnosti:

- 1) *status quo* – nemenjanje važećeg Zakona o zaštiti potrošača uz unapređenje primene;
- 2) donošenje zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim bi se izvršile korekcije dela uočenih nedostataka;
- 3) donošenje novog zakona koji bi preciznije definisao mehanizme za njegovo sprovođenje.

Prva opcija nije moguća, s obzirom da važeći Zakon nije predvideo institucionalni okvir kojim bi se efikasnije pristupilo rešavanju potrošačkih sporova. Imajući u vidu da je oblast zaštite prava potrošača heterogena i uređena različitim zakonima, usled horizontalne i multidisciplinarnе prirode politike i zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača, nadzor nad tržištem u Republici Srbiji se nalazi u

nadležnosti više institucija, a posledica ovoga je da potrošači često ne znaju kome da se obrate za pomoć. Pored toga, činjenica da je još uvek slab sistem alternativnog rešavanja potrošačkih sporova, dovodi do toga da su potrošači još uvek upućeni na rešavanje sporova sudskim putem od čega odustaju s obzirom na troškove i trajanje.

Poznavanje institucija/organizacija koje se bave zaštitom prava potrošača.²



Druga opcija je izabrana, ali je nakon javne rasprave koja se održala od 8. jula do 8. avgusta 2013. godine obim predloženih promena (preko 50%) ukazao da je neophodno pristupiti donošenju novog zakona o zaštiti potrošača.

4. Zašto je donošenje novog Zakona najbolje za rešavanje problema

U cilju otklanjanja nedostataka u postojećem zakonu pokazalo se da je neophodno pristupiti izradi novog zakona usled potrebe za sistemskom reformom institucionalnog mehanizma, što ne bi bilo moguće učiniti na drugi način.

Novim zakonom bi se otklonile sadašnje prepreke u njegovom sprovođenju i unapredio sistem zaštite potrošača:

- uvođenjem novog sredstva za kreiranje politike zasnovane na znanju kao sistema za prikupljanje, evidentiranje i rešavanje potrošačkih sporova (Nacionalni registar potrošačkih prigovora);
- jačanje upravnopravne zaštite potrošača, davanjem ovlašćenja nadležnom ministarstvu da izriče mere u upravnom postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača;
- propisivanjem šireg opsega vršenja nadzora inspekcijским organima;
- unapređenjem vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
- davanjem ekskluzivnog prava evidentiranim udruženjima i savezima udruženja za zaštitu potrošača da podnesu zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača.

5. Na koga će i kako uticati predložena rešenja

² Izvor: IPA 2009 projekat „Jačanje zaštite potrošača u Srbiji“, istraživanje sprovedeno na kraju 2011. godine

Predložena rešenja će uticati na:

a) *Ministarstvo spoljne i unutrašnje trgovine i telekomunikacija*

Naime, predloženim zakonom o zaštiti potrošača, precizirana su ovlašćenja i poslovi koje obavlja resorno Ministarstvo, između ostalog, prepoznavanja nepoštene poslovne prakse i nepravilnih odredaba u potrošačkim ugovorima, preduzimanje upravnih radnji u cilju zaštite kolektivnog interesa potrošača, izricanje mera zaštite u slučaju kršenja odredaba ovog zakona koje se odnose na nepoštenu poslovnu praksu i nepravilne odredbe u potrošačkim ugovorima i vođenje Nacionalnog registra potrošačkih prigovora. Jasnim i preciznim definisanjem ovlašćenja organa odgovornog za kreiranje politike zaštite potrošača i organa za vršenje nadzora otkloniće se svake nedoumice koje kod potrošača postoje u smislu odgovornosti za sprovođenje odredaba Zakona i postigao bi se aktivniji nadzor nad tržištem.

b) *udruženja za zaštitu potrošača*

Novim zakonom bi se znatno unapredio rad udruženja za zaštitu potrošača koja bi u skladu sa novim zakonskim rešenjima trebalo da ispunjavaju dodatne kriterijume kako bi mogla da budu finansirana budžetskim sredstvima, podnose zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača, učestvuju u radu Vladinih tela, odnosno imaju konsultativnu i participativnu ulogu u procesu kreiranja politike i izrade zakonskih rešenja, predstavljaju interese potrošača u radu državnih organa i pristupe Nacionalnom registru potrošačkih prigovora. Takođe, saveze udruženja neće više morati da čini 50 udruženja, već 3 udruženja potrošača, a osnovaće se i Savet potrošača čija će primarna uloga biti usaglašavanje stavova udruženja i saveza o bitnim pitanjima za potrošače. Na ovaj način bi se unapredila saradnja i zajedničke aktivnosti udruženja za zaštitu potrošača i pružila podrška umrežavanju udruženja.

v) *jedinice lokalne samouprave*

Jedinice lokalne samouprave bi dobile veću ulogu s obzirom da je detektovanje problema i potreba individualnih potrošača olakšano ukoliko je na lokalnom nivou. Tako bi jedinice lokalne samouprave proširile svoje aktivnosti i na: pružanje informacija, saveta i sprovođenje edukacije potrošača, pružanje podrške udruženjima za zaštitu potrošača (obezbeđivanje prostorija za rad i/ili opreme, finansiranje projekata), iniciranje učešća predstavnika potrošača u lokalnim telima koja donose odluke relevantne za potrošače (uključujući pružaoce usluga od opšteg ekonomskog interesa) i pružanje podrške mehanizmima za vansudskog rešavanja potrošačkih sporova na njihovoj teritoriji.

g) *potrošače*, odnosno građane Srbije koji se svakodnevno nalaze u ulozi potrošača time što bi se obezbedila efikasna zaštita potrošača uz manje troškove potrošačkih sporova.

6. Kakve troškove će primena zakona stvoriti građanima i privredi (naročito malim i srednjim preduzećima)

Primena ovog akta neće izazvati ni građanima ni privredi izdvajanje dodatnih troškova, a s obzirom da će resorno Ministarstvo, između ostalog, podsticati i pružati podršku osnivanju i radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova to će imati pozitivne efekte.

7. Da li pozitivni efekti opravdavaju troškove

Jasnim definisanjem nadležnosti resornog Ministarstva će se postići višestruki pozitivni efekti:

- 1) jačanje institucionalnog okvira zaštite potrošača;

2) smanjenje troškova za rešavanje potrošačkih sporova podsticanjem osnivanja tela za vansudsko rešavanje sporova.

Imajući u vidu da su potrošački sporovi najčešće sporovi male vrednosti, sudska zaštita u ovakvim slučajevima predstavlja komplikovanu i neisplativu praksu - minimalna advokatska naknada za jedan podnesak i izlazak na jedno ročište iznosi 13.500,00 dinara, dok je medijacija u sporovima vrednosti do 40.000,00 dinara pred Centrom za medijaciju, dok je bio aktivan u svom radu, bila besplatna.

Tela koja u Republici Srbiji rešavaju potrošačke sporove vansudskim putem su Centar za zaštitu korisnika finansijskih usluga Narodne banke Srbije i Republička agencija za elektronske komunikacije. Centar za medijaciju, koji je kao javna ustanova organizovao i održavao postupak medijacije, zvanično je obavestio javnost da su im obustavljena budžetska sredstva za septembar, oktobar, novembar i decembar 2012. godine, opredeljena Zakonom o budžetu za 2012. godinu, zbog čega Centar za medijaciju nije bio u mogućnosti da izmiri svoje dospele obaveze prema zaposlenima kao ni troškove nastale iz poslovanja. Kako su prethodna dva tela nadležna za finansijske i telekomunikacione usluge, to je evidentno neophodno osnivanje tela koja će biti nadležna za rešavanje potrošačkih sporova vansudskim putem. U prilog ovome govore i podaci koji pokazuju konstantan rast broja medijacija:

Učešće „potrošačkih medijacija“ u ukupnom broju medijacija pred Centrom za medijaciju u 2011. i 2012. godinu³			
	2010	2011	2012
Broj medijacija okončanih sporazumom (Broj podnetih zahteva)	64 (122)	72 (174)	86 (193)
Broj „potrošačkih medijacija“ okončanih sporazumom (Broj podnetih zahteva)	-	95 (197)	227 (536)
Ukupno	64 (122)	167 (371)	313 (729)
Učešće „potrošačkih medijacija“ u ukupnom broju medijacija	-	57%	73%

Podaci o broju medijacija u potrošačkim sporovima čiji su predmet finansijske usluge pokrenutim pred Centrom za zaštitu korisnika finansijskih usluga pri NBS (2009-2012)⁴				
	2009	2010	2011	2012
Broj okončanih medijacija	93	113	167	120
Broj medijacija okončanih sporazumom	33	60	77	58

- 1) efikasniji nadzor tržišta u cilju sprečavanja nepoštene poslovne prakse;
- 2) veća održivost rada udruženja za zaštitu potrošača;

Sredstva koja je resorno ministarstvo dodelilo udruženjima za zaštitu potrošača tokom sedam godina kako bi unapredilo njihove kapacitete i pomoglo rešavanje potrošačkih sporova:

³ Izvor: Centar za medijaciju

⁴ Izvor: Narodna banka Srbije

Godina ⁵	Iznos dodeljenih sredstava (RSD)	Broj udruženja kojima su dodeljena sredstva	Broj rešenih prijava ⁶
2007. ⁷	7.940.000,00	49	nd
2008. ⁸	6.707.680,00	5	nd
2009.	3.725.000,00	2	nd
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

Navedeni podaci ukazuju da je iznos sredstava koji je dodeljen individualnim udruženjima rastao, ali obezbeđivanje budžetskih sredstava na višegodišnjem nivou nije dovoljno da se obezbedi održivost rada udruženja za zaštitu potrošača. Takođe, broj rešenih prijava jasno ukazuje da potrošači sve više prepoznaju udruženja potrošača kao relevantne nevladine institucije koje mogu da zaštite njihova prava i interese. Sve navedeno govori u prilog tome da je neophodno da udruženja postanu samostalna u svom radu, a jedan od načina je i njihovo osnaživanje – uključivanjem u procese kreiranja politike i donošenja pravnih propisa koja uređuju oblast zaštite potrošača, kao i uvođenjem kriterijuma koji će unaprediti njihov rad i stvoriti dodatan kredibilitet.

8. Da li akt stimuliše pojavu novih privrednih subjekata na tržištu i tržišnu konkurenciju

Donošenje novog zakona o zaštiti potrošača ne može se dovesti u direktnu vezu sa pojavom novih privrednih subjekata na tržištu i tržišnu konkurenciju. Međutim, uzimajući u obzir interrelaciju politike zaštite konkurencije i politike zaštite potrošača, odnosno da je nivo blagostanja potrošača u skladu sa stepenom razvijenosti konkurencije na tržištu, kao i da je interes potrošača uvek jedan od najbitnijih ciljeva svih nastojanja u smislu zaštite konkurencije, od izuzetne je važnosti jačanje svesti i razumevanja da:

- sve ono što narušava konkurenciju, narušava i poziciju potrošača, ali i
- sve ono što jača blagostanje potrošača, jača i konkurenciju.

Sveobuhvatan zakon o zaštiti potrošača je preduslov za jačanje zaštite prava i interesa potrošača, ali je neophodna njegova efikasna primena, a upravo ovo je jedan od načina da se pokrenu konkurencija, inovacije i ekonomski rast.

9. Da li su zainteresovane strane imale priliku da iznesu svoje stavove

Ministarstvo spoljne i unutrašnje trgovine i telekomunikacija je, u skladu sa Programom javne rasprave koji je Odbor za privredu i finansije Vlade usvojio Zaključkom 05 Broj: 011-8180/2013, organizovalo javnu raspravu koja je trajala od 27. septembra do 27. oktobra 2013. godine, i to:

1) postavljanjem Nacrta zakona o zaštiti potrošača na sajt Ministarstva u trajanju od 30 dana i obaveštenjem da je pokrenuta javna rasprava radi pribavljanja mišljenja stručne i šire javnosti o Nacrtu zakona,

2) organizovanjem centralne javne rasprave u formi okruglog stola 9. oktobra 2013. godine u prostorijama Privredne komore Srbije.

⁵ godine se odnose na 3 kalendarske godine i periode dodele sredstava: **2010.** (20. oktobar 2010. - 31. maj 2011.); **2011.** (5. avgust 2011. - 20. jul 2012.); **2012/2013.** (decembar 2012. – jun 2014.)

⁶ prijave se odnose na kalendarsku godinu

⁷ linearno finansiranje

⁸ od 2008. godine projektno finansiranje

10. Koje će se mere tokom primene zakona preduzeti da bi se ostvarilo ono što se donošenjem zakona namerava

Predlogom zakona predviđene su sledeće mere za sprovođenje akta, odnosno donošenje sledećih podzakonskih akata:

- Ministar nadležan za zaštitu potrošača propisaće uslove za vršenje upisa u evidenciju udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, sadržinu i način vođenja evidencije, kao i sadržinu prijave neophodne za upis;
- Ministar nadležan za zaštitu potrošača će bliže urediti uslove za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito kriterijume za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i obrazac zahteva za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan;
- Ministar nadležan za zaštitu potrošača propisaće bližu sadržinu obrasca za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija;
- Vlada će bliže urediti kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast;
- Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, će doneti program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa;
- Vlada, na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača i ministra nadležnog za poslove turizma, će propisati sadržinu standardnih informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene;
- Vlada, na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača i ministra nadležnog za poslove turizma, će propisati sadržinu obrasca za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.