

Z A K O N

O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. UVODNE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim zakonom uređuju se osnovna prava potrošača, uslovi i sredstva zaštite potrošača, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, uspostavljanje sistema vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, kao i prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača.

Osnovna prava potrošača

Član 2.

Osnovna prava potrošača, u smislu ovog zakona, jesu prava na:

- 1) zadovoljavanje osnovnih potreba - dostupnost najnužnijih proizvoda 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 posjedovanje 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 prihvatljivim cenama i uz garanciju kvaliteta;
- 5) učešće - zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko 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 pričinu trgovac;
- 7) obrazovanje - 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) na zdravu i održivu životnu sredinu - život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija i raspolaganje tačnim podacima neophodnim za procenu rizika koji životna sredina predstavlja za zdravlje i dobrobit ljudi.

Obavezujuća priroda

Član 3.

Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom.

Pojedine odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotno odredbama ovog zakona zaključene na štetu potrošača 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, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano.

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

Primena

Član 4.

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 pomoću poslovnih prostorija 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 koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija ne primenjuju se na ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, a koji za predmet imaju: osiguranje; finansijske usluge čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje nastanu u periodu u kome potrošač ima pravo da raskine ugovor i potrošački kredit.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji robe u kojima trgovac ima obavezu isporuke robe i pružanje usluga primenjuju se samo na robu.

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

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje odgovornost proizvođača stvari 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.

Značenje pojedinih izraza

Član 5.

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

1) *potrošač* jeste fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

2) *trgovac* jeste pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe;

3) *potrošački ugovor* jeste svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača;

4) *ugovor o prodaji robe* jeste ugovor zaključen između trgovca i potrošača koji za predmet ima prodaju robe, kao i ugovor koji za predmet istovremeno ima prodaju robe i pružanje usluga;

5) *roba* jeste svaka telesna pokretna stvar, osim stvari koja je prodana u izvršnom postupku ili na drugi način po sili zakona, voda i gas koji se ne prodaju u ograničenoj ili unapred utvrđenoj količini i električna energija;

6) *ugovor na daljinu* jeste ugovor zaključen između trgovca i potrošača pretežnom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu koji za predmet ima prodaju robe ili pružanje usluga;

7) *sredstvo komunikacije na daljinu* jeste sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;

8) *trajni nosač zapisa (trajni medijum)* jeste sredstvo koje omogućava da trgovac ili potrošač sačuva elektronske podatke koji se odnose na njega i da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja podataka;

9) *ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija* jeste ugovor o prodaji robe ili pružanju usluga koji je zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz prisustvo trgovca i potrošača, kao i ugovor o čijem zaključenju su vođeni pregovori ili za čije zaključenje je potrošač učinio ponudu izvan poslovnih prostorija trgovca uz prisustvo trgovca i potrošača;

10) *poslovne prostorije* jesu nepokretni i pokretni prodajni objekti, uključujući sezonske prodajne objekte u kojima trgovac trajno obavlja svoju delatnost, kao i prodajni i sajamski štandovi na kojima trgovac trajno ili privremeno obavlja svoju delatnost;

11) *porudžbenica* jeste pismeno u kome su navedene ugovorne odredbe koje potrošač potpisuje izvan poslovnih prostorija trgovca u nameri da zaključi ugovor;

12) *proizvod* jeste, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepošteno poslovanje, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost proizvođača stvari 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;

13) *finansijske usluge* jesu bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja i penzijskog osiguranja, usluge u vezi sa dobrovoljnim penzijskim fondovima, investicije i usluge plaćanja;

14) *profesionalna pažnja* jeste 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;

15) *proizvođač* jeste lice:

(1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove u 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;

16) *povezani ugovor* jeste ugovor o prodaji robe ili pružanju usluga koji je zaključen između potrošača i trgovca ili između potrošača i trećeg lica na osnovu sporazuma između trgovca i trećeg lica, a koji je u vezi sa drugim ugovorom između trgovca i potrošača;

17) *aukcija* jeste način prodaje robe ili usluga nadmetanjem potrošača, uključujući upotrebu sredstava komunikacije na daljinu u kome učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu ili usluge kupi, osim prodaje robe ili usluga u postupku javnog nadmetanja po unapred određenoj ceni;

18) *javna aukcija* jeste 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) *prodajna cena* jeste konačna cena jednog komada robe, ili date količine robe, odnosno konačna cena usluge, uključujući sve poreze i dažbine;

20) *jedinična cena robe* jeste konačna cena po kilogramu, litru, metru, kvadratnom metru, kubnom metru ili drugoj mernoj jedinici koja je u redovnoj upotrebi i odgovara prirodi robe, uključujući sve poreze i dažbine;

21) *jedinična cena usluge* jeste konačna cena po kilovat času struje, gasa ili centralnog grejanja odnosno kubnom metru vode ili drugoj mernoj jedinici pružene usluge koja je u redovnoj upotrebi i odgovara prirodi usluge, uključujući sve poreze i dažbine;

22) *cena po času ili drugoj jedinici vremena* jeste konačna cena jednog časa pružanja ugovorene usluge, uključujući sve poreze i dažbine.

23) *tržišno poslovanje* jeste 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;

24) *ugovorna odredba* jeste svaka odredba potrošačkog 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;

25) *šteta* jeste, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost proizvođača stvari 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;

26) *ugovor o pružanju usluga* jeste, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača kod ugovora o pružanju usluga, ugovor kojim se trgovac obavezuje da obavi određeni posao, kao što je izrada ili opravka određene stvari ili izvršenje određenog fizičkog ili intelektualnog rada, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

27) *nadležni organ* jeste ministarstvo ili javna agencija u čijem je delokrugu preduzimanje odgovarajućih mera za zaštitu potrošača u vezi sa pružanjem usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa ovlašćenjima utvrđenim ovim i drugim zakonima;

28) *usluga od opšteg ekonomskog interesa* jeste usluga čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi nosilac 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 (elektronske komunikacije, snabdevanje električnom energijom i gasom, komunalne delatnosti i slično);

29) *turističko putovanje* (paket aranžman), koji po pravilu uključuje prevoz, smeštaj i druge turističke usluge, jeste 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;

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

31) *ugovor o trajnim olakšicama za odmor* jeste 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;

32) *ugovor o pomoći prilikom preprodaje* jeste 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;

33) *ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti* jeste 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;

34) *vansudsko rešavanje potrošačkih sporova* jeste način rešavanja sporova između potrošača i trgovca arbitražom, medijacijom ili drugi način rešavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitražno rešavanje sporova, zakonom kojim se uređuje medijacija i drugim propisima kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova.

II. OBAVEŠTAVANJE POTROŠAČA

1. Isticanje cene

Dužnost isticanja cene

Član 6.

Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način, u valuti koja je zakonito sredstvo plaćanja u Republici Srbiji, istakne:

1) prodajnu cenu robe ili usluge, uključujući prateću robu koja se isporučuje u vezi sa pružanjem usluge;

2) jediničnu cenu robe;

3) jediničnu cenu usluge, ako se cena usluge računa po jedinici mere pružene usluge;

4) cenu po času ili drugoj jedinici vremena, ako se cena usluge računa po času pružene usluge;

5) dodatne troškove u vezi s pružanjem usluge.

Ako trgovac prodaje robu ili pruža usluge po umanjenoj ceni dužan je da na nedvosmislen, lako uočljiv i čitak način istakne cenu koja se primenjivala pre umanjenja i umanjenju cenu.

Prodajna cena robe

Član 7.

Trgovac je dužan da prodajnu cenu robe istakne:

1) na robu odnosno ambalaži ili na mestu prodaje robe odnosno pružanja usluga;

2) u cenovniku robe odnosno usluga;

3) na robu koja se nalazi u izlogu.

U slučaju prodaje umetničkih dela ili antikviteta, trgovac nije dužan da istakne prodajnu cenu na robu ili ambalaži ako na robu stavi oznaku na osnovu koje se cena robe može proveriti u cenovniku.

Upakovana roba

Član 8.

Trgovac je dužan da pored prodajne cene označi i jediničnu cenu prethodno upakovane robe i istakne je na prodajnom mestu i u cenovniku.

Prodajna cena usluge

Član 9.

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.

Struja, gas, centralno grejanje i voda

Član 10.

Trgovac koji nudi ili oglašava vršenje usluge trajnog snabdevanja strujom, gasom, centralnim grejanjem ili vodom putem cevovoda dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne:

1) jediničnu cenu potrošene struje ili centralnog grejanja, uključujući poreze i dažbine;

2) jediničnu cenu potrošene vode ili gasa, uključujući poreze i dažbine.

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 11.

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 12.

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 na vidljivom mestu;
- 2) iznos boravišne takse u svakoj sobi i na recepciji;
- 3) 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 ukupnu cenu jednog korišćenja.

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

Ograničenje dužnosti isticanja cene

Član 13.

Ako je jedinična cena robe i/ili usluge jednaka ukupnoj ceni trgovac nije dužan da istakne jediničnu cenu robe i/ili usluge.

Ako se za određenu vrstu upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, trgovac može da istakne cenu po jedinici neto mase suve materije.

Ako roba nije upakovana nego se meri u prisustvu potrošača, trgovac je dužan da istakne samo jediničnu cenu robe.

Oglašavanje prodajne cene

Član 14.

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede ukupnu prodajnu cenu robe i/ili usluge i jediničnu cenu robe i/ili usluge, osim u slučajevima iz člana 13. ovog zakona.

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

2. Izdavanje računa

Član 15.

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

Račun iz stava 1. ovog člana mora da sadrži osnovne podatke o:

- 1) nazivu, adresi i podacima koji su značajni za utvrđivanje identiteta trgovca;
- 2) prodatoj robi, odnosno pruženoj usluzi;
- 3) konačnoj prodajnoj ceni;
- 4) datumu izdavanja računa.

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

3. Dužnost obaveštavanja

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 16.

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

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) adresi i drugim podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta trgovca, kao što su naziv trgovca ili naziv drugog trgovca u čije ime taj trgovac postupa;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode proizvoda prodajna cena ne može utvrditi, 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, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama potrošača;
- 5) postojanju prava potrošača na jednostrani raskid ugovora pod uslovima koji su propisani ovim zakonom;
- 6) podršci koju trgovac pruža potrošaču posle prodaje, ugovornim garancijama i uslovima pod kojima potrošač ima pravo na ugovorne garancije;
- 7) vremenu na koje je ugovor zaključen ako je zaključen na određeno vreme, a ako je ugovor zaključen na neodređeno vreme o uslovima za raskid ugovora;

8) minimalnom trajanju ugovorne obaveze potrošača ako je potrebno odrediti njeno trajanje;

9) obavezi potrošača da pruži bilo koji oblik obezbeđenja na zahtev trgovca i o uslovima pod kojima ta obaveza postoji.

Trgovac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz stava 1. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizilaze iz okolnosti zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanja usluga.

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 o prodaji robe ili pružanju usluga, podaci iz stava 1. ovog člana postaju njegov sastavni deo.

Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz stava 1. ovog člana snosi trgovac.

Trgovac je dužan da na jasan i nedvosmislen način saopšti potrošaču komercijalnu svrhu obaveštavanja o podacima iz stava 1. ovog člana.

Ako prilikom zaključenja potrošačkog ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz stava 1. 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.

Dodatni troškovi

Član 17.

Potrošač nije dužan da plati dodatne poštanske troškove i troškove transporta i isporuke ako trgovac nije obavestio potrošača o dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke ili se dodatni poštanski troškovi i troškovi transporta i isporuke ne mogu unapred obračunati ukoliko trgovac nije obavestio potrošača da se dodatni poštanski troškovi i troškovi transporta i isporuke mogu staviti potrošaču na teret.

4. Obaveštenje o načinu plaćanja

Plaćanje posredstvom banke ili pošte

Član 18.

Ako trgovac obavesti potrošača da se plaćanje može izvršiti posredstvom banke ili pošte, smatra se da je plaćanje izvršeno kada banka odnosno pošta primi nalog potrošača za plaćanje ili uplatu dugovanog iznosa ili nalog trećeg lica koje vrši plaćanje u ime ili za račun potrošača.

III. NEPOŠTENI POSLOVANJE

Zabrana nepoštenog poslovanja

Član 19.

Zabranjeno je nepošteno poslovanje.

Trgovac snosi teret dokazivanja tačnosti podataka u vezi sa proizvodom, koje je dao pre, za vreme i nakon zaključenja ugovora.

Pojam nepoštenog poslovanja

Član 20.

Poslovanje je nepošteno:

- 1) ako je protivno zahtevima profesionalne pažnje;
- 2) ako bitno narušava ili preti da 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 poslovanje odnosi na grupu.

Trgovac bitno narušava ekonomsko ponašanje potrošača ako svojim poslovanjem bitno umanjuje sposobnost potrošača da razborito odlučuje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Ekonomska odluka potrošača 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.

Poslovanje koje preti da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene grupe potrošača, koji su zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, uzrasta ili lakomislenosti naročito osetljivi na tu vrstu poslovanja ili na dati proizvod, pod uslovom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procenjuje se prema prosečnom pripadniku te grupe potrošača.

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

Nepoštenim se naročito smatra obmanjujuće poslovanje, nasrtljivo poslovanje, kao i povreda dužnosti obaveštavanja u skladu sa ovim zakonom.

U nepošteno poslovanje se ubraja i povreda dužnosti obaveštavanja potrošača iz člana 16. ovog zakona, kao i povreda dužnosti obaveštavanja potrošača o njegovim pravima u skladu sa ovim zakonom, u vezi sa:

- 1) ugovorima na daljinu;
- 2) ugovorima o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti;
- 3) označenjem cena;
- 4) ugovorima zaključenim upotrebom elektronskih sredstava.

U nepošteno poslovanje ubraja se i povreda dužnosti obaveštavanja potrošača o njegovim pravima u vezi sa medicinskim proizvodima za ljudsku upotrebu; finansijskim uslugama na daljinu; zajedničkim ulaganjem u prenosive hartije od vrednosti; posredovanjem u osiguranju; životnim osiguranjem i drugim vrstama direktnog osiguranja; prodajom finansijskih instrumenata; prospektom koji se objavljuje u slučaju javne ponude hartija od vrednosti ili njihovog prihvatanja za trgovanje, u skladu sa zakonima kojima se uređuju navedene oblasti.

Obmanjujuće poslovanje

Član 21.

Pod obmanjujućim poslovanjem, u smislu ovog zakona, smatra se poslovanje trgovca kojim navodi potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi

doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili na drugi način dovodi ili preti da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu:

- 1) postojanja ili prirode proizvoda;
- 2) osnovnih obeležja proizvoda 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 pritužbama, 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;
- 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 njihov identitet ili imovinu, kvalifikacije i status, svojinskih i prava intelektualne svojine kojima raspolažu, nagrada ili priznanja koja su primili;
- 7) prava potrošača, uključujući pravo na zamenu stvari ili vraćanje novca ili rizika kojima može da bude izložen.

Obmanjujuće poslovanje obuhvata i stvaranje opšteg utiska kojim se prosečni potrošač navodi da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, bez obzira na tačnost obaveštenja koja su mu data.

Obmanjujuće poslovanje 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 i time otežava razlikovanje proizvoda od drugih proizvoda, žigova, naziva drugih proizvoda ili oznake konkurenta;
- 2) krši odredbe kodeksa ponašanja kojem je pristupio.

Propuštanje kojim se obmanjuju potrošači

Član 22.

Obmanjujuće poslovanje propuštanjem trgovca da preduzme određeno radnje postoji kada trgovac, 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 potrošačima bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za razumno odlučivanje, čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo;
- 2) skriva bitne informacije ili 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 proizvoda koje trgovac dostavlja potrošaču mora, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, 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 pritužbama potrošača ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;
- 5) obaveštenje o pravu na jednostrani raskid 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 poslovanja koji se smatraju obmanjujućim poslovanjem

Član 23.

Oblici poslovanja koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju obmanjujućim tržišnim postupanjem jesu:

- 1) neistinita tvrdnja trgovca da postupa u skladu sa određenim kodeksom ponašanja;
- 2) neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca;
- 3) neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks ponašanja odobren od državnog organa ili određene organizacije;
- 4) neistinita tvrdnja trgovca da njegovo tržišno postupanje 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 dostavi 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 ponuđenu 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 donošenje razumne 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; neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod;

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

13) 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;

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

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

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

17) 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;

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

19) opisivanje proizvoda rečima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim rečima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbežnog troška javljanja na oglas i preuzimanja odnosno isporuke proizvoda;

20) 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;

21) 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);

22) 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;

23) zloupotreba pojma „garancija” i izraza sa sličnim značenjem pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje robe, ako po osnovu ugovora o prodaji robe potrošač ne stiče više prava nego što ima u skladu sa ovim zakonom.

Nasrtljivo poslovanje

Član 24.

Nasrtljivo poslovanje 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 potrošača da razumno odlučuje, bez obzira da li se upotrebljava ili stavlja u izgled upotreba fizičke sile.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje postojanje nasrtljivog poslovanja su:

- 1) vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljivog poslovanja;
- 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 poslovanja koji se smatraju nasrtljivim poslovanjem

Član 25.

Oblici poslovanja koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivim poslovanjem 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, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 3) višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom komunikacije na daljinu, 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, osim u slučajevima kupovine na daljinu;

7) izričito obaveštavanje potrošača da su posao ili egzistencija trgovca ugroženi ako potrošač ne kupi određeni proizvod ili uslugu;

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 26.

Zabranjena je prodaja, služenje i poklanjanje alkoholnih pića, uključujući pivo, odnosno duvanskih proizvoda, 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, odnosno duvanski proizvod, dok potrošač ne omogući trgovcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu.

Kodeks ponašanja

Član 27.

Kodeks ponašanja je sporazum ili odluka trgovca ili grupe trgovaca kojim se uređuju pravila tržišnog postupanja trgovaca ili grupe trgovaca.

Trgovac ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu ponašanja odgovorni su za kontrolu poštovanja pravila tog kodeksa ponašanja od strane trgovaca.

Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo) dužno je da podstiče trgovca ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu ponašanja da kontrolišu pojavu nepoštenog tržišnog postupanja trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu.

Ministarstvo je dužno da podstiče trgovca ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu ponašanja da obaveštavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.

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

1. Obaveštavanje potrošača i pravo na jednostrani raskid

Dužnost obaveštavanja

Član 28.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 16. ovog zakona, potrošača, na jasan i razumljiv način, obavesti o:

1) uslovima za jednostrani raskid ugovora i postupku u kome može da ostvari to pravo;

2) adresi u kojoj trgovac posluje ako ne posluje na adresi u kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi trgovca u čije ime postupna na koju može da uputi pritužbe;

3) postojanju kodeksa ponašanja koji obavezuje trgovca i načinu na koji se može izvršiti uvid u taj kodeks;

4) ceni upotrebe sredstava komunikacije na daljinu ukoliko se ne obračunava po osnovnoj tarifi;

5) činjenici da stupa u ugovorni odnos sa trgovcem i da uživa zaštitu u skladu sa ovim zakonom;

6) činjenici da kod ugovora na daljinu gubi pravo na jednostrani raskid ako uz izričitu saglasnost potrošača, trgovac započne pružanje usluge pre isteka vremena u kome je dozvoljen jednostrani raskid ugovora;

7) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

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) ukupnoj ceni finansijske usluge uključujući poreze, takse, troškove i naknade, odnosno o načinu obračunavanja cene ako ukupna cena finansijske usluge ne da bude iskazana;

3) posebnim rizicima koji se odnose na određeni finansijski instrument;

4) periodu za koji važe data obaveštenja;

5) načinu plaćanja.

Ako trgovac i potrošač zaključe ugovor na daljinu ili ugovor koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo.

Dužnost prethodnog obaveštavanja kod elektronske trgovine

Član 29.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu koji za predmet ima prodaju robe ili pružanje usluga putem elektronskih sredstava potrošača obavesti o podacima iz čl. 16. i 28. ovog zakona i da mu na jednostavan način omogući da:

1) prepozna, uskladišti i reprodukuje konačan tekst budućeg ugovora;

2) uoči i ispravi greške u unosu podataka pre nego što pošalje porudžbenicu;

3) elektronski pristupi kodeksu ponašanja koji obavezuje trgovca.

Trgovac iz stava 1. ovog zakona je dužan da pre nego što potrošač pošalje porudžbenicu na jasan i razumljiv način:

1) stavi na raspolaganje potrošaču uputstvo za zaključenje ugovora sa opisom radnji koje potrošač treba da učini radi zaključenja ugovora;

2) obavesti potrošača o nameri uskladištenja zaključenog ugovora i načinu na koji se tom ugovoru može pristupiti;

3) obavesti potrošača o načinu na koji može da uoči i ispravi greške u unosu podataka;

4) obavesti potrošača o jezicima na kojima se ugovor može zaključiti.

Pristup podacima kod elektronske trgovine

Član 30.

Trgovac iz člana 29. ovog zakona dužan je da nadležnim organima i potrošačima omogući lak, stalno dostupan i neposredan pristup sledećim podacima:

- 1) nazivu, adresi i adresi elektronske pošte trgovca;
- 2) nazivu javnog registra u koji je trgovac upisan i broju pod kojim je izvršen upis, odnosno o drugom podatku na osnovu kojeg se može izvršiti identifikacija trgovca u registru;
- 3) nadležnom nadzornom organu ako je za obavljanje delatnosti trgovca potrebno odobrenje nadležnog organa;
- 4) nazivu i adresi komore ili udruženja u koje je trgovac učlanjen, stručnom zvanju i državi u kojoj je to zvanje stečeno, pravilima struke koja obavezuju trgovca i načinu na koji se može pristupiti tim pravilima ako trgovac obavlja zanimanje ili delatnost za čije obavljanje je neophodno ispuniti posebne uslove ili ostvariti članstvo u određenoj komori ili udruženju;
- 5) iznosu i načinu plaćanja poreza na dodatu vrednost.

Dužnost obaveštavanja o vršenju prava na jednostrani raskid ugovora

Član 31.

Trgovac je dužan da potrošaču preda obrazac za jednostrani raskid ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija i obaveštenje o:

- 1) nazivu, adresi i adresi elektronske pošte trgovca na koje potrošač dostavlja obrazac za jednostrani raskid ugovora;
- 2) pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora na obrascu za jednostrani raskid ugovora na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu):
 - (1) kod ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, u roku od 14 dana od dana kada je potrošač potpisao porudžbenicu;
 - (2) kod ugovora na daljinu, u roku od 14 dana od dana kada je roba dospela u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik;
 - (3) kod ugovora na daljinu koji se odnose na pružanje usluga, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora osim ako se potrošač izričito saglasio da pružanje usluge započne pre isteka tog roka;
 - (4) kod ugovora na daljinu kojima je predmet pružanje finansijskih usluga, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno od dana obaveštavanja potrošača o sadržini ugovora ako je obaveštenje primio posle zaključenja ugovora;
 - (5) kod ugovora na daljinu kojima je predmet osiguranje života, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno od dana obaveštavanja potrošača o sadržini ugovora ako je obaveštenje primio posle zaključenja ugovora;
- 3) načinu i roku za vraćanje isporučene robe i povraćaju novca, kod ugovora o prodaji robe;
- 4) kod elektronske trgovine, da potrošač može da popuni i podnese obrazac za raskid ugovora iz stav 1. ovog člana u elektronskoj formi, na veb stranici trgovca, i

da će mu trgovac poslati elektronskom poštom, bez odlaganja, potvrdu o prijemu popunjenog obrasca za raskid ugovora;

5) mogućnosti upotrebe obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 1. ovog člana;

6) činjenici da se povraćaj robe od strane potrošača u roku u kome se može jednostrano raskinuti ugovor smatra blagovremenom izjavom o raskidu ugovora.

Bližu sadržinu obrasca za jednostrani raskid ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: ministar).

Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija

Član 32.

Ako trgovac i potrošač zaključuju ugovor izvan poslovnih prostorija, obaveštenje o podacima iz čl. 28. i 31. ovog zakona mora biti čitko napisano na porudžbenici, na jednostavan i razumljiv način.

Ugovor iz stava 1. ovog člana smatra se zaključenim kada je potrošač potpisao porudžbenicu.

Ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija smatra se zaključenim kada potrošač potpiše porudžbenicu; a u slučaju da porudžbenica nije u pismenoj formi, kada potrošač primi odštampanu kopiju popunjene porudžbenice; ili, ako se potrošač s tim saglasio, kada potrošač primi kopiju porudžbenice na trajnom nosaču zapisa.

Porudžbenica mora da sadrži obrazac za jednostrani raskid ugovora.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu

Član 33.

Kod ugovora na daljinu trgovac je dužan da potrošaču pruži ili učini dostupnim obaveštenja o pojedinostima iz čl. 28. i 31. pre zaključenja ugovora na jasan i razumljiv način, koji odgovara upotrebljenom sredstvu komunikacije na daljinu.

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

Trgovac je dužan da u slučaju zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana putem sredstava komunikacije koja po svojim svojstvima ograničavaju mogućnosti trgovca da potrošača obavesti o podacima iz stava 1. ovog člana, dostavi potrošaču obaveštenje o osnovnim obeležjima robe i prodajnoj ceni.

U slučaju iz stava 3. ovog člana, trgovac je dužan da obavesti potrošača u pismenoj formi o podacima iz stava 1. ovog člana najkasnije prilikom isporuke robe ili započinjanja pružanja usluge osim ako je o tim podacima potrošač obavešten u pismenoj formi, pre zaključenja ugovora na daljinu.

Izuzetno od stava 4. ovog člana, trgovac može obavestiti potrošača o podacima iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) samo ako se potrošač sa tim saglasi.

Izvršenje i isporuka

Član 34.

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija postupi po porudžbenici, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac ne može zahtevati od potrošača plaćanje unapred po osnovu ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija.

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.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora i raskidni rok

Član 35.

Potrošač može u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija da bez navođenja razloga jednostrano raskine ugovor.

Jednostranim raskidom ugovora iz stava 1. ovog člana potrošač se oslobađa svih ugovornih obaveza, osim neposrednih troškova povraćaja robe trgovcu.

Izjava o jednostranom raskidu ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana ili ako je potrošač vratio trgovcu robu koju je primio po osnovu ugovora u roku iz stava 1. ovog člana.

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

Kod ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, rok iz stava 1. ovog člana računa se od trenutka kada potrošač potpiše porudžbenicu, a u slučaju da porudžbenica nije u pismenoj formi od trenutka kada potrošač primi kopiju popunjene porudžbenice u pismenoj formi ili kopiju popunjene porudžbenice na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) ako se potrošač s time saglasi i završava se istekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Kod ugovora o prodaji robe na daljinu, rok iz stava 1. ovog člana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik i završava se istekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Kod ugovora o pružanju usluga na daljinu rok iz stava 1. ovog člana računa se od trenutka zaključenja ugovora i završava se istekom 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 nakon što je ugovor zaključen i završava se istekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

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

Ako trgovac ne obavesti potrošača blagovremeno o postojanju prava na jednostrani raskid ugovora, rok za raskid ugovora iz stava 1. ovog člana počinje da teče od trenutka kada potrošač primi obaveštenje o pravu na jednostrani raskid ugovora u pismenoj formi, odnosno na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) ako se potrošač sa tim saglasi. U ovom slučaju, potrošač može da raskine ugovor u svako doba, uključujući vreme koje prethodi prijemu zakasnelog obaveštenja o postojanju prava na jednostrani raskid.

Ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora

Član 36.

Ako potrošač odluči da raskine ugovor na daljinu ili ugovor koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija dužan je da pošalje izjavu o jednostranom raskidu ugovora trgovcu u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu).

Potrošač može da izjavu o jednostranom raskidu ugovora samostalno formuliše ili da izjavu dostavi trgovcu na obrascu iz člana 31. ovog zakona.

Povraćaj robe trgovcu u roku iz člana 35. stav 1. ovog zakona smatra se blagovremenom izjavom o raskidu ugovora.

Kod elektronske trgovine trgovac je dužan da potrošaču omogući da, osim raskida ugovora na način propisan u stavu 1. ovog člana, ugovor raskine popunjavanjem i dostavljanjem obrasca iz člana 31. ovog zakona na internet stranici trgovca u elektronskom obliku.

U slučaju iz stava 4. ovog člana, trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja pošalje potvrdu o prijemu izjave o raskidu.

Pravne posledice jednostranog raskida ugovora

Član 37.

Jednostranim raskidom ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija prestaju obaveze ugovornih strana koje su nastale zaključenjem ugovora na daljinu, odnosno ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Trgovac je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio po osnovu ugovora, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema izjave o jednostranom raskidu ugovora.

Kod ugovora o prodaji robe koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, trgovac je dužan da vrati potrošaču sredstva koja je platio po osnovu ugovora kada primi ili preuzme robu koju je po osnovu ugovora isporučio potrošaču, odnosno kada primi dokaz da je potrošač robu poslao trgovcu, bez obzira koju od tih radnji je potrošač prvo preduzeo.

Ako je pre isteka roka za jednostrani raskid ugovora o prodaji robe koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija ili na daljinu, roba prešla u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, potrošač je dužan da u roku od 14 dana od dana kada je poslao izjavu o jednostranom raskidu ugovora, robu pošalje ili preda trgovcu ili trećem licu koje je trgovac ovlastio da primi robu, osim ako je trgovac ponudio da sam preuzme robu od potrošača.

U slučaju iz stava 4. ovog člana potrošač snosi isključivo neposredne troškove vraćanja robe trgovcu.

Kod ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, trgovac je dužan da bez odlaganja vrati potrošaču iznos koji je uplatio po osnovu ugovora, a najkasnije u

roku od 30 dana od dana prijema izjave o jednostranom raskidu ugovora, osim ako su finansijske usluge pružene uz izričitu saglasnost potrošača.

U slučaju jednostranog raskida ugovora o osiguranju od potrošača se ne može zahtevati plaćanje za izvršene usluge.

Posledice jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Član 38.

U slučaju jednostranog raskida ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija ili na daljinu od strane potrošača, prestaje pravno dejstvo svih povezanih ugovora bez dodatnih troškova za potrošača.

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

Izuzeci od prava na jednostrani raskid ugovora na daljinu

Član 39.

Potrošač ne može jednostrano raskinuti ugovor na daljinu, osim ako je drugačije ugovoreno, u slučaju ugovora o:

- 1) pružanju usluga, ako je uz izričitu saglasnost potrošača trgovac započeo pružanje usluge pre isteka roka za jednostrani raskid ugovora;
- 2) prodaji robe ili pružanju usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče;
- 3) isporuci zapečaćenih audio ili video snimaka ili računarskog softvera, ako je potrošač isporučenu robu otpečatio;
- 4) igrama na sreću.

Potrošač ne može jednostrano raskinuti ugovor 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.

**Izuzeci od prava na jednostrani raskid ugovora
koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija**

Član 40.

Potrošač ne može jednostrano raskinuti ugovor koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija, osim ako je drugačije ugovoreno, u slučaju:

1) ugovora o isporuci hrane, pića ili druge robe namenjene svakodnevnoj potrošnji u domaćinstvu koju je potrošač unapred izabrao putem sredstva komunikacije na daljinu i koju na adresu prebivališta, boravišta ili radnog mesta potrošača dostavlja trgovac koji tu vrstu robe redovno prodaje u svojim poslovnim prostorijama;

2) da u cilju otklanjanja neposredne opasnosti zahteva izvršenje ugovorne obaveze od trgovca bez odlaganja, osim u pogledu dodatne robe koja je prodana odnosno dodatnih usluga koje su pružene, ako nisu u neposrednoj vezi sa otklanjanjem neposredne opasnosti.

Ako upotrebom sredstva komunikacije na daljinu potrošač izričito zahteva od trgovca da izvrši popravku ili održavanje određene imovine u njegovom stambenom objektu, može da jednostrano raskine ugovor u pogledu dodatne robe i rezervnih delova koji su tom prilikom prodati odnosno dodatnih usluga koje su pružene, ako nisu u neposrednoj vezi sa izvršenom popravkom ili održavanjem imovine.

2. Ograničenje upotrebe pojedinih sredstava komunikacije na daljinu

Neposredno oglašavanje

Član 41.

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 ili elektronskom poštom, trgovac je dužan da pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge na jasan i nedvosmislen način obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti.

Slanje pošiljki koje nisu naručene

Član 42.

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

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

Slanje robe odnosno pružanje usluga koje potrošač nije naručio ne može biti izvor obaveze za potrošača i smatra se безусловnim poklonom koji je potrošaču učinjen u svrhu oglašavanja.

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

1) potrošaču umesto robe odnosno usluge, koju je naručio dostavi drugu robu odnosno 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 43.

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 44.

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 45.

Sporne odredbe potrošačkog ugovora treba tumačiti u korist potrošača.

Nepravična ugovorna odredba

Član 46.

Nepravične ugovorne odredbe su ništave.

Nepravičnom ugovornom odredbom smatra se odredba ugovora koja:

- 1) za posledicu ima značajnu nesrazmeru u obavezama ugovornih strana na štetu potrošača;
- 2) za posledicu ima okolnost da izvršenje ugovorne obaveze opterećuje potrošača bez opravdanog razloga;
- 3) za posledicu ima okolnost da se izvršenje ugovora značajno razlikuje od onoga što je potrošač osnovano očekivao;
- 4) je protivna zahtevu javnosti u postupanju trgovca;

5) je u suprotnosti sa načelom savesnosti i poštenja.

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

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

Ugovorne odredbe koje se smatraju nepravilnim ugovornim odredbama

Član 47.

Ugovorne odredbe koje se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nepravilnim ugovornim odredbama su odredbe čiji predmet ili posledica jeste:

- 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, u skladu sa zakonom, na trgovcu.

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

- 1) 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 nepravilne ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije

Član 48.

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

- 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 (trajnom medijumu), saopštavanjem novih odredaba sa kojima se potrošač nije saglasio putem sredstava komunikacije na daljinu.

VI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRODAJI ROBE

1. Isporuka i prelazak rizika

Isporuka

Član 49.

Trgovac je dužan da robu preda potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik u primerenom roku potrebnom za isporuku robe iste vrste, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Ako trgovac ne isporuči robu u roku iz stava 1. ovog člana, dužan je da u roku od sedam dana od dana isteka roka vrati potrošaču iznos koji je uplatio.

Prelazak rizika

Član 50.

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 trgovac.

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 predana 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 51.

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji je dao trgovac, i ako ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata trgovcu 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 trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 52.

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za nesaobraznost znao.

Trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u času 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.

Trgovac odgovara za nesaobraznost koju je potrošač mogao lako opaziti, ako je izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Trgovac 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.

Nepravilna instalacija

Član 53.

Trgovac koji je po ugovoru dužan da potrošaču obezbedi instalaciju ili montažu robe odgovoran je za nesaobraznost isporučene robe nastale zbog nepravilne instalacije ili montaže.

Ako su nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostataka u uputstvu, trgovac je odgovoran za nesaobraznost koju je instalacijom ili montažom robe izazvao potrošač.

Pravne posledice nesaobraznosti

Član 54.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahteva od trgovca da se otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač, na prvom mestu, može da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni opravkom ili zamenom.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana, nije moguće ili ako predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može da zahteva umanjeње cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Nesrazmerno opterećenje za trgovca u smislu stava 3. ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjeњem 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 neugodnosti za potrošača.

Svaka opravka ili zamena se mora izvršiti u primerenom roku i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje ju je potrošač nabavio.

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

Potrošač ima pravo da raskine ugovor, ako ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako trgovac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku ili ako trgovac nije izvršio opravku ili zamenu bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Za obaveze trgovca koje nastanu usled nesaobraznosti robe, proizvođač se prema potrošaču nalazi u položaju jemca.

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

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

Rokovi i teret dokazivanja

Član 55.

Trgovac 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 trgovac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

3. Garancija

Davalac garancije i garantni list

Član 56.

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 potrošača iz čl. 54. ovog zakona, uz obaveštenje da se ugovornom garancijom ne utiče na ta prava;

2) nazivu i adresi davaoca garancije, sadržini ugovorne garancije i uslovima za ostvarivanje prava iz ugovorne garancije, a naročito o njenom trajanju i prostornom važenju;

3) neprenosivosti, u slučaju da su prava iz garancije neprenosiva, čime se ne utiče na pretpostavku iz člana 48. tačka 10) ovog zakona.

Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list .

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz st. 2. i 3. 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 57.

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 što ima u skladu sa ovim zakonom.

4. Reklamacija

Član 58.

Potrošač može da izjavi reklamaciju trgovcu, radi ostvarivanja svojih prava iz člana 54, odnosno člana 56. ovog zakona.

Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od prijema reklamacije, odgovori potrošaču, sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu i predlogom njegovog rešavanja.

VII. ODGOVORNOST PROIZVOĐAČA STVARI S NEDOSTATKOM

Nedostatak

Član 59.

Nedostatak postoji ako proizvod ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje s obzirom na sve okolnosti, uključujući reklamu, 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 neće biti 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 redovne delatnosti;
- 4) je nedostatak nastao usled usaglašavanja svojstava proizvoda sa obavezujućim propisima donetim od strane nadležnog organa.

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.

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

Kvalitet materijala

Član 66.

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

Na odgovornost trgovca za kvalitet upotrebljenog materijala shodno se primenjuju odredbe čl. 49. do 58. ovog zakona.

Materijal koji je predao potrošač

Član 67.

Trgovac 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 trgovac upozorio, trgovac 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 trgovca, u kom slučaju trgovac može raskinuti ugovor.

Trgovac 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 trgovca, usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan i stvar vraćena potrošaču.

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

Trgovac nije odgovoran za docnju koja nastane potrošačevom krivicom.

Pružanje usluge

Član 69.

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

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

Poveravanje izvršenja usluge trećem licu

Član 70.

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

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

Obavljanje dodatnih radova

Član 71.

Trgovac 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 dopunski 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.

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

Kontrola

Član 72.

Trgovac je dužan da omogući potrošaču da:

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

U slučaju da se trgovac 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, trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o tome.

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

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

Cena usluge

Član 74.

Trgovac 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.

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

Proračun

Član 75.

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

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

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

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

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 trgovca sastoji iz više usluga koje se posebno naplaćuju, trgovac je dužan da na zahtev potrošača dostavi specifikaciju ukupne cene u pismenoj 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, trgovac može da obustavi pružanje usluge do uplate cene.

Trgovac 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, trgovac je dužan da otkloni opasnost od nastanka štete.

Potrošač je dužan da trgovcu 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 trgovac 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 trgovca na te okolnosti i odrediti primeren rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

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

Raskidanje ugovora pre isteka roka

Član 79.

Ako je očigledno da trgovac 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 trgovac kasni sa izvršenjem usluge u odnosu na ugovoreni rok koji nije bitan element ugovora, potrošač koji nema interes za izvršenje usluge posle proteka ugovorenog roka može:

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

Saobraznost usluge

Član 80.

Trgovac 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 trgovac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;

2) ne odgovara opisu koji je trgovac 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 trgovcu 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 trgovca 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 trgovca.

Trgovac 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 trgovca da izvrši saobraznu uslugu.

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

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, na odgovornost trgovca shodno se primenjuju odredbe čl. 49. do 58. ovog zakona.

Odgovornost lica koja postupaju po nalogu

Član 82.

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

IX. 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 pristupačnoj ceni.

U postupku priključenja potrošača na distributivnu mrežu, trgovac je dužan da:

1) postupa javno;

2) izbegava diskriminaciju potrošača;

3) cenu obračunava prema stvarnim troškovima pruženih usluga.

Ugroženi potrošač

Član 84.

Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika, pribavlja uslugu od opšteg ekonomskog interesa pod naročito otežanim uslovima.

Vlada bliže uređuje uslove iz stava 1. ovog člana, u pogledu kriterijuma za određivanje ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra i ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.

Nacionalni program zaštite ugroženih potrošača

Član 85.

Nacionalnim programom zaštite ugroženih potrošača utvrđuju se mere podrške programima trgovaca za povećanje pristupačnosti usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima.

Nacionalni program zaštite ugroženih potrošača donosi Vlada na predlog ministra i ministra nadležnog za poslove socijalne politike.

Ministarstvo i ministarstvo nadležno za poslove socijalne politike prate stanje u oblasti zaštite ugroženih potrošača, izveštavaju Vladu i javnost o sprovođenju programa iz stava 1. ovog člana i predlažu mere za unapređenje stanja u oblasti zaštite ugroženih potrošača.

Zaštita od isključenja

Član 86.

Trgovac može isključiti potrošača sa distributivne mreže odnosno može uskratiti pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, ako ne izmiruje svoje obaveze za pružene usluge neprekidno u roku od dva meseca od dana dospeća prvog neplaćenog računa, osim ako posebnim zakonom nije drugačije propisano.

Trgovac je dužan da pre isključenja iz stava 1. ovog člana, potrošača u pismenoj formi:

1) upozori na obavezu ispunjenja obaveze po osnovu ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa;

2) obavesti da obaveze iz tačke 1. stava 2. ovog člana može ispuniti u roku od najviše 30 dana od dana dostavljanja tog obaveštenja.

Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze iz stava 1. ovog člana i nastavi da uplaćuje račune za pružene usluge, trgovac ne može isključiti potrošača sa distributivne mreže i uskratiti pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka čiji je predmet osporavana obaveza, osim ako posebnim zakonom nije drugačije propisano.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 87.

Pored obaveštavanja iz člana 16. ovog zakona, trgovac uslugama od opšteg ekonomskog interesa dužan je da potrošača pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa obavesti o:

- 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;
- 2) iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje i održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja u kojoj su navedeni svi standardni popusti na koje potrošač ima pravo i posebni tarifni stavovi, odnosno elementi, kao i o propisanom roku za priključenje na distributivnu mrežu;
- 3) načinu na koji se može pristupiti važećim tarifama i cenama održavanja;
- 4) pravu potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;
- 5) načinu ostvarivanja prava na naknadu odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu.

Ostale dužnosti obaveštavanja

Član 88.

Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije mesec dana pre početka primene promenjenih cena, osim ako posebnim zakonom nije drugačije propisano.

Trgovac je dužan da javno i blagovremeno informiše potrošača o planiranoj izmeni tarifnog sistema i opštih uslova ugovora.

Pravo na raskid

Član 89.

Potrošač ima pravo da jednostrano 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.

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

Usluge koje se potrošačima pružaju bez naknade ne mogu biti navedene na računu.

Kontakt linija i reklamacije

Član 92.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da uspostave lako dostupne i besplatne kontakt linije za pomoć potrošačima u vezi s priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

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

Predugovorno obaveštavanje

Član 93.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, potrošača obavesti o:

- 1) ukupnoj 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 ukupnu 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 trgovca radi dostavljanja pismena u sudskom postupku.

Obaveštenje o lokalnom predstavniku ili lokalnoj agenciji trgovca od koje po potrebi može da zatraži pomoć, broju telefona za hitne slučajeve i drugim podacima radi neposrednog kontakta sa trgovcem, trgovac 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, trgovac je dužan da potrošaču dostavi pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, a najkasnije 14 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Dostupnost podataka

Član 94.

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

- 1) bez naknade;
- 2) u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) 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, trgovac mora omogućiti da obaveštenje iz člana 93. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja rezervacije.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveze iz člana 93. ovog zakona snosi trgovac.

Oglašavanje

Član 95.

U slučaju oglašavanja turističkog putovanja, trgovac 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 trgovac 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 pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu).

Trgovac 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 trgovca i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Trgovac je dužan da obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 93. ovog zakona u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je potrošač putem sredstva komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, trgovac 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.

Trgovac 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 trgovac saglasio;
- 2) adresu, postupak i rok za ulaganje pritužbi potrošača, kao i rok za rešavanje pritužbi potrošača;
- 3) naziv i adresu trgovca, 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 člana 99. ovog zakona.

Ako trgovac zaključuje ugovor o turističkom putovanju preko zastupnika odnosno posrednika, naziv i adresa zastupnika odnosno 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, trgovac 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 od dana otpočinjanja turističkog putovanja o zameni obavesti trgovca.

Potrošač jamči za izvršenje obaveze prema trgovcu i za dodatne troškove koji nastanu zamenom .

Izmena ugovora pre polaska

Član 98.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja trgovac utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora (npr. cenu, destinaciju, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategoriju prevoza, datum otpočinjanja turističkog putovanja, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja), dužan je da izmene bez odlaganja saopšti potrošaču, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je potrošač sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, trgovac 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 ukupne cene turističkog putovanja ili da bez naknade raskine ugovor o turističkom putovanju.

Potrošač je dužan da bez odlaganja obavesti trgovca o odluci iz stava 3. ovog člana, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) ili sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

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), trgovac ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrednosti turističkog putovanja.

U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora, trgovac 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 obezbedi odgovarajuću zamenu ili zamenu pronađe trgovac, trgovac ima pravo isključivo na naknadu administrativnih troškova.

Posledice raskida

Član 100.

Ako pre ugovorenog datuma otpočinjanja turističkog putovanja potrošač raskine ugovor po osnovu člana 98. ovog zakona ili ako trgovac 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.

Trgovac 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 trgovac 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 odnosno studentom i u skladu sa standardima koji se osnovano mogu očekivati u zemlji iz koje potiče.

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

Trgovac je dužan da najkasnije u roku od 14 dana od dana 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.

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

Ako trgovac ne ispuní 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 snosi trgovac.

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

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

1. Saobraznost turističkog putovanja

Odgovornost

Član 102.

Trgovac je dužan da potrošaču pruži turističko putovanje na način koji je ugovoren i u skladu sa obaveštenjem o podacima iz člana 94. ovog zakona.

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

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

Na odgovornost trgovca za saobraznost turističkog putovanja, shodno se primenjuju odredbe čl. 80. do 82. ovog zakona, osim ako nije drugačije propisano.

Neposredna pomoć u slučaju nesaobraznosti

Član 103.

Ako trgovac 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, trgovac 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 trgovac 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 trgovcem.

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

Pravo na umanjeње cene

Član 104.

Trgovac, posrednik, lokalni predstavnik trgovca i lokalna agencija na koju je trgovac uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja:

- 1) odgovore na pritužbe 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 trgovca 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 trgovca otklanjanje nedostataka u primerenom roku.

Ako trgovac 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 trgovcu ostavi primeren rok za otklanjanje nesaobraznosti ako:

- 1) pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako trgovac izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu;
- 2) nema interes za otklanjanje nesaobraznosti.

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

Nemogućnost ispunjenja

Član 106.

Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze trgovca 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 trgovca 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 trgovac ili treće lice koje je u ime trgovca trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispuní odnosno delimično ispuní 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 trgovcu zahtev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime trgovca trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispuní odnosno delimično ispuní obavezu iz

ugovora o turističkom putovanju ili ako kasni sa njenim ispunjenjem trgovac može od trećeg lica da zahteva naknadu uplaćenog iznosa.

Trgovac 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.

Trgovac je dužan da potrošaču pruži garanciju kojom se obavezuje da će izvršiti povraćaj uplaćene cene i isplatiti naknadu troškova povratka potrošača u mesto povratka, ako usluga iz ugovora o turističkom putovanju ne bude izvršena zbog neposobnosti plaćanja trgovca.

Garancija iz stava 1. ovog člana se pruža:

- 1) osiguranjem nesposobnosti plaćanja trgovca; ili
- 2) bankarskom garancijom na prvi poziv.

Osiguravač odnosno banka može da ograniči ukupan iznos svojih godišnjih obaveza na ime individualnih zahteva po osnovu garancije iz stava 2. ovog člana na iznos od deset milijardi dinara, a u slučaju da ukupan iznos godišnjih obaveza osiguravača odnosno banke prelazi taj iznos, iznosi po individualnim zahtevima potrošača srazmerno se smanjuju, osim ako posebnim zakonom nije drugačije propisano.

Trgovac može da zahteva ili prihvati isplatu cene pre potpunog izvršenja svojih obaveza iz ugovora o turističkom putovanju samo ako potrošaču preda ispravu o osiguranju ili garanciji.

Potrošač ima neposredan i bezuslovan zahtev prema osiguravaču ili banci u slučaju nesposobnosti plaćanja.

Potrošaču se ne mogu uskratiti prava iz ugovora o osiguranju od nesposobnosti plaćanja ako trgovac nije platio dospele premije osiguranja.

Pritužbe potrošača i gubitak prava

Član 109.

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

Trgovac je dužan da pre otpočinjanja turističkog putovanja, na jasan i razumljiv način, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču, obavesti potrošača o dužnosti iz stava 1. ovog člana i mogućim posledicama propuštanja izvršenja te dužnosti.

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

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

Ako potrošač propusti da blagovremeno obavesti trgovca o nedostacima pruženih usluga ne može zahtevati umanjenje cene iz člana 104. 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.

Shodna primena odredbi o turističkom putovanju

Član 110.

Prava i obaveze potrošača u smislu odredbi člana 4. stav 6, člana 5. stav 1, tačka 29), članova 93. do 109. odnose se i na fizičko lice koje koristi turističko putovanje u okviru svoje poslovne delatnosti, profesije ili zanata, odnosno na osnovu ugovora između trgovca i trećeg lica, koji je zaključio taj ugovor u njegovu korist ili je na njega preneo ugovorenu uslugu.

2. Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti (tajm-šering)

Obaveza predugovornog obaveštavanja kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti

Član 111.

Trgovac je dužan da potrošača u primerenom roku pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti 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 pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) 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 poslove turizma.

Oglašavanje

Član 112.

Prilikom oglašavanja 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 111. 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 111. 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 113.

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 pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu).

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 111. 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, obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 111. ovog zakona, u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu) koji je lako dostupan potrošaču.

Trgovac je dužan da u ugovoru izričito navede svaku promenu podataka iz člana 111. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača 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 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 jednostrani raskid ugovora;
- 2) roku u kome trgovac može da jednostrano raskine ugovor;
- 3) zabrani plaćanja cene unapred pre isteka roka u kome trgovac može da jednostrano raskine ugovor.

Potrošač mora da odvojeno od potpisivanja ugovora potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 7. ovog člana.

Obrazac za jednostrani raskid 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 jednostrani raskid 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 poslove za turizma.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 114.

Potrošač može da jednostrano raskine ugovor odnosno predugovor 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, bez obaveze da navede razloge za raskid, 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 jednostrani raskid ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Produženje roka za jednostrani raskid ugovora

Član 115.

Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za jednostrani raskid ugovora u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu), potrošač može da jednostrano raskine ugovor odnosno predugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor odnosno predugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor odnosno predugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor odnosno predugovor 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 jednostrani raskid 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 jednostrani raskid ugovora računa se od dana kada je potrošač primio obrazac za jednostrani raskid ugovora.

Ako trgovac ne obavesti potrošača o podacima iz člana 111. ovog zakona u pismenom formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu), potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor odnosno predugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od tri meseca i 14 dana od dana kada je primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obaveštenje o podacima iz člana 111. ovog zakona pre isteka tri meseca od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za jednostrani raskid 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 jednostrani raskid ugovora

Član 116.

Izjava kojom potrošač jednostrano raskida 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 proizvodi pravno dejstvo ako je data u pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu).

Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač može dostaviti trgovcu na obrascu za jednostrani raskid ugovora.

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

Pravne posledice raskida

Član 117.

Jednostranim raskidom 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 jednostrano raskine ugovor bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu pružene pre jednostranog raskida 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 118.

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, pružanja sredstava obezbeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za jednostrani raskid 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, odnosno pre nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje.

Ugovor o trajnim olakšicama za odmor

Član 119.

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 pismenoj formi ili na trajnom nosaču zapisa (trajnom medijumu), najkasnije 14 dana pre dana njenog dospeća.

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

Prestanak povezanih ugovora

Član 120.

Ako potrošač jednostrano raskine 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, smatra se da su raskinuti svi povezani ugovori bez dodatnih troškova za potrošača, uključujući ugovor o kreditu bez obzira da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da o jednostranom raskidu 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 obavesti davaoca kredita.

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

Član 121.

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 122.

Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primenjuju odredbe člana 108. ovog zakona.

Solidarna odgovornost

Član 123.

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.

XI. STRATEGIJA I SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA

Strategija zaštite potrošača

Član 124.

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

Vlada na predlog ministarstva nadležnog za poslove zaštite potrošača donosi Strategiju na period od pet godina.

Akcioni plan iz stava 1. ovog člana realizuje se godišnjim operativnim planovima, koje donosi Vlada.

Nosioci zaštite potrošača

Član 125.

Nosioci zaštite potrošača su Ministarstvo i drugi organi i organizacije u okviru svoje nadležnosti, udruženja i savezi udruženja čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, privredne i profesionalne komore i drugi učesnici na tržištu.

Nosioci zaštite potrošača iz stava 1. ovog člana međusobno sarađuju u cilju razvoja sistema i ostvarivanja prava i interesa potrošača.

Nacionalni savet za zaštitu potrošača

Član 126.

Radi unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje nadležnih organa, organizacija i drugih nosilaca zaštite potrošača, Vlada obrazuje Nacionalni savet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni savet).

Nacionalni savet čine predstavnici ministarstava i drugih državnih organa i nosilaca javnih ovlašćenja, udruženja i saveza za zaštitu potrošača, privrednih i profesionalnih komora i drugih učesnika na tržištu, kao i nezavisni stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača.

Nacionalni savet naročito obavlja sledeće poslove:

- 1) učestvuje u izradi Strategije;
- 2) izveštava Vladu o stanju u oblasti zaštite potrošača i sprovođenju Akcionog plana;
- 3) predlaže mere i aktivnosti na unapređenju zaštite potrošača, a naročito u pogledu savetovanja i pomoći potrošačima u ostvarivanju potrošačkih prava putem savetodavnih centara i obaveštavanja javnosti o svim pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Nacionalnim savetom predsedava ministar.

Stručne i administrativne poslove za potrebe Nacionalnog saveta obavlja Ministarstvo.

Udruženja i savezi

Član 127.

Udruženja i njihovi savezi, u smislu ovog zakona, su udruženja osnovana u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja, a čija je oblast ostvarivanja ciljeva zaštita potrošača (u daljem tekstu: udruženja i savezi).

Udruženja i savezi su samostalni u ostvarivanju ciljeva zaštite potrošača i dužni su da se rukovode isključivo interesima potrošača.

Rukovodeći položaj u organima upravljanja udruženja i saveza čija je oblast ostvarivanja ciljeva zaštita potrošača, ne može imati:

- 1) državni službenik i službenik u organima jedinice lokalne samouprave koji su zaposleni u Ministarstvu;
- 2) lice na rukovodećem ili nadzornom položaju kod trgovca ili u udruženju trgovaca;
- 3) lice na rukovodećem ili nadzornom položaju u političkoj stranci ili sindikatu.

Aktivnosti udruženja i saveza

Član 128.

Aktivnost udruženja i saveza naročito obuhvata:

- 1) informisanje, obrazovanje, savetovanje i pomoć potrošačima u rešavanju problema potrošača;
- 2) sprovođenje ispitivanja i uporednih analiza robe i usluga posredstvom akreditovanih, odnosno imenovanih tela za ocenjivanje usaglašenosti, u skladu sa posebnim propisima;
- 3) ostvarivanje saradnje sa odgovarajućim organima i organizacijama u zemlji i inostranstvu.

Udruženja i savezi su dužni da objavljuju godišnji izveštaj o aktivnostima kojim je obuhvaćen pregled svih njihovih prihoda, izvora prihoda i troškova, kao i da ga dostave Ministarstvu, najkasnije do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu.

Evidencija udruženja i saveza

Član 129.

Ministarstvo vodi evidenciju udruženja i saveza, koji:

- 1) su osnovani i upisani u registar u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja;
- 2) zastupaju kolektivne interese potrošača;
- 3) štite i unapređuju interese potrošača davanjem saveta i pružanjem pomoći potrošačima u ostvarivanju njihovih prava;
- 4) raspolazu odgovarajućim kadrovskim kapacitetima sa profesionalnim znanjem i veštinama;
- 5) ima najmanje 50 članova.

Smatra se da udruženje ili savez zastupa kolektivne interese potrošača u smislu stava 1. tačka 2) ovog člana, ako se cilj njihovog udruživanja ili delovanja odnosi na pitanja od interesa za veći broj potrošača.

Udruženja ili savezi radi upisa u evidenciju udruženja iz stava 1. ovog člana podnose prijavu Ministarstvu. Prijava sadrži naročito podatke: naziv udruženja ili saveza, o upisu u registar kod Agencije za privredne registre, o aktivnostima za prethodnu godinu od godine u kojoj se vrši upis, o odgovarajućim kadrovskim kapacitetima i o broju članova udruženja ili saveza.

Uz prijavu iz stava 3. ovog člana, dostavljaju se i dokazi o ispunjenju uslova iz stava 1. ovog člana.

Udruženje ili savez se briše iz evidencije udruženja i saveza ako:

- 1) prestane da ispunjava uslove iz stava 1. ovog člana;
- 2) ne dostavi godišnji izveštaj o aktivnostima u skladu sa članom 128. stav 2. ovog zakona;
- 3) učini povredu zabrane iz člana 131. stav 3. ovog zakona, odnosno drugu težu povredu ovog zakona.

Ministarstvo je dužno da evidenciju iz stava 1. ovog člana učini dostupnom javnosti na svojoj internet stranici.

Ministar bliže propisuje uslove iz stava 1, kao i sadržinu prijave za upis u evidenciju iz stava 3. ovog člana, kao i sadržinu i način vođenja evidencije udruženja i saveza.

Ovlašćenja udruženja i saveza

Član 130.

Udruženje ili savez koje je evidentirano u skladu sa članom 129. ovog zakona ima ovlašćenje da zastupa interese potrošača u:

- 1) savetodavnim telima u oblasti zaštite potrošača;
- 2) postupcima sudskog i vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
- 3) postupcima pred drugim državnim organima.

Finansiranje aktivnosti udruženja i saveza

Član 131.

Aktivnosti evidentiranih udruženja ili saveza iz člana 129. ovog zakona mogu se finansirati iz budžeta Republike Srbije.

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave podržavaju aktivnosti udruženja i saveza u skladu sa svojim nadležnostima i mogućnostima.

Zabranjeno je da udruženja i savezi primaju bespovratna sredstva od trgovaca i udruženja trgovaca, osim pružanja usluga uz naknadu (npr. obuka i sl.)

XII. VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Potrošački spor

Član 132.

Potrošački spor jeste svaki spor koji proizlazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca.

Potrošačkim sporom, u smislu ovog zakona, ne smatra se spor koji nastane usled:

- 1) smrti, telesne ozlede ili narušenog zdravlja ;
- 2) pružanja zdravstvenih ili pravnih usluga;
- 3) prenosa prava na nepokretnostima.

Potrošačkim sporom, u smislu ovog zakona, ne smatra se spor čija vrednost prelazi 1.000.000 dinara.

Potrošački spor može se rešiti vanskudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Postupak vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova je poverljiv i hitan.

Strana u postupku vanskudskog rešavanja potrošačkog spora koja povredi obavezu iz stava 5. ovog člana, snosi odgovornost za štetu koja može da nastane drugoj strani kao posledica takvog postupka.

Strane u postupku vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova su ravnopravne.

Pokretanje postupka vanskudskog rešavanja potrošačkog spora

Član 133.

Postupak vanskudskog rešavanja potrošačkog spora pokreće se prihvatanjem predloga za vanskudsko rešavanje potrošačkog spora druge strane, u zavisnosti od vrste vanskudskog postupka u kome se rešava potrošački spor, na osnovu predloga potrošača, odnosno udruženja ili saveza, ili trgovca.

Posrednici i arbitri potrošačkog spora

Član 134.

Strane u potrošačkom sporu mogu sporazumno da povere rešavanje potrošačkog spora jednom ili većem broju posrednika u rešavanju sporova (medijatora) kojeg izaberu sa spiska posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje.

Strane u potrošačkom sporu mogu sporazumno da povere rešavanje potrošačkog spora arbitru kojeg izaberu u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

Pravo na sudsku zaštitu

Član 135.

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

Shodna primena drugih propisa

Član 136.

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

XIII. POSTUPAK ZABRANE NEPRAVIČNIH UGOVORNIH ODREDABA I NEPOŠTENOG POSLOVANJA

Pokretanje postupka zabrane nepravinih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima i nepoštenog poslovanja

Član 137.

Potrošač čije je pravo ili interes povređen može da podnese zahtev za pokretanje postupka:

- 1) zabrane nepravinih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima;
- 2) zabrane nepoštenog poslovanja;
- 3) za oduzimanje protivpravno stečene koristi.

Zahtev iz stava 1. ovog člana, može da podnese i udruženje i savez iz čl. 129. ovog zakona, zbog povrede kolektivnih interesa potrošača.

Zabrana pokretanja drugog postupka po istovetnom zahtevu

Član 138.

Do okončanja postupka po zahtevu iz člana 137. ne može se po istovetnom zahtevu pokretati drugi postupak.

Nadležnost suda

Član 139.

Postupak po zahtevu iz člana 137. ovog zakona pokreće se i vodi pred nadležnim sudom u skladu sa zakonom kojim se uređuje nadležnost sudova.

Shodna primena zakona kojim se uređuje parnični postupak

Član 140.

Na postupak po zahtevu iz člana 137. ovog zakona shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje parnični postupak, ako ovim zakonom nije drugačije propisano.

Publikovanje sudske prakse

Član 141.

Ministarstvo publikuje dostupnu sudsku praksu u vezi podnetih zahteva iz člana 137. ovog zakona i donetih odluka u postupku po tim zahtevima, na osnovu podataka koje dobije od ministarstva nadležnog za poslove pravosuđa.

Ministarstvo je dužno da podatke iz stava 1. ovog člana učini dostupnim javnosti na svojoj internet stranici.

Vrednost predmeta spora

Član 142.

U postupku po zahtevu iz člana 137. ovog zakona vrednost predmeta spora se utvrđuje u visini ukupne vrednosti robe, odnosno usluga u slučajevima koji su sadržani u zahtevu, a najviše u visini od 500.000 dinara.

Mere zabrane nepravinih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima i nepoštenog poslovanja

Član 143.

U postupku po zahtevu iz člana 137. ovog zakona, nadležni sud može da:

- 1) ogласi ništavom svaku nepravitu ugovornu odredbu u potrošačkom ugovoru i utvrdi da je određeno poslovanje nepošteno, u skladu sa ovim zakonom;
- 2) naloži trgovcu da bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravinih ugovornih odredaba u poslovanju sa potrošačima i nepošteno poslovanje sa potrošačima;
- 3) utvrdi obavezu trgovcu da o svom trošku ispravi deo oglasa koji se prema odredbama ovog zakona smatra nepoštenim poslovanjem;
- 4) naloži trgovcu da u sredstvima javnog informisanja o svom trošku objavi da mu je odlukom nadležnog suda izrečena mera zabrane nepravinih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima ili mera nepoštenog poslovanja.

Prethodno upozorenje

Član 144.

Podnosilac zahteva iz člana 137. ovog zakona dužan je da pre podnošenja tog zahteva pozove drugu stranu da spor reše vansudskim putem.

Na postupak vansudskog rešavanja spora iz stava 1. ovog člana shodno se primenjuju odredbe ovog zakona o vansudskom rešavanju potrošačkih sporova.

Privremena mera

Član 145.

Sud može na predlog podnosioca zahteva iz člana 137. ovog zakona doneti privremenu meru kojom se nalaže trgovcu obustava primene nepravinih ugovornih odredaba u potrošačkom ugovoru ili obustava nepoštenog poslovanja u odnosima sa potrošačima.

Privremena mera iz stava 1. ovog člana može trajati do donošenja odluke suda po zahtevu iz člana 137. ovog zakona.

Mera oduzimanja protivpravno stečene koristi

Član 146.

Ako trgovac protiv kojeg je doneta pravosnažna sudska odluka po zahtevu iz člana 137. ovog zakona ne postupi po toj odluci u ostavljenom roku, svako lice koje ima za to opravdani interes, može da podnese sudu zahtev za donošenje mere oduzimanja protivpravno stečene koristi.

U postupku po zahtevu iz stava 1. ovog člana, ako u predmetnim pojedinačnim slučajevima vrednost robe, odnosno usluga iznosi manje od 2.000 dinara po potrošaču, sud će utvrditi iznos naknade za protivpravno stečenu korist u obliku obaveze plaćanja novčanog iznosa u visini ukupne vrednosti robe, odnosno usluga u slučajevima na koje se odnose utvrđene nepoštene ugovorne odredbe, odnosno nepošteno poslovanje, a najviše do 5% od ukupnog godišnjeg prihoda trgovca, obračunatog u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu konkurencije.

Naplata novčanog iznosa mere iz stava 2. ovog člana, vrši se u korist budžeta Republike Srbije.

XIV. NADZOR

Nadležnost za nadzor

Član 147.

Nadzor nad primenom ovog zakona vrši ministarstvo, ministarstvo nadležno za poslove turizma, ministarstvo nadležno za poslove zdravlja, ministarstvo nadležno za poslove poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, ministarstvo nadležno za poslove energetike, ministarstvo nadležno za poslove saobraćaja, ministarstvo nadležno za poslove telekomunikacija, ministarstvo nadležno za poslove planiranja i građevinarstva i zaštite životne sredine, kao i ministarstvo nadležno za poslove finansija.

Inspekcijski nadzor vrše ministarstva iz stava 1. ovog člana preko inspektora nadležnih za vršenje inspekcijskog nadzora u odgovarajućoj oblasti.

Ministarstva iz stava 1. ovog člana u vršenju nadzora međusobno sarađuju, odnosno međusobno se obaveštavaju o preduzetim merama, razmenjuju informacije, pružaju neposrednu pomoć i preduzimaju zajedničke mere i aktivnosti značajne za sprovođenje inspekcijskog nadzora.

Ovlašćenja nadležnih inspekcijskih organa

Član 148.

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 odgovarajućoj oblasti.

Nadležni inspektor u vršenju nadzora proverava da li trgovac:

- 1) istiže cene, u skladu sa čl. 6. do 12. i članom 14. ovog zakona;
- 2) obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora u skladu sa članom 16. ovog zakona;
- 3) nepošteno posluje u skladu sa članom 23. i 25. ovog zakona;
- 4) prodaje, služi i poklanja maloletniku duvanske odnosno alkoholne proizvode i pivo u skladu sa članom 26. ovog zakona;
- 5) vrši neposredno oglašavanje u skladu sa članom 41. ovog zakona;
- 6) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, u skladu sa članom 42. stav 1. ovog zakona;
- 7) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa članom 43. ovog zakona;
- 8) zloupotrebljava izraz „garancija” u skladu sa članom 57. ovog zakona;

- 9) odgovara potrošaču na reklamacije u skladu sa članom 58. stav 2. ovog zakona;
- 10) isključuje potrošača sa distributivne mreže, u skladu sa članom 86. ovog zakona;
- 11) uspostavlja kontakt liniju u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa članom 92. zakona;
- 12) oglašava ili nudi na prodaju turistička putovanja, u skladu sa članom 95. ovog zakona;
- 13) 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;
- 14) dostavlja garanciju za slučaj nesposobnosti plaćanja u skladu sa članom 108. stav 1. i članom 122. ovog zakona;
- 15) 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 112. ovog zakona;
- 16) omogućava posebno potpisivanje ugovornih odredaba o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na raskid u skladu sa članom 113. st. 7. i 8. ovog zakona.

Rešenje inspektora

Član 149.

Ako nadležni inspektor utvrdi nedostatke iz člana 148. ovog zakona doneće rešenje kojim će odrediti rok u kome je prodavac ili davalac usluga dužan da otkloni utvrđeni nedostatak.

Ako prodavac ili davalac usluga ne otkloni utvrđeni nedostatak u roku koji je određen u rešenju inspektora, inspektor će doneti rešenje o privremenoj zabrani prodaje robe, odnosno pružanja usluga do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mera izrečena.

Žalba

Član 150.

Protiv rešenja člana 149. st. 1. i 2. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana nadležnom ministru.

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

XV. KAZNE NE ODREDBE

Član 151.

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

- 1) ne istakne cenu u skladu sa čl. 6 i 7. stav 1, kao i čl. 8. do 12. ovog zakona.
- 2) ne ispuni uslove iz člana 14. prilikom oglašavanja ukupne cene;

3) ne izda potrošaču račun u skladu sa članom 15. ili ne izvrši specifikaciju računa za usluge od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa članom 91. ovog zakona;

4) ne saopšti komercijalnu svrhu pružanja obaveštenja potrošaču u skladu sa članom 16. ovog zakona;

5) neistinito tvrdi da ga obavezuje neki kodeks ponašanja, suprotno članu 23. stav 1. tačka 1) ovog zakona;

6) istakne oznake poverenja, oznake kvaliteta ili ekvivalenta bez prethodnog dobijanja neophodne dozvole, suprotno članu 23. stav 1. tačka 2) ovog zakona;

7) tvrdi da je kodeks ponašanja odobrio državni ili drugi organ, a da u stvari to nije slučaj, suprotno članu 23. stav 1. tačka 3) ovog zakona;

8) neistinito tvrdi da trgovca, njegovo poslovanje ili proizvod, odobrava, podržava ili ovlašćuje određeni državni organ ili neka organizacija, ili tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojim mu je data podrška, pomoć ili odobrenje iz člana 23. stav 1. tačka 4) ovog zakona;

9) pozove potrošača da učini ponudu za kupovinu proizvoda sa tačno određenom cenom i prikrije postojanje bilo kog razloga za osnovanu sumnju da će moći da isporuči dati proizvod, ili da angažuje drugog trgovca da ga isporuči, po navedenoj ceni, u količini i roku koji bi se inače mogao osnovano očekivati s obzirom na vrstu proizvoda, obim oglašavanja i ponuđenu cenu („*bait advertising*“), suprotno članu 23. stav 1. tačka 5) ovog zakona;

10) pozove potrošača da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni i onda odbije da potrošaču pokaže proizvod na koji se oglas odnosi, odbije da primi porudžbenicu ili odbija da isporuči proizvod u primerenom roku ili pokaže potrošaču oštećeni uzorak proizvoda na koji se odnosi oglašavanje, u nameri da ga navede na kupovinu nekog drugog proizvoda („*bait and switch*“), suprotno članu 23. stav 1. tačka 6) ovog zakona;

11) lažno tvrdi da će proizvod biti raspoloživ u veoma kratkom vremenskom periodu, ili da će veoma kratko biti raspoloživ pod određenim povoljnim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da odluku o kupovini donese odmah, odnosno da mu se uskrati prilika ili vreme potrebno za donošenje razborite odluke, suprotno članu 23. stav 1. tačka 7) ovog zakona;

12) preuzme obavezu pružanja prateće usluge nakon prodaje određenog proizvoda potrošaču sa kojim je pre prodaje komunicirao na jeziku koji nije u zvaničnoj upotrebi u Republici Srbiji a nakon prodaje mu nudi pružanje pratećih usluga samo na nekom drugom jeziku, o čemu nije na jasan način obavestio potrošača pre nego što se potrošač obavezao, suprotno članu 23. stav 1. tačka 8) ovog zakona;

13) neistinito tvrdi ili stvara pogrešan utisak da je proizvod u zakonitom prometu, suprotno članu 23. stav 1. tačka 9) ovog zakona;

14) predstavi prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču, suprotno članu 23. stav 1. tačka 10) ovog zakona;

15) iskoristi urednički prostor u medijima za promociju proizvoda, to jest propusti da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da je reč o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo („*advertorial*“), suprotno članu 23. stav 1. tačka 11) ovog zakona;

16) iznosi netačne tvrdnje o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod, suprotno članu 23. stav 1. tačka 11) ovog zakona;

17) oglasi proizvod koji liči na neki proizvod drugog trgovca čime se potrošač, namerno, navodi na pogrešan zaključak da je oba proizvoda proizveo isti trgovac, suprotno članu 23. stav 1. tačka 12) ovog zakona;

18) stvori, vodi ili oglašava piramidalnu šemu, u okviru koje potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda, ako taj prihod ne zavisi od uspešnosti prodaje određenog proizvoda, nego pre svega od učestvovanja drugih potrošača u navedenoj šemi, protivno članu 23. stav 1. tačka 13) ovog zakona;

19) lažno tvrdi da ubrzo prestaje sa poslovanjem ili se seli u druge prostorije, suprotno članu 23. stav 1. tačka 14) ovog zakona;

20) tvrdi da određeni proizvod povećava šansu za pobedu u igrama na sreću, suprotno članu 23. stav 1. tačka 15) ovog zakona;

21) netačno tvrdi da određeni proizvod leči neku bolest, disfunkciju ili deformitet, suprotno članu 23. stav 1. tačka 16) ovog zakona;

22) da netačnu informaciju o uslovima na tržištu, ili o mogućnosti pronalazjenja određenog proizvoda, u nameri da se potrošač navede da taj proizvod pribavi pod nepovoljnijim od uobičajenih tržišnih uslova, suprotno članu 23. stav 1. tačka 17) ovog zakona;

23) tvrdi da raspisuje nagradno takmičenje ili promotivnu igru, ako se nakon toga ne podeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamena za nju, suprotno članu 23. stav 1. tačka 18) ovog zakona;

24) opiše proizvod rečima „gratis“, „besplatno“, „bez naknade“ ili drugim rečima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak izuzev neizbežnog troška javljanja na oglas i preuzimanja odnosno isporuke proizvoda, suprotno članu 23. stav 1. tačka 19) ovog zakona;

25) stavi račun ili sličan dokument kojim se zahteva plaćanje u promotivni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio određeni proizvod, suprotno članu 23. stav 1. tačka 20) ovog zakona;

26) netačno tvrdi ili stvara pogrešan utisak da ne posluje u okviru svoje poslovne delatnosti, profesije ili zanata, ili se neistinito izdaje za potrošača, protivno članu 23. stav 1. tačka 21) ovog zakona;

27) stvara pogrešan utisak da su prateće usluge nakon prodaje određenog proizvoda raspoložive na teritoriji Republike Srbije, suprotno članu 23. stav 1. tačka 22) ovog zakona;

28) zloupotrebi reči „garancija“ protivno članu 57. i članu 23. stav 1. tačka 23) ovog zakona;

29) stvori utisak kod potrošača da ne može da napusti prostorije dok ne zaključi ugovor, suprotno članu 25. stav 1. tačka 1) ovog zakona;

30) dođe u ličnu posetu domu potrošača i ogлуši se o potrošačev zahtev da se udalji, odnosno da se više ne vraća, izuzev u slučaju i na način koji opravdava pokušaj da se ostvari potraživanje iz ugovora, suprotno članu 25. stav 1. tačka 2) ovog zakona;

31) uporno se obraća potrošaču, protivno njegovoj volji, putem telefona, faksa, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, izuzev u slučaju i na način koji opravdava pokušaj da se ostvari potraživanje iz ugovora, suprotno članu 25. stav 1. tačka 3) ovog zakona;

32) zahteva da potrošač, koji želi da ostvari svoja prava iz polise osiguranja, dostavi dokumenta koja se ne mogu razumno smatrati relevantnim za ocenu osnovanosti njegovog zahteva; ili uporno izbegava da odgovori na potrošačevo obraćanje, kako bi odvratio potrošača od ostvarivanja njegovih ugovornih prava, suprotno članu 25. stav 1. tačka 4) ovog zakona;

33) direktno podstiče decu, putem oglasa, da kupe ili da ubede roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja, suprotno članu 25. stav 1. tačka 5) ovog zakona;

34) zahteva da potrošač plati, vrati ili čuva proizvod čiju isporuku nije ni tražio, suprotno članu 25. stav 1. tačka 6) ovog zakona;

35) izričito upozori potrošača da će posao ili egzistencija trgovca biti ugroženi, ako potrošač ne pribavi određeni proizvod ili uslugu, suprotno članu 25. stav 1. tačka 7) ovog zakona;

36) stvori pogrešan utisak kod potrošača da je osvojio, da će osvojiti ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu, ili kakvu drugu korist, ako ne postoji nikakva nagrada ili korist, ili ako je preduzimanje bilo koje radnje u cilju osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određenu sumu novca ili podnese određene troškove, suprotno članu 25. stav 1. tačka 8) ovog zakona;

37) prodaje, služi i poklanja alkoholna pića, odnosno duvanske proizvode, licima mlađim od 18 godina života, suprotno članu 26. stav 1. ovog zakona;

38) neposredno se oglasi protivno članu 41. stav 1. ovog zakona;

39) ne obavesti potrošača da mu se obraća u komercijalne svrhe, u skladu sa članom 41. stav 2. ovog zakona;

40) pošalje robu i pruži uslugu potrošaču, ako potrošač to nije prethodno tražio, suprotno članu 42. stav 1. ovog zakona;

41) oglašava, koristeći sredstva komunikacije na daljinu, na način koji je suprotan zahtevu iz člana 43. ovog zakona;

42) ne odgovori u pisanom obliku, u roku od 15 dana od prijema reklamacije, i ne obavesti potrošača o mogućem rešenju, u skladu sa članom 58. stav 2. ovog zakona;

43) isključi potrošača sa mreže odnosno uskrati mu uslugu od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 86. ovog zakona;

44) ne uspostavi kontakt liniju u skladu sa članom 92. ovog zakona;

45) oglasi ili nudi na prodaju paket aranžman suprotno članu 95. ovog zakona;

46) najkasnije 14 dana pre polaska 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, suprotno članu 101. stav 3. ovog zakona;

47) 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 122. ovog zakona;

48) oglasi ili ponudi 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 suprotno članu 113. ovog zakona;

49) pored ugovornih odredaba o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na raskid nema potpisa potrošača, suprotno članu 113. stav 6. ovog zakona.

50) u svojstvu udruženja ili saveza iz člana 127. ovog zakona, prima bespovratna sredstava od trgovaca ili udruženja trgovaca, osim usluga za naknadu, suprotno članu 131. 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.

Član 152.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 151. stav 1. ovog zakona, 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.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 151. stav 2. ovog zakona, odgovornom licu u pravnom licu može se izreći zaštitna mera privremene zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 151. stav 3. ovog zakona, preduzetniku se može izreći i zaštitna mera privremene zabrane vršenja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

XVI. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 153.

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

Član 154.

Danom početka primene ovog Zakona prestaju da važe Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 79/05) i Zakon o odgovornosti proizvođača stvari sa nedostatkom („Službeni glasnik RS”, broj 101/05).

Član 155.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjivaće se od 1. januara 2011. godine.