

ЗАКОН

о заштити потрошача

"Службени гласник РС", број 88 од 11. септембра 2021.

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Циљ и предмет

Члан 1.

У циљу заштите положаја потрошача овим законом уређују се права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите права потрошача, информисање и унапређење знања потрошача о њиховим правима и начинима заштите права, права и обавезе удружења и савеза чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, вансудско решавање потрошачких спорова, права и обавезе државних органа у области заштите потрошача и друга питања од значаја за положај и заштиту потрошача.

Основна права потрошача

Члан 2.

Основна права потрошача су права на:

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

8) здраву и одрживу животну средину – живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација, правовремено и потпуно информисање о стању животне средине.

Обавезујућа природа

Члан 3.

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускраћује или ограничава права потрошача која произлазе из овог закона поништава је.

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

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

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

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

На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.

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

Примена

Члан 4.

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

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима. Чл. 12. и 13, чл. 26–36, члан 45. и чл. 47. и 48. овог закона не примењују се на уговоре који се закључују у области:

1) пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права

потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају;

2) периодичне доставе хране, пића или других производа намењених свакодневnoj употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацама потрошачу;

3) уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване;

4) за продају хране и пића у привременим објектима.

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

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

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о: организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају.

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

Значење појединих израза

Члан 5.

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

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

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

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

4) организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно

са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на основу прописане лиценце;

5) посредник је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге услуге путовања, за које послове није потребна прописана лиценца;

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

7) роба је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку; вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини;

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

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

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

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

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

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

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

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

16) произвођач је лице:

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

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

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

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

17) повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца;

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

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

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

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

22) штета је, у смислу одредби овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком, последица која настаје смрћу или телесном повредом, као и последица настала уништењем или оштећењем неког дела имовине који оштећени обично користи за личну употребу или потрошњу;

23) уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим продавац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу;

24) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други ималац јавног овлашћења, нарочито због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. услуге из области енергетике, снабдевања водом за пиће, пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода, превоза путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, поштанске услуге, управљање комуналним отпадом, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских услуга и сл.);

25) услуге путовања су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму;

26) друге услуге у туризму су услуге које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила и које могу бити продаја улазница за концерте, спортске догађаје, забавне паркове, као и услуге туристичког водича и сл.

27) туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења које укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу.

Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаном овим законом;

28) путовање за сопствене потребе је путовање које непрофитне организације пружају повремено, у ограниченом обиму, без сврхе стицања добити, искључиво за ограничен број својих чланова;

29) уговор о организовању путовања је уговор о туристичком путовању који обухвата све услуге из програма путовања, као и посебне захтеве путника, које чине неодвојив део неопходан за реализацију путовања, са јасно назначеним почетком и завршетком путовања и који се продаје по

јединственој продајној цени и чине га општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др.;

30) повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, купљене за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање сваке услуге путовања, или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање, изузев у случајевима прописаним овим законом;

31) путник је потрошач који купује или за чији рачун се купује, односно потрошач који користи туристичко путовање, повезани путни аранжман или излет, као и другу услугу у туризму;

32) недостатак саобразности услуге туристичког путовања је неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење услуга које су обухваћене туристичким путовањем, излетом или другом туристичком услугом;

33) продајно место услуге путовања је простор, односно просторија, где се врши продаја или интернет страница, односно сличан интернет систем за продају услуге путовања путем интернета;

34) репатријација је враћање путника у место поласка или друго место о којем се уговорне стране договоре;

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

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

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

38) уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности је уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о

временски подељеном коришћењу непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

39) вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, је начин решавања спорова између потрошача и трговца, пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са овим законом;

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

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

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

43) доносилац кодекса добре пословне праксе означава лице, укључујући трговца или групу трговаца, које је одговорно за формулисање и ревизију кодекса добре пословне праксе и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се њим обавезали;

44) трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси податка који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су папир, електронска пошта, CD-ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;

45) финансијске услуге су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондом, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, инвестиционе и платне услуге, као и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге.

Изрази који се користе у овом закону и прописима који се доносе на основу овог закона, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

II. ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА

Истицање цене

Члан 6.

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима којима се уређује трговина.

Продајна цена услуге

Члан 7.

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифних услуга.

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

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

Електрична енергија, гас, централно грејање и вода

Члан 8.

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

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

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици.

Бензинске станице и паркиралишта

Члан 9.

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

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

Угоститељски објекти

Члан 10.

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

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

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

- 1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;
- 2) продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

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

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

Издавање рачуна

Члан 11.

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

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

- 1) назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца;
- 2) податке о продатој роби или пруженој услузи;
- 3) продајну цену;
- 4) датум издавања рачуна;
- 5) спецификацију из члана 75. став 3. и члана 90. став 3. овог закона;
- 6) укупан износ за плаћање.

За пружене услуге од општег економског интереса рачун из става 1. овог члана, поред елемената наведених у ставу 2. овог члана, мора да садржи и јединичну цену.

Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања рачуна потрошачу.

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

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

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 12.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Додатни трошкови

Члан 13.

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

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

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

Плаћање новчане обавезе

Члан 14.

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

друго лице које у складу са законом пружа платне услуге примили платни налог потрошача.

Едукација и информисање потрошача које спроводе удружења и савези

Члан 15.

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

Програм наставе и учења основног и средњег образовања и васпитања обухвата и образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) и евидентирана удружења и савези из члана 138. овог закона сарађују са основним и средњим школама у циљу едукације ученика о потрошачким правима и обавезама.

III. НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Забрана непоштене пословне праксе

Члан 16.

Забрањена је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу, пре склапања, за време и након склапања правног посла.

Терет доказивања тачности чињеничних навода трговца у вези са његовом пословном праксом је на трговцу.

Трговац је дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује.

Појам непоштене пословне праксе

Члан 17.

Пословна пракса је непоштена:

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

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

Економска одлука потрошача у смислу става 2. овог члана је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати у целости или делимично, да ли да задржи или да врати производ, или да искористи неко друго право у вези с производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка (у даљем тексту: економска одлука).

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

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

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

Обмањујућа пословна пракса

Члан 18.

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

- 1) постојања или природе производа;
- 2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, употребу, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;
- 3) обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;
- 4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;
- 5) потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;

- 6) положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;
- 7) права потрошача, укључујући права из члана 51. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

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

- 1) оглашава производ, укључујући упоредно оглашавање, на збуњујући начин којим се отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке другог трговца;
- 2) крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

Пропуштање којим се обмањују потрошачи

Члан 19.

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

- 1) ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;
- 2) скрива битне информације или битне информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима, чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

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

- 1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;
- 2) назив и адресу трговца и ако трговац послује у име другог трговца, назив и адресу трговца у чије име послује;
- 3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;

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

5) обавештење о праву на одустанак од уговора.

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

Облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом

Члан 20.

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

1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;

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

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

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

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

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

7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с

циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Насртљива пословна пракса

Члан 21.

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

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

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

- 1) време, место, природа и трајање насртљиве пословне праксе;
- 2) употреба претећег или увредљивог језика или понашања;
- 3) чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несрећни случај који се догодио потрошачу или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање;
- 4) тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца;
- 5) претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.

Облици пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом

Члан 22.

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

- 1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;
- 2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности или супротно захтеву да га трговац напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;
- 3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;
- 4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;
- 5) директно позивање деце или малолетника путем огласне поруке да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;
- 6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;
- 7) изричито обавештавање потрошача да су посао или егзистенција трговца угрожени ако потрошач не купи одређени производ;
- 8) стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање друге радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове.

Посебна заштита малолетника

Члан 23.

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

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

Кодекс добре пословне праксе

Члан 24.

Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе дужни су да се придржавају одредаба кодекса и контролишу поштовање правила тог кодекса.

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

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

Излагање робе, тачна мера и истицање продајних подстицаја

Члан 25.

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

Забрањено је условљавање продаје робе или пружања услуге продајом друге робе или пружањем друге услуге.

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

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

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

1. Обавештавање потрошача и право на одустанак

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

Члан 26.

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

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

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

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

4) условима, року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона;

5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 34. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео изјаву у складу са чланом 27. став 2. овог закона, односно образац у складу са чланом 27. овог закона;

6) податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 36. овог закона;

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

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

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

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

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

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

5) могућности вансудског решавања спорова.

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

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 12. став 1. тачка 2) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 27. овог закона.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 12. став 1. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана, потрошач није дужан да сноси те трошкове.

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

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

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу.

Право потрошача на одустанак од уговора

Члан 27.

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 33. и 34. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку).

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

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

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

Протеком рокова из члана 28. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.

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

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

Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора

Члан 28.

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

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

Када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба које се испоручују засебно, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када последња врста наручене робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

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

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

Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.

Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 26. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 29. став 1. овог закона и члана 30. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије образац за одустанак.

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

Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија

Члан 29.

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

- 1) прописани образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику;
- 3) примерак потписаног уговора.

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

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

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу записа.

Формални услови за закључење уговора на даљину

Члан 30.

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

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

- 1) образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику;
- 3) уговор или исправу о уговору.

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

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 12. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 26. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

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

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

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

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рокова из члана 28. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе изричит захтев за закључење уговора.

Испорука

Члан 31.

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

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

На обавезе трговца и права потрошача у вези са испоруком у складу са уговором о продаји робе или пружању услуге, који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно се примењују одредбе овог закона којима се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Правне последице одустанка од уговора

Члан 32.

Ако потрошач оствари право на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 33. и 34. овог закона.

Обавезе трговца у случају одустанка од уговора

Члан 33.

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

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

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

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

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

Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора

Члан 34.

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

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

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

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

Потрошач неће бити одговоран за умањену вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора у складу са чланом 26. став 1. тачка 4) овог закона.

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.

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

Потрошач не сноси трошкове за:

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

(1) трговац није доставио обавештење у складу са чланом 26. став 1. тач. 4) и 5) овог закона; или

(2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 29. став 4. или чланом 30. став 8. овог закона;

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

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

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

(3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 29. став 2. или чланом 30. став 3. овог закона.

Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси последице због остваривања права на одустанак од уговора.

Последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре

Члан 35.

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 33. и 34. овог закона.

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

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

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

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

Изузеци од права на одустанак од уговора

Члан 36.

Потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

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

- 2) испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;
- 3) испоруке робе произведене према посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване;
- 4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;
- 5) испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;
- 6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом;
- 7) испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;
- 8) уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за одржавање или извршење поправки, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;
- 9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;
- 10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;
- 11) уговора закључених на јавној аукцији;
- 12) пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;
- 13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.

2. Ограничење употребе појединих средстава комуникације на даљину

Директно оглашавање

Члан 37.

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

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

Забрањено је упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима чији су телефонски бројеви уписани у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Регистар из става 3. овог члана води се при регулаторном телу надлежном за електронске комуникације и садржи име и презиме потрошача, јединствени матични број потрошача, број телефона и датум уписа у регистар.

Регистар из става 3. овог члана јаван је у делу који се односи на бројеве телефона и датум уписа у регистар.

Независно од уписа у регистар из става 3. овог члана, пристанак потрошача за директно оглашавање дат трговцу пре или након уписа у регистар, важи до његовог опозива који је дат у складу са Законом о заштити података о личности.

Упис или испис из регистра из става 3. овог члана обавља без накнаде оператор електронских комуникација који са потрошачем има закључен уговор о коришћењу јавно доступних електронских комуникационих услуга, на основу захтева који потрошач доставља оператору на прописаном обрасцу.

Оператор електронских комуникација је дужан да упише или испише податке из става 4. овог члана у регистар из става 3. овог члана у року од седам дана од дана пријема захтева потрошача.

Потрошач приликом уписа у регистар из става 3. овог члана може оставити на снази или опозвати претходно дату сагласност за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Министар ближе прописује начин уписа и исписа, услове и начин коришћења и вођења регистра из става 3. овог члана и образац захтева за упис и испис из регистра.

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

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Слање ненаручених пошиљки

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

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

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

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

- 1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета;
- 2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио ни да сноси трошкове враћања робе трговцу.

Оглашавање средствима комуникације на даљину

Члан 39.

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

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

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

Захтев јавности

Члан 40.

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

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

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача.

Тумачење уговорних одредаба

Члан 41.

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

Неправична уговорна одредба

Члан 42.

Неправичне уговорне одредбе су ништавне.

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

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

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

Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама

Члан 43.

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

- 1) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;
- 2) ограничење обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;
- 3) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;

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

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

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

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

2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

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

Члан 44.

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

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

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

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

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

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

6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, када се потрошач не изјасни, ако је рок у ком је потребно да се потрошач изјасни да не пристаје на продужење уговора непримерено кратак у односу на рок на који је уговор закључен;

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

- 8) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости;
- 9) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;
- 10) ограничавање права потрошача да препрода робу ограничавањем преносивости гаранције коју је дао трговац;
- 11) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;
- 12) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу записа, саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

1. Испорука и прелазак ризика

Испорука

Члан 45.

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

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

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

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

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

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

Пратећа документација уз робу

Члан 46.

Продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу, монтажу и друге информације којима се потрошач упознаје са својствима робе с

обзиром на њену природу, својства, намену или у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин.

Упутство из става 1. овог члана може бити сачињено на посебном писмену, прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

Раскид уговора због неиспуњења испоруке

Члан 47.

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

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

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

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

Прелазак ризика

Члан 48.

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

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

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

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

2. Саобразност робе

Саобразност уговору

Члан 49.

Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

- 1) ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;
- 2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;
- 3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- 4) ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

Одговорност за несаобразност

Члан 50.

Продавац одговара за несаобразности испоручене робе уговору ако:

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

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

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

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

Продавац није везан јавним обећањем у погледу својстава робе ако:

- 1) није знао или није могао знати за дато обећање;
- 2) је пре закључења уговора објављена исправка обећања;

3) обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

Захтев за отклањање несаобразности

Члан 51.

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

Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе.

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

- 1) несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште, ни у примереном року;
- 2) не може да оствари право на оправку или замену, то јест ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;
- 3) оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;
- 4) отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.

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

- 1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
- 2) значај саобразности у конкретном случају;
- 3) да ли се несаобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.

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

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

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се

несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

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

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

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

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

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

Рокови и терет доказивања

Члан 52.

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

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

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

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

3. Гаранција

Давалац гаранције и гарантни лист

Члан 53.

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

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

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

Трговац је дужан да за дату гаранцију сачини гарантни лист из става 2. овог члана, по правилу у писаном облику, на папиру.

Трговац је дужан да потрошачу преда гарантни лист из става 2. овог члана уколико се роба продаје са гаранцијом.

Гарантни лист се може издати и у електронском облику или на другом трајном носачу записа који је доступан потрошачу, уколико се потрошач сагласи.

Терет доказивања да је гарантни лист предат потрошачу је на трговцу.

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

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

Злоупотреба израза гаранција

Члан 54.

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

4. Рекламација

Рекламација и начин решавања рекламације

Члан 55.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 51. и члана 80. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 53. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност продавца по основу несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу гаранције.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију.

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

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

Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, продавац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

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

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

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

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације прекида се када потрошач прими одговор

продавца из става 9. овог члана и почиње да тече изнова када продавац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор продавца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора продавца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом продавца из става 9. овог члана.

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

Уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

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

Уколико продавац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ставом 7. и ставом 9. овог члана.

VII. БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА

Одговорност за безбедност

Члан 56.

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

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

Поступци у случају угрожавања права потрошача

Члан 57.

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

VIII. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ

Недостатак

Члан 58.

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

Не сматра се да производ има недостатак искључиво на основу тога што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

Право на накнаду штете

Члан 59.

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

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

Одговорност произвођача

Члан 60.

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

Ослобађање од одговорности

Члан 61.

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

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

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

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

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

Одговорност више лица за исту штету

Члан 62.

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

Застарелост потраживања

Члан 63.

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

Потраживање из става 1. овог члана у сваком случају застарева истеком рока од десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

Ограничење и искључење одговорности

Члан 64.

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

IX. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА, ОСИМ УСЛУГА ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Квалитет материјала

Члан 65.

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

На одговорност продавца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 49–54. овог закона.

Материјал који је предао потрошач

Члан 66.

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

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

Продавац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, као и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово благовремено извршење, а ако то не учини, одговара за штету.

Извршена услуга

Члан 67.

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

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

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

Продавац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

Пружање услуге

Члан 68.

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

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

Поверавање извршења услуге трећем лицу

Члан 69.

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

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

Обављање додатних радова

Члан 70.

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

Продавац може да обави додатни рад, ако не може да прибави сагласност потрошача о додатном раду у примереном року, само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге, односно прорачун.

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

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

Контрола

Члан 71.

Продавац је дужан да омогући потрошачу да:

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

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

Обавеза обавештавања

Члан 72.

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

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

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

Цена услуге

Члан 73.

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

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

Прорачун

Члан 74.

За пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара, продавац је дужан да сачини прорачун на трајном носачу записа са спецификацијом

услуге. Пре отпочињања пружања услуге, продавац је дужан да прибави писану сагласност потрошача на прорачун.

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

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

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

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

Исплата цене и спецификација

Члан 75.

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 67. овог закона.

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

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

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

Пропуштање потрошача да плати цену

Члан 76.

Ако је потрошач у доцњи са плаћањем цене или дела цене унапред, продавац може да обустави пружање услуге до уплате цене.

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

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

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

Раскидање уговора због одступања од уговорених услова

Члан 77.

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

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

Раскидање уговора пре истека рока

Члан 78.

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

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

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

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

Саобразност услуге

Члан 79.

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

Услуга није саобразна уговореној ако:

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

Продавац није одговоран за несаобразност услуге ако:

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

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

Одговорност за несаобразност

Члан 80.

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

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

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе чл. 49–55. овог закона.

Одговорност лица која поступају по налогу

Члан 81.

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

Х. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Приступ услугама од општег економског интереса

Члан 82.

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

Трговац је дужан да:

- 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;
- 2) не врши дискриминацију потрошача;
- 3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

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

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана

140. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминаторан начин.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 140. овог закона.

Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана.

Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене.

Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација.

Угрожени потрошач

Члан 83.

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

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

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

Члан 84.

Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања

услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема.

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

Заштита од обуставе пружања услуга

Члан 85.

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

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

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

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

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

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

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

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

Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се уређују облигациони односи.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 86.

Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања прописаних чланом 12. овог закона, као и другим прописима, трговац обавештава потрошача о:

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

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

Остале дужности обавештавања

Члан 87.

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

Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени

методологије формирања цена, односно општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Право на раскид

Члан 88.

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

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

Право на промену пружаоца услуге

Члан 89.

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

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.

Спецификација рачуна

Члан 90.

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

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

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

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

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

Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито закону којим се уређује висина стопе затезне камате.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за потрошача треба да буду означене на рачуну, уз навођење да су бесплатне.

Бесплатна телефонска линија

Члан 91.

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

Право на судску или вансудску заштиту

Члан 92.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након пријема одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након пријема одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

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

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

Предуговорно обавештавање

Члан 93.

Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику, и то о:

1) основним карактеристикама услуга путовања:

(1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, ако је укључен смештај, броју обухваћених ноћења;

(2) превозном средству, његовим карактеристикама и категорији, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз;

(3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, врста, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објекат налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман);

(4) броју, врсти и начину услуживања obroka;

(5) приближној величини групе;

(6) језику на којем ће се услуге пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације;

(7) могућности путовања лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника;

2) пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адреси е-поште;

3) продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне трошкове, укључујући порезе, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања;

4) начину плаћања, као и износу или проценту цене који треба да буду плаћени као депозит и начину и динамици плаћања преосталог износа;

5) минималном броју путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона;

6) захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта;

7) могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона;

8) добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.

Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.

У случају из става 2. овог члана, организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.

Организатор је дужан да податке из става 1. тач. 1)–8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.

Обавезујућа природа предуговорних информација

Члан 94.

Ако организатор, односно посредник не пружи путнику пуну предуговорну информацију у погледу других трошкова, који нису обухваћени јединственом продајном ценом туристичког путовања, путник није обавезан да те трошкове сноси.

Доступност података

Члан 95.

Предуговорне информације из члана 93. овог закона организатор односно посредник је дужан да путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве.

Терет доказивања пружених предуговорних информација из чл. 93. и 94. овог закона је на организатору односно на посреднику.

Терет доказивања података датих у уговору о организовању путовања је на организатору.

Оглашавање и нуђење на продају

Члан 96.

У случају оглашавања туристичког путовања, организатор односно посредник је дужан да обавести путника о праву да добије обавештење о подацима из чл. 93. и 94. овог закона и начину на који може да добије те податке.

Ако организатор, односно посредник посредством интернета нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању, дужан је да податке из члана 93. овог закона учини путнику доступним.

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

Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању

Члан 97.

Уговор о организовању путовања закључује се у писменој форми на разумљив и необмањујући начин.

Приликом закључења уговора о организованом путовању, организатор, односно посредник је дужан да га уручи путнику на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема.

Информације које се пружају путнику у складу са чланом 93. овог закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати, осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Садржај уговора о организовању путовања и документи који се достављају пре отпочињања путовања

Члан 98.

Осим информација из члана 93. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи:

- 1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио;
- 2) информације о поступању по приговорима (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова;
- 3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак);
- 4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна;
- 5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора;
- 6) информацију да је организатор:
 - (1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором у складу са чл. 110–113. овог закона;
 - (2) дужан да у складу са чланом 117. овог закона пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама;
- 7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке;
- 8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања;
- 9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања.

10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који примети током реализације туристичког путовања у складу са чланом 111. став 1. овог закона;

11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица;

12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника у складу са чланом 100. овог закона.

Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду заустављања, председања и доласка.

Одговорност за грешке при резервисању

Члан 99.

Организатор ће бити одговоран за све грешке које настану услед техничких недостатака у процесу резервисања туристичког путовања или услуга путовања, које су део тог туристичког путовања, односно повезаног путног аранжмана.

Организатор неће бити одговоран за грешке приликом резервисања које се могу приписати путнику или које су изазване неизбежним и ванредним околностима.

Пренос уговора на другог путника

Члан 100.

Путник може пре отпочињања туристичког путовања да пренесе уговор на лице које испуњава све услове који важе за предметни уговор.

Путник може да пренесе право из уговора о организованом путовању из става 1. овог члана на друго лице само ако о томе обавести организатора на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, у разумном року пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење из става 2. овог члана, које је пружено најмање седам дана пре отпочињања туристичког путовања сматраће се достављеним у разумном року.

У случају преноса уговора на другог путника организатор закључује нови уговор о организовању путовања.

У случају из става 1. овог члана, организатор има право на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује туризам.

Путник и лице из става 1. овог члана су солидарно одговорни организатору за накнаду трошкова.

а) Измене уговора пре поласка

Промена цене

Члан 101.

Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене.

Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, из става 1. овог члана у случају промене:

- 1) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије;
- 2) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима;
- 3) девизног курса који се односи на туристичко путовање.

Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8% укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.

У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 102. овог закона.

Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.

Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно смањењу трошкова из става 2. овог члана до ког долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања.

У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање доказа о тим трошковима, уколико путник то захтева.

Измена других услова уговора

Члан 102.

Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако:

1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором;

2) је измена занемарљива.

Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врста, локација, категорија или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника.

У случају из ст. 1. и 2. овог члана, организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема.

Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи:

1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид;

2) податке о последицама пропуштања рока;

3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.

Путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид.

У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање, организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранцију путовања.

У случају из става б. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокују додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене.

У случају раскида уговора из става 5. овог члана, организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Друга услуга путовања

Члан 103.

У случају да организатор, за потребе истог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Организатор је, у случају из ст. 2. и 3. овог члана, дужан да, пре закључења уговора о организовању путовања, уручи путнику обавештење о његовом праву на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након прописаног рока.

Организатор је дужан да обавештење из става 4. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Организатор не може без потписане или електронски потврђене сагласности путника слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, на начин из става 3. овог члана.

Накнадно купљена услуга

Члан 104.

У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.

Повезани путни аранжман

Члан 105.

У случају да организатор, односно посредник даје путнику могућност да, за потребе истог путовања, од других трговаца, директних пружалаца услуга купи и плати најмање две различите услуге путовања, о чему се закључују засебни уговори, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају да путник код организатора, односно посредника купи једну услугу путовања, а организатор, односно посредник му даје могућност да, за потребе истог путовања, купи још једну додатну услугу путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24

сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

Услуга путовања из ст. 1. и 2. овог члана не може бити смештај.

Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају из ст. 1. и 2. и става 4. овог члана, повезани путни аранжман не представља туристичко путовање.

Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором.

Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ставом б. овог члана.

Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Туристичко путовање

Члан 106.

Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.

Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.

Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након

потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора.

Након пријема обавештења из става 5. овог члана, организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.

Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.

У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања.

Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу записа, уз потврду пријема.

Одустанак путника од путовања

Члан 107.

Путник може пре отпочињања туристичког путовања потпуно или делимично одустати од уговора о организовању путовања.

Ако путник пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује узимајући у обзир врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), организатор има право на накнаду административних трошкова.

У случају неблагоприятног одустанка путника од уговора, организатор може од путника захтевати накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостало до отпочињања туристичког путовања.

У случају да је путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, организатор има право на накнаду стварних трошкова.

Оправдани разлози путника за одустанак од уговора из става 4. овог члана су:

- 1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојиоца;
- 2) смрт путниковог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојиоца;
- 3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта;
- 4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта;
- 5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта.

У случају из ст. 2–4. овог члана, организатор је дужан да на захтев путника пружи образложење износа накнаде.

Раскид уговора о организовању путовања и право на одустанак од стране организатора пре отпочињања путовања

Члан 108.

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и да пре отпочињања путовања исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је:

- 1) број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, који не може бити краћи од:
 - (1) 20 дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају дуже од шест дана;
 - (2) седам дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају између два и шест дана;
 - (3) 48 сати пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају краће од два дана;
- 2) организатор спречен да изврши уговор услед неизбежних и ванредних околности.

У случају из става 1. тачка 2) овог члана организатор је дужан да обавести путника о раскиду уговора без непотребног одлагања, а пре отпочињања туристичког путовања.

У случају из става 1. овог члана организатор је дужан да путнику исплати укупно уплаћена средства, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида.

У случају из става 1. овог члана организатор није одговоран за накнаду евентуалних трошкова путника насталих услед раскида уговора.

Посебна права ученика односно студента

Члан 109.

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

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

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

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

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

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

Ученик, односно студент има право да раскине уговор у било које време пре поласка.

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

б) Саобразност туристичког путовања

Одговорност

Члан 110.

Организатор је дужан да реализује туристичко путовање на начин предвиђен уговором о организованом путовању, а у складу са прописима којима се уређује туризам.

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

Организатор одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је путнику пружило треће лице (пужалац услуга превоза, смештаја, исхране, других услуга у туризму, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време).

На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања или излета, сходно се примењују одредбе чл. 79–81. овог закона.

Несаобразност услуга путовања

Члан 111.

Путник ће обавестити организатора без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја, о свакој несаобразности која је примећена током извршења услуга путовања које су обухваћене уговором о организовању путовања.

Ако услуге путовања нису пружене или не могу бити пружене путнику у складу са уговором о организовању путовања, организатор ће, без одлагања, ускладити уговорене услуге са уговором, осим у случају када није у могућности да их изврши или би то довело до несразмерних трошкова за организатора узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања.

Уколико организатор није у могућности да обезбеди услуге путовања из уговора о организовању путовања, путник може сам да усклади услуге путовања са уговором.

Уколико организатор делимично усклади услуге путовања из уговора о организовању путовања или несаобразност услуга путовања не представља значајно одступање од услова утврђених уговором о организовању путовања, путник наставља да користи услуге путовања које нису саобразне са уговором.

Значајно одступање из става 4. овог члана постоји када укупна вредност прелази 25% продајне цене из уговора о организовању путовања.

У случају из ст. 3. и 4. овог члана, путник има право на разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора, у складу са законом.

Значајан недостатак саобразности

Члан 112.

Ако значајан део услуга путовања не може да се пружи како је договорено уговором о организовању путовања, организатор ће, без непотребног одлагања и без икаквих додатних трошкова за путника понудити одговарајуће заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета од оног наведеног у уговору, како би се наставила реализација путовања, укључујући случај да повратак путника у место поласка није у складу са уговором о организовању путовања.

Ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности у односу на уговор о организовању путовања, путник може да одбије такве заменске услуге, односно може да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид.

У случају из става 2. овог члана, путник има право на смањење цене, односно право на накнаду штете из члана 111. став 6. овог закона.

Ако уговор о организовању путовања укључује превоз путника, организатор ће у случајевима наведеним у ставу 2. овог члана обезбедити путнику репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника.

Ако је немогуће обезбедити повратак путника како је договорено уговором о организовању путовања услед неизбежних и ванредних околности, организатор ће сносити трошкове неопходног смештаја, по могућности једнаког квалитета који је одређен уговором о путовању, током периода који није дужи од три ноћи по путнику.

Ограничење трошкова из става 5. овог члана не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике без пратње, као ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања.

Право на умањење цене

Члан 113.

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

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

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

Путник не може да захтева умањење цене и у случају када организатор докаже да се несаобразност може приписати путнику.

Одговорност за штету

Члан 114.

Ако путник претрпи штету услед несаобразности уговора о организовању путовања, има право да захтева накнаду штете од организатора, укључујући и нематеријалну штету.

У случају из става 1. овог члана, организатор не може да ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања.

Ограничење из става 2. овог члана се не може применити на штету која се односи на телесне повреде, односно на другу штету изазвану намерно или услед немара организатора.

Организатор је ослобођен одговорности из става 1. ако докаже да је несаобразност изазвана:

- 1) пропустима путника;
- 2) пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуга путовања;
- 3) дејством више силе.

Рекламација путника и губитак права

Члан 115.

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обрати лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања.

Право путника на смањење цене или накнаду штете застарева истеком рока од три године, од дана сазнања за несаобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.

Контакт са организатором

Члан 116.

Путник може да упути поруке, захтеве или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено.

Посредник из става 1. овог члана је дужан да проследи поруке, захтеве или рекламације организатору без непотребног одлагања.

За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку, захтев или рекламацију истовремено када и посредник.

Пружање помоћи

Члан 117.

Организатор ће без непотребног одлагања пружити одговарајућу помоћ путнику, који је суочен са потешкоћама, посебно у ситуацији када је повратак путника у складу са уговором о организовању путовања немогућ услед неизбежних и ванредних околности, нарочито кроз:

- 1) пружање одговарајућих информација о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата;
- 2) пружање помоћи да оствари комуникацију на даљину и пронађе заменске путне аранжмане.

Организатор може да наплати накнаду у висини стварних трошкова за пружање помоћи, ако је до потешкоћа дошло намерним поступањем или услед немара путника.

Гаранције путовања

Члан 118.

Организатор је дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности, којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у Републици Србији и иностранству, као и сва потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете путнику у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се уређује туризам.

У случају да организатор, односно посредник путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно не уручи му потврду о гаранцији путовања, путник има право да одустане од уговора.

У случају из става 2. овог члана организатор је дужан да путнику изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу.

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

Обавеза предуговорног обавештавања

Члан 119.

Трговац је дужан да потрошача у примереном року, пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о

омогућавању размене, тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

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

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Подаци из информативних образаца морају бити на српском језику.

Трговац је у обавези да потрошачу достави и оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Оглашавање

Члан 120.

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 119. овог закона.

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

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 119. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

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

Формални услови за закључење уговора

Члан 121.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми и обавезно морају бити на српском језику.

У случају закључења уговора из става 1. овог члана, трговац је у обавези да на папиру или на другом трајном носачу записа потрошачу достави и оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази.

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

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 119. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 119. овог закона, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 119. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 119. овог закона, мора да садржи:

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

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

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

У случају закључења уговора, потрошач мора, одвојено од потписивања уговора, да потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 8. овог члана.

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

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Право на одустанак од уговора

Члан 122.

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

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

Продужење рока за одустанак од уговора

Члан 123.

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

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

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 119. овог закона у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу записа или електронским

путем, са потврдом пријема, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана, од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 119. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

Коришћење права на одустанак од уговора

Члан 124.

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

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

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

Правне последице одустанка

Члан 125.

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

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

Плаћање унапред

Члан 126.

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

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

Уговор о трајним олакшицама за одмор

Члан 127.

Код уговора о трајним олакшицама за одмор трговац је дужан да потрошачу омогући плаћање цене у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

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

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

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

Престанак повезаних уговора

Члан 128.

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

Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да обавести даваоца кредита о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу

непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

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

Члан 129.

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

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

Солидарна одговорност

Члан 130.

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

XII. СТРАТЕГИЈА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Стратегија заштите потрошача

Члан 131.

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

Влада на предлог Министарства доноси Стратегију.

Носиоци заштите потрошача

Члан 132.

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

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

Сарадња у области заштите потрошача

Члан 133.

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

Ради унапређења заштите потрошача привредне и професионалне коморе и удружења из става 1. овог члана сарађују са носиоцима заштите потрошача из члана 132. став 1. овог закона.

Послови Министарства

Члан 134.

Министарство:

- 1) креира политику заштите потрошача;
- 2) спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача;
- 3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача;
- 4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике;
- 5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 132. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача;
- 6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача;
- 7) обезбеђује примену прописа и врши координацију надзора над тржиштем у области заштите потрошача;
- 8) припрема и подноси Влади на усвајање Стратегију и акциони план за реализацију Стратегије;
- 9) прати и оцењује успешност спровођења Стратегије;
- 10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;
- 11) подржава оснивање и врши координацију у развоју тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 12) подржава рад и развој удружења и савеза;

- 13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу;
- 14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу;
- 15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача;
- 16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача;
- 17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 147. овог закона;
- 18) прати тржиште ради препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.

Национални савет за заштиту потрошача

Члан 135.

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

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

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

Састав Националног савета

Члан 136.

Национални савет чине представници Министарства и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, евидентираних удружења и савеза,

привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

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

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

Савет потрошача из члана 146. овог закона, у року од 30 дана од дана пријема захтева Министарства, предлаже чланове Националног савета из реда евидентираних удружења и савеза.

Министар председава Националним саветом.

Активности органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе

Члан 137.

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

- 1) подржавају активности удружења и савеза у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, у складу са прописима о финансирању програма од јавног интереса које реализују удружења;
- 2) подстичу и подржавају активности усмерене на заштиту потрошача, а посебно информисање, саветовање и едукацију потрошача;
- 3) подстичу и подржавају учешће представника потрошача у свим телима која на покрајинском и локалном нивоу доносе одлуке у областима од значаја за потрошаче, као што су услуге од општег економског интереса;
- 4) планирају и спроводе активности у области заштите потрошача на својој територији, у складу са Стратегијом;
- 5) подржавају оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

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

Удружења и савези

Члан 138.

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

- 1) да се оснивају ради остваривања циљева заштите потрошача;
- 2) да су недобитна и независна, нарочито у односу на трговце и политичке странке;
- 3) да лице на руководећем положају у удружењу, односно савезу није:
 - (1) лице запослено у државном органу или регулаторном телу, односно у органу аутономне покрајине или органу јединице локалне самоуправе који се баве пословима заштите потрошача;
 - (2) лице на руководећем положају или члан надзорног органа код трговца или у удружењу трговаца;
 - (3) лице на руководећем положају у политичкој странци.

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

Активности удружења и савеза

Члан 139.

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

Активности удружења и савеза нарочито обухватају:

- 1) информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;
- 2) примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;
- 3) спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;
- 4) спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

Евиденција удружења и савеза

Члан 140.

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

Евиденција се јавно објављује на званичној интернет страници Министарства.

Евиденција садржи назив удружења или савеза, седиште, електронску адресу, адресу интернет странице, датум уписа у Евиденцију, датум брисања из Евиденције, контакт телефоне, годишње извештаје о спроведеним активностима и годишње финансијске извештаје удружења и савеза.

Поступак уписа у Евиденцију

Члан 141.

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство.

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

Пријава из става 2. овог члана нарочито садржи: назив удружења или савеза, матични број удружења односно савеза, као и одговарајуће доказе да удружење, односно савез испуњава услове прописане чл. 138. и 139. и чланом 142. овог закона.

Министар ближе прописује садржину пријаве из става 2. овог члана, начин вођења Евиденције, као и услове за упис из члана 142. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

Услови за упис у Евиденцију

Члан 142.

За упис удружења, односно савеза у Евиденцију, поред услова из члана 138. овог закона, потребно је да удружење, односно савез испуњава и следеће услове:

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

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

Приликом утврђивања испуњености услова за упис у Евиденцију, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 146. овог закона.

На захтев Министарства, Савет потрошача мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана пријема захтева.

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

Права евидентираних удружења и савеза

Члан 143.

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

- 1) да конкуришу са програмом од јавног интереса за подстицајна средства Министарства;
- 2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са овим законом;
- 3) да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима;
- 4) да заступају интересе потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;
- 5) на учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача;
- 6) на приступ коришћењу Националног регистра потрошачких приговора из члана 147. овог закона, у циљу примања, евидентирања и поступања по приговорима потрошача;
- 7) да учествују у раду Савета потрошача из члана 146. овог закона.

Финансирање удружења и савеза

Члан 144.

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

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

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

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

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

Сукоб интереса у смислу става 5. овог члана постоји када лице у својству представника, органа или члана органа удружења, односно савеза, има приватни, пословни или други интерес који утиче или може да утиче на поступање лица у наведеном својству на начин који може да угрози независност удружења, односно савеза у остваривању циљева за које је основан.

Брисање из Евиденције

Члан 145.

Удружење, односно савез брише се из Евиденције ако:

- 1) престане да испуњава услове из члана 138, члана 142. и члана 144. овог закона;
- 2) не поступи на начин из члана 146. став 4. овог закона;
- 3) не одреди свог представника за члана саветодавног тела и комисије за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца, осим у оправданим случајевима;
- 4) не објави списак из члана 82. став 9. овог закона на својој интернет страници;
- 5) не достави годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, у складу с чланом 144. став 3. овог закона, до 31. марта текуће године за претходну годину;
- 6) нарушава етички кодекс из члана 146. став 2. тачка 3) овог закона.

О брисању из Евиденције одлучује Министарство.

Приликом утврђивања испуњености услова за брисање из Евиденције, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 146. овог закона.

Савет потрошача своје мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење.

У случају да Савет потрошача не достави мишљење из става 3. овог члана, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције.

Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Савет потрошача

Члан 146.

Представници свих удружења, односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 140. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача обавља следеће послове:

- 1) усаглашава ставове удружења односно савеза о битним питањима за потрошаче;
- 2) предлаже представнике удружења односно савеза у Национални савет и друге органе;
- 3) доноси етички кодекс удружења односно савеза и прати његово спровођење;
- 4) даје мишљење Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из члана 140. и члана 145. овог закона;
- 5) доноси препоруку о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства;
- 6) разматра и друга питања у складу са законом и пословником о раду.

Савет потрошача доноси пословник о раду.

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

XIII. ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

1. Национални регистар потрошачких приговора и појам потрошачких приговора

Национални регистар потрошачких приговора

Члан 147.

Потрошачки приговор је свака представка или притужба којом потрошач пријављује повреду права уређену овим или другим законом.

Министарство установљава и води Национални регистар потрошачких приговора.

Приликом обраде података о личности потрошача, Министарство поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

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

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора нарочито садржи:

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

Потрошачки спор

Члан 148.

Потрошачки спор је домаћи или прекогранични спор који произлази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.

Домаћи спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора потрошач има пребивалиште или боравиште, а трговац седиште или издвојен организациони део у Републици Србији.

Прекогранични спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора трговац има седиште или издвојен организациони део у Републици Србији, а потрошач нема ни пребивалиште ни боравиште у Републици Србији.

Судови надлежни за решавање потрошачких спорова дужни су да воде евиденцију потрошачких спорова. Судови на основу евиденције једном годишње достављају податке о броју потрошачких спорова, донетих пресуда и просечној дужини трајања потрошачких спорова министарству надлежном за послове правосуђа, на прописаном обрасцу, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину. Министарство надлежно за послове правосуђа обједињене податке на прописаном обрасцу доставља Министарству најкасније до 30. априла текуће године за претходну годину.

Министар надлежан за послове правосуђа ближе прописује садржину и начин вођења евиденције и изглед образаца из става 4. овог члана.

У потрошачком спору, потрошач не плаћа судску таксу за тужбу и пресуду, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.

2. Вансудско решавање потрошачких спорова

Појам

Члан 149.

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачких спорова у смислу овог закона обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Министар ближе уређује услове за оснивање и рад тела, критеријуме за евидентирање тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, као и образац захтева за упис на листу из члана 150. став 2. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту: предлог).

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

- 1) у области медицинских услуга које се пружају пацијентима у сврху лечења, укључујући издавање рецепата;
- 2) у области пружања услуга од општег интереса које нису економске природе;
- 3) у вези са закљученим уговорима са јавним пружаоцима услуга у области високошколског образовања;
- 4) у потрошачким споровима који су предмет овог закона, ако је вансудско решавање спорова уређено посебним законом, а нарочито у области пружања електронских комуникационих услуга, поштанских услуга, финансијских услуга, осим финансијских погодби, услуга путовања;
- 5) за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;
- 6) на непосредне преговоре између потрошача и трговца;
- 7) на покушај мирења страна поводом спора у парничном поступку;
- 8) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Члан 150.

Тела сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе.

Министарство сачињава листу тела и јавно је објављује.

Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:

- 1) назив, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова и њиховом професионалном искуству;
- 3) просечну дужину трајања спора;
- 4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и водити поступак;
- 5) пословник о раду, уколико га поседују;
- 6) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора.

Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених захтева за покретање спора, покренутих и окончаних спорова, стопи извршених одлука тела и уоченим значајним проблемима.

Уколико тела престану да испуњавају прописане услове за упис у листу тела или не доставе извештај из става 5. овог члана, бришу се са листе тела и не уписују се поново на листу у року од годину дана од дана брисања са листе.

Право на вансудско решавање спорова

Члан 151.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Трговац је дужан да на продајном месту видно и јасно истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од става 4. овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Обавезе министарства у вези вансудског решавања спорова

Члан 152.

Министарство:

- 1) одржава и ажурира интернет страницу која садржи информације о вансудском решавању спорова, о поступку и о могућности подношења предлога;
- 2) прима предлоге и прослеђује надлежном телу;
- 3) врши исплату накнаде за рад тела у смислу члана 167. став 3. овог закона;
- 4) врши надзор над радом тела, припрема и објављује годишњи извештај о активностима тела.

3. Начела вансудског решавања потрошачких спорова

Равноправност

Члан 153.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне.

Искључење јавности

Члан 154.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора јавност је искључена.

Непристрасност

Члан 155.

Тело је независно у раду и поступа непристрасно.

Поверљивост

Члан 156.

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Хитност

Члан 157.

Поступак вансудског решавања спора спровешће се без одлагања у најкраћем могућем року.

Језик поступка

Члан 158.

У поступку вансудског решавања спора у службеној употреби је српски језик и ћирилично писмо. Други језици и писма службено се употребљавају у складу са законом.

На подручјима у којима живе припадници националних мањина у службеној употреби су и њихови језици и писма, у складу са Уставом и законом.

4. Поступак вансудског решавања потрошачког спора

Предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 159.

Предлог садржи:

- 1) име, презиме, пребивалиште или боравиште потрошача;
- 2) пословно име, седиште, порески идентификациони број трговца;
- 3) податке о предмету потрошачког спора, уз опис чињеничног стања и доказе којима се утврђују чињенице;
- 4) предлог потрошача о исходу потрошачког спора;
- 5) изјаву да је потрошач претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;
- 6) датум подношења рекламације или приговора;
- 7) изјаву да спор није у току или већ решен у судском, арбитражном или другом поступку;
- 8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);
- 9) датум и потпис потрошача.

Предлог потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем.

Након пријема предлога из става 1. овог члана, Министарство га прослеђује телу које је по месту обављања вансудског решавања потрошачког спора најближе месту пребивалишта потрошача или телу за које Министарство процени да ће поступак вансудског решавања спора решити на најефикаснији и најцелисходнији начин, имајући у виду предлог потрошача (нпр. вођење поступка електронским путем, избор тела најближег боравишту потрошача и сл.).

Предлог из става 1. овог члана је неуредан ако има недостатке који тело спречавају да поступа по њему, ако није разумљив или ако није потпун. У том случају тело у року од пет дана од пријема предлога обавештава потрошача на који начин да уреди предлог, и то у року који не може бити краћи од пет дана, уз упозорење на правне последице ако не уреди предлог у остављеном року.

Ако потрошач не уреди предлог у складу са ставом 4. овог члана, сматраће се да је одустао.

Ако потрошач уреди предлог у складу са ставом 4. овог члана, сматраће се да је предлог за вансудско решавање потрошачког спора поднет када тело прими уређен предлог.

Одбацивање предлога за вансудско решавање спорова

Члан 160.

Предлог се одбацује из следећих разлога:

- 1) тело није надлежно за решавање у спору;
- 2) спор је већ решен у судском, арбитражном или другом поступку;
- 3) ако потрошач не уреди предлог у складу са чланом 159. став 4. овог закона;
- 4) ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу;
- 5) ако потрошач, пре подношења предлога, није изјавио рекламацију у складу са овим законом.

Тело је дужно да одлучи о допуштености предлога у року од 15 дана од дана пријема предлога.

Покретање поступка

Члан 161.

Поступак се сматра покренутим када тело прими уредан предлог потрошача, а не постоје услови за одбацивање предлога из члана 160. овог закона.

Уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача.

Ако трговац оспорава предлог, у изјашњењу мора да наведе чињенице на којима заснива своје наводе и доказе којима се утврђују те чињенице.

Спровођење поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 162.

Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.

Тело може заказати усмену расправу увек када је то корисно за разјашњење предметног спора, а потрошач и трговац су обавезни да учествују на усменој расправи.

Тело може обуставити поступак ако оцени да даље спровођење поступка није целисходно или ако потрошач не дође на усмену расправу.

Окончање поступка

Члан 163.

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

- 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;
- 2) закључењем споразума о решавању спора;
- 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка и сл.).

Препорука

Члан 164.

Уколико стране у поступку не постигну споразум, тело може издати препоруку о начину решавања спора, уколико оцени да је то целисходно.

Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку.

Препорука не обавезује стране у спору.

Споразум о решавању спора

Члан 165.

Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело га сачињава у писаној форми и доставља странама на потпис.

Садржину споразума о решавању спора путем вансудског решавања потрошачког спора одређују стране у поступку.

Тело потписан споразум доставља странама у поступку и Министарству.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора као извршна исправа

Члан 166.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:

- 1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности);
- 2) споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела.

Трошкови вансудског решавања потрошачког спора

Члан 167.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.

Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе.

Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.

Право на судску заштиту и решавање потрошачког спора путем арбитраже

Члан 168.

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

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

Застаревање и преклузивни рокови не теку у току поступка вансудског решавања потрошачког спора, а почињу поново да теку истеком петнаестог дана од дана окончања овог поступка.

Потрошачки спор може се решавати и пред арбитражом, када потрошач и трговац закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Споразум о арбитражи је исправа коју су потписале обе уговорне стране и који не садржи друге споразуме осим оних које се односе на арбитражни поступак.

Трговац је дужан да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Сходна примена других прописа

Члан 169.

На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, сходно се примењује закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.

XIV. ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

Колективни интерес потрошача

Члан 170.

Повреда колективног интереса потрошача постоји:

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

2) у случају уговарања неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 40–44. овог закона.

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

Покретање поступка по службеној дужности

Члан 171.

Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача.

Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са одредбама овог закона, или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.

Покретање поступка по захтеву странке

Члан 172.

Поступак заштите колективног интереса може се, осим по службеној дужности, покренути и водити на основу захтева овлашћеног лица.

Лица овлашћена за подношење захтева за заштиту колективног интереса потрошача

Члан 173.

Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 140. овог закона.

Странке у поступку и покретање поступка

Члан 174.

Странке у поступку заштите колективног интереса потрошача су лице против кога је покренут поступак и подносилац захтева.

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

О покретању поступка заштите колективног интереса потрошача доноси се закључак, који нарочито садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка.

Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба и не може се покренути управни спор.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о разлозима због којих се поступак води као и о битним чињеницама и доказима у поступку и позвати га да се изјасни у року од осам дана од дана пријема обавештења.

Одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача

Члан 175.

Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

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

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

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

Мера заштите колективног интереса потрошача

Члан 176.

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

- 1) прекине са кршењем одредби овог закона којим се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од будућег кршења;
- 2) отклони утврђену неправилност;
- 3) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.

У решењу из члана 175. став 1. овог члана Министарство може трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

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

Привремена мера

Члан 177.

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

Привремена мера може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса потрошача.

Прекид поступка

Члан 178.

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

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

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

Ако странка против које се води поступак не испуни или прекрши преузете обавезе пре истека рока од три месеца Министарство наставља поступак.

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

Поступак за накнаду штете

Члан 179.

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

Примена правила општег управног поступка

Члан 180.

На питања у вези са поступком заштите колективног интереса потрошача која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује општи управни поступак.

XV. НАДЗОР

Надлежност за надзор

Члан 181.

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

Органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе, у оквиру свог делокруга, врше надзор над спровођењем

прописа у области заштите потрошача и предузимају радње прописане овим законом и другим прописима.

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

Сарадња у надзору

Члан 182.

Органи из члана 181. став 2. овог закона у вршењу надзора међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача.

У циљу унапређења сарадње и координације послова надзора, Влада на предлог министра надлежног за заштиту потрошача може да оснује координациона тела.

Министарство управља пословима заштите потрошача. Органи из члана 181. става 2. овог закона дужни су да достављају Министарству анализу стања у областима из свог делокруга које се односе на заштиту потрошача и дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

Поступак инспекцијског надзора

Члан 183.

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

На поступак инспекцијског надзора примењују се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку.

О свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник.

Мера за отклањање незаконитости

Члан 184.

Ако утврди незаконитост, инспектор записником о инспекцијском надзору налаже трговцу да отклони утврђену незаконитост, са примереним роком за отклањање.

Рок из става 1. овог члана не може бити краћи од 24 сата ни дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако инспектор утврди да је трговац предузео меру која му је наложена и отклонио незаконитост, окончава поступак инспекцијског надзора достављањем трговцу записника у ком се наводи да су отклоњене утврђене незаконитости или недостаци у његовом пословању или поступању.

Ако трговац у остављеном року не отклони утврђену незаконитост, инспектор без одлагања доноси решење којим изриче меру за отклањање незаконитости са примереним роком из става 2. овог члана.

Ако трговац не поступи по решењу из става 4. овог члана, инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Изрицање мера

Члан 185.

Мером из члана 184. овог закона, надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу ако:

- 1) не истиче цене, у складу са чл. 6–10. овог закона;
- 2) се не придржава истакнуте цене и услова продаје из члана 11. овог закона;
- 3) не обавештава потрошаче, у складу са чланом 12, чланом 26, чл. 86. и 87, чланом 93. и чл. 119–121. овог закона;
- 4) наплаћује додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;
- 5) поступа супротно члану 25. овог закона;
- 6) не предаје потрошачу образац за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, у складу са чл. 29. и 30. овог закона;
- 7) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 33. став 1. овог закона;
- 8) врши директно оглашавање, супротно члану 37. овог закона;
- 9) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 38. став 1. овог закона;
- 10) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 39. овог закона;
- 11) не доставља потрошачу пратећу документацију уз робу, у складу са чланом 46. овог закона;

- 12) не поступа у складу са чланом 47. став 4. овог закона;
- 13) не издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 53. или чланом 80. став 3. овог закона;
- 14) злоупотребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 54. овог закона;
- 15) не обавештава потрошаче о начину и месту пријема рекламације или не обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са одредбом члана 55. овог закона;
- 16) не води евиденцију рекламација у складу са одредбом члана 55. овог закона;
- 17) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 85. овог закона;
- 18) не издаје рачун у складу са чланом 90. овог закона;
- 19) не успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 91. овог закона;
- 20) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, супротно члану 96. овог закона;
- 21) не обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 109. став 3. овог закона;
- 22) не изда потврду о гаранцији услед инсолвентности, у складу са чланом 118. овог закона;
- 23) не оглашава и не нуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно размену временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 120. овог закона;
- 24) не омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак, у складу са чланом 121. ст. 8. и 9. овог закона.

Мером из члана 184. овог закона надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу који је давалац гаранције, ако:

- 1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен супротно члану 53. став 2. овог закона;
- 2) злоупотребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 54. овог закона.

Мером из члана 184. овог закона надлежни инспектор забрањује трговцу обављање пословне праксе која се сматра непоштеном у смислу чл. 16–22. овог закона.

Жалба

Члан 186.

Против решења из члана 184. став 4. овог закона може се изјавити жалба Министру у року од осам дана од дана пријема решења.

Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена мера у поступку инспекцијског надзора може да покрене управни спор у року од 14 дана од дана пријема другостепене одлуке.

XVI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Прекршај

Члан 187.

Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не истакне цену, у складу са чланом 10. овог закона;
- 2) обавља непоштену пословну праксу из члана 17. овог закона;
- 3) обмањује потрошача на начин прописан чл. 18–20. овог закона;
- 4) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 21. и 22. овог закона;
- 5) не испоручи робу потрошачу у року прописаном чланом 31. став 1. овог закона;
- 6) потрошачу не преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, у складу са чланом 45. став 1. овог закона;
- 7) потрошачу не преда робу у уговореној количини, у складу са чланом 45. став 2. овог закона;
- 8) потрошачу приликом испоруке робе, не преда документа која се односе на робу, у складу са чланом 46. овог закона;
- 9) уколико не прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, у складу са чланом 70. овог закона;
- 10) не поступи у складу са чланом 82. став 2. или став 4. или став 5. овог закона;
- 11) обустави потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 85. ст. 1–5. и став 8. овог закона;

- 12) овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, супротно члану 85. ст. 6. и 7. овог закона;
- 13) не дозвољава потрошачу да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 88. овог закона;
- 14) не обавести потрошача о подацима из члана 93. овог закона;
- 15) поступи супротно члану 95. став 1. овог закона;
- 16) оглашава или нуди туристичко путовање супротно члану 96. овог закона;
- 17) поступи супротно члану 97. овог закона;
- 18) поступи супротно члану 101. став 1. овог закона;
- 19) једнострано повећа цену супротно члану 101. став 3. овог закона;
- 20) поступи супротно члану 101. став 5. овог закона;
- 21) не омогући путнику право на умањење цене, супротно члану 101. став 6. овог закона;
- 22) једнострано измени уговор супротно члану 102. став 1. овог закона;
- 23) без одлагања не обавести путника о измени битних одредаба уговора, супротно члану 102. став 2. овог закона;
- 24) не поступи у складу са чланом 102. став 3. овог закона;
- 25) обавештење о измени услова уговора не садржи податке из члана 102. став 4. овог закона;
- 26) не закључи нови уговор и не обезбеди нову гаранцију путовања, супротно члану 102. став 6. овог закона;
- 27) не омогући путнику умањење цене у складу са чланом 102. став 7. овог закона;
- 28) поступи супротно члану 103. став 4. овог закона;
- 29) поступи супротно члану 103. став 5. овог закона;
- 30) поступи супротно члану 103. став 6. овог закона;
- 31) поступи супротно члану 105. став 7. овог закона;
- 32) поступи супротно члану 105. став 8. овог закона;
- 33) најкасније у року од 48 сати не закључи уговор са путником, супротно члану 106. став 6. овог закона;

- 34) не уручи обавештење из члана 106. став 8. овог закона;
- 35) поступи супротно члану 106. став 9. овог закона;
- 36) не поступи у складу са чланом 109. став 1. овог закона;
- 37) поступи супротно члану 109. став 3. овог закона;
- 38) поступи супротно члану 112. став 1. овог закона;
- 39) поступи супротно члану 112. став 4. овог закона;
- 40) поступи супротно члану 112. став 5. овог закона;
- 41) ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања, супротно члану 114. став 2. овог закона;
- 42) не омогући путнику да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања, супротно члану 115. став 1. овог закона;
- 43) поступи супротно члану 116. став 2. овог закона;
- 44) не изврши путнику повраћај уплаћених средстава у складу са чланом 118. став 3. овог закона;
- 45) не обавести потрошача у складу са чланом 119. став 1. овог закона;
- 46) поступи супротно члану 119. став 2. овог закона;
- 47) не достави потрошачу оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази, у складу са чланом 119. став 5. овог закона;
- 48) поступи супротно члану 120. став 1. овог закона;
- 49) поступи супротно члану 120. став 3. овог закона;
- 50) не достави потрошачу оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази, супротно члану 121. став 2. овог закона;
- 51) поступи супротно члану 121. став 3. овог закона;
- 52) поступи супротно члану 121. став 6. овог закона;
- 53) поступи супротно члану 121. став 7. овог закона;
- 54) поступи супротно члану 126. став 1. овог закона;
- 55) поступи супротно члану 126. став 2. овог закона;
- 56) уговором о трајним олакшицама не омогући потрошачу плаћање цене у оброчним отплатама у једнаким годишњим износима за време трајања уговора, супротно члану 127. став 1. овог закона;
- 57) поступи супротно члану 127. став 4. овог закона;

58) повреди колективни интерес потрошача из члана 170. овог закона;

59) поступи супротно мери заштите колективног интереса потрошача из члана 176. овог закона;

60) поступи супротно налогу из решења инспектора из члана 184. став 4. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000,00 до 150.000,00 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000,00 до 500.000,00 динара.

Члан 188.

Новчаном казном у износу од 50.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не истакне цену, у складу са чл. 6–9. овог закона;

2) поступи супротно члану 11. овог закона;

3) не обавештава потрошача, у складу са чланом 12. овог закона;

4) наплати додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;

5) продаје, услужује и поклања алкохолна пића, укључујући и пиво, дуванске производе и пиротехничке производе лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 23. став 1. овог закона;

6) одбије да потрошачу прода робу која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбије пружање услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и општеприхваћеним пословним обичајима, супротно члану 25. став 1. овог закона;

7) поступи супротно члану 25. став 3. овог закона;

8) нуди посебне продајне подстицаје за куповину робе и услуга, супротно члану 25. став 4. овог закона;

9) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из члана 26. овог закона;

10) при закључивању уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, не преда потрошачу образац за одустанак од уговора, у складу са чл. 29. и 30. овог закона;

11) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 33. став 1. овог закона;

- 12) поступи супротно члану 37. овог закона;
- 13) шаље пошиљке које потрошач није наручио, супротно члану 38. овог закона;
- 14) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 39. овог закона;
- 15) на рачуну или другој исправи о уговору читљиво и јасно не напише рок испоруке робе, у складу са чланом 45. став 4. овог закона;
- 16) не врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 47. став 4. овог закона;
- 17) не поступи у складу са чланом 53. ст. 2. и 3. и став 5. овог закона;
- 18) употребљава израз „гаранција“ и израз с тим значењем, супротно члану 54. овог закона;
- 19) не поступи у складу са чланом 55. став 3. овог закона;
- 20) на продајном месту видно не истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација или на месту одређеном за пријем не обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са чланом 55. став 4. овог закона;
- 21) не води и не чува евиденцију примљених рекламација потрошача, у складу са чланом 55. став 6. и став 8. овог закона;
- 22) потрошачу не изда писану потврду, односно електронским путем не потврди пријем рекламације, у складу са чланом 55. став 7. овог закона;
- 23) не поступи на начин и у року предвиђеном чланом 55. став 9. овог закона;
- 24) не поступи на начин прописан чланом 55. став 10. овог закона;
- 25) не обавести потрошача о продужавању рока за решавање рекламације у складу са чланом 55. став 11. овог закона;
- 26) не обавести потрошача у складу са чланом 55. став 12. овог закона;
- 27) не поступи у складу са чланом 74. став 1. овог закона;
- 28) не обавештава потрошача о подацима из чл. 86. или 87. овог закона;
- 29) не изда рачун за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације рачуна из члана 90. овог закона;
- 30) не успостави бесплатну телефонску линију, у складу са чланом 91. овог закона;
- 31) не поступи у складу са чланом 151. став 2. или став 3. овог закона;
- 32) не изјасни се у складу са чланом 161. став 2. овог закона;

33) не учествује у усменој расправи у складу са чланом 162. став 2. овог закона.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 8.000 динара.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и предузетник новчаном казном у износу од 30.000 динара.

Заштитна мера

Члан 189.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 1. тач. 2)–6) и тачка 60) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 2. овог закона, за радње из члана 187. став 1. тач. 2)–6) и тачка 60) овог закона, одговорном лицу у правном лицу се може изрећи заштитна мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 3. овог закона, за радње из члана 187. став 1. тач. 2)–6) и тачка 60) овог закона, предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

Застарелост прекршаја

Члан 190.

Прекршајни поступак за прекршаје из чл. 187. и 188. овог закона не може се покренути ни водити ако протекну две године од дана када је прекршај учињен, осим прекршаја из члана 187. став 1. тач. 58) и 59) овог закона, за које се прекршајни поступак не може покренути ни водити ако протекну три године од дана када је прекршај учињен.

На питања застарелости покретања и вођења прекршајног поступка која нису уређена овим законом примењују се одредбе закона којим се уређују прекршаји.

XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 191.

Удружења и савези који су уписани у Евиденцију удружења и савеза коју води Министарство дужни су да у року од годину дана од ступања на снагу овог закона испуне услове за упис у Евиденцију прописане овим законом.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписују се у листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова под условима и на начин прописан подзаконским актом из члана 149. став 3. овог закона.

Члан 192.

Поступци који нису окончани до дана почетка примене овог закона, окончаће се по одредбама прописа по којима су започети.

Члан 193.

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од годину дана од дана ступања на снагу овог закона, осим подзаконског акта из члана 148. став 5. овог закона, који ће бити донет у року од две године од дана ступања на снагу овог закона.

Члан 194.

До доношења подзаконских аката на основу овлашћења из овог закона примењиваће се подзаконски акти донети до дана ступања на снагу овог закона, ако нису у супротности са овим законом.

Члан 195.

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 62/14, 6/16 – др. закон и 44/18 – др. закон).

Члан 196.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се по истеку три месеца од дана ступања на снагу, осим одредаба чл. 149–169, које се примењују по истеку шест месеци од дана ступања на снагу овог закона.