

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

• УСТАВНИ ОДНОСНО ПРАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење Закона о заштити потрошача садржан је у одредби члана 90. Устава Републике Србије ("Сл. гласник РС", бр. 98/2006), којим је утврђено да Република Србија штити потрошаче и члана 97. став 1. тачка 2) Устава по коме Република Србија уређује и обезбеђује остваривање и заштиту слобода и права грађана.

Такође, чланом 78. Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране, који је ратификован Законом о потврђивању Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране („Сл. гласник РС-Међународни уговори“, бр. 83/2008), Република Србија преузела је обавезе којима ће, између осталог, обезбедити политику активне заштите потрошача у складу са комунитарним правом и усклађивање законодавства о заштити потрошача у Србији са заштитом која је на снази у Заједници.

Када је у питању стратешко планирање области заштите потрошача и основ за усвајање Закона о заштити потрошача, Стратегија заштите потрошача за период 2019 - 2024. године ("Сл. гласник РС", бр. 93/2019) предвиђа законодавне мере у циљу унапређења система заштите потрошача у Републици Србији у складу са новим изазовима на светском тржишту и потпунијом заштитом у складу са најбољом ЕУ праксом, што је и општи циљ овог стратешког документа. Релевантна стратешка мера која се односи на законодавни аспект заштите потрошача је мера 1.1. Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача у оквиру које се планирају следеће активности: 1.1.3 Прецизирање постојећих законских одредби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача, 1.1.4 Увођење сразмерних и ефективних казних одредби прописивањем прекршајних налога, 1.1.5 Измена законске одредбе која се односи на вансудско решавање потрошачких спорова, 1.1.6 Додатно усклађивање законских одредаба које уређују заштиту колективног интереса потрошача са законом који регулише административну процедуру, 1.1.8 Усвајање Закона о заштити потрошача на Влади и 1.1.9 Израда подзаконских аката у складу са усвојеним ЗЗП. Активности су дефинисане Акционим планом Стратегије заштите потрошача за период 2019 - 2024. године са прецизирањем рокова, партнера на спровођењу и извора финансирања.

• РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Закон о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 62/2014, 6/2016 - др. закон и 44/2018 - др. закон) представљао је значајан помак у смислу обезбеђивања високог нивоа заштите потрошача, успостављање механизма за спровођење закона, оснаживања удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, обезбеђивања потпуне усклађености са потрошачким правом ЕУ и јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача. Међутим, током примене Закона о заштити потрошача уочени су одређени недостаци који спречавају његову потпуну примену у пракси и немогућност да се пружи и гарантује задовољавајући ниво заштите потрошачима у Србији, превасходно услед:

- 1) непостојања функционалног институционалног оквира за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) непостојања прецизног броја потрошачких спорова који се воде пред судовима;
- 3) недовољне заштита путника (потрошача) у области туризма;
- 4) непостојања ефективне казне која има одвраћајуће дејство;
- 5) потребе за вишим нивоом одговорности и јавности у раду удружења и савеза удружења за заштиту потрошача;
- 6) неусклађености потрошачког права Републике Србије са новим прописима ЕУ о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, а који потрошачима доносе већу заштиту.

У циљу свеобухватнијег сагледавања постојећег стања, Министарство трговине, туризма и телекомуникација је ангажовало Факултет организационих наука Универзитета у Београду како би спровео SWOT анализу и студијски приступио детектованим проблемима. Поред тога, у оквиру ИПА 2013 пројекта „Даљи развој заштите потрошача у Србији” који је имплементиран у периоду од августа 2017. године до августа 2019. године, урађене су анализе и препоруке за даљи развој заштите потрошача у складу са постојећим стањем, расположивим ресурсима и обавезама преузетим из Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране који је указао са којим изазовима се државе чланице сусрећу у примени. На основу постојећег искуства и истраживања и налаза наведеног факултета, урађена је анализа на који начин је неопходно обезбедити ефикаснију примену. Такође, потреба да се одговори захтевима праксе који су се појавили током примене Закона о заштити потрошача условили су потребу за доношењем осавремењеног прописа.

Како би се утврдио најбољи начин за решавање детектованих недостатака у примени важећег закона, у току анализе разматрано је неколико релевантних могућности:

- 1) status quo – не мењање важећег Закона о заштити потрошача уз унапређење примене;
- 2) доношење Закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача којим би се извршиле корекције дела уочених недостатака;
- 3) доношење новог Закона којим би се извршиле корекције уочених недостатака, омогућило даље усклађивање са правним поретком ЕУ и прецизније дефинисали механизми за спровођење Закона.

Прва опција није могућа, с обзиром да важећи Закон није предвидео механизме којима би се ефикасније приступило вансудском решавању потрошачких спорова. Имајући у виду да је област заштите права потрошача хетерогена и уређена различитим законима, услед хоризонталне и мултидисциплинарне природе политике и законодавства у области заштите потрошача, надзор над тржиштем и заштита потрошача у Републици Србији се налази у надлежности више институција, а последица овога је да потрошачи често не знају коме да се обрате за помоћ. Поред тога, чињеница је да је недовољно развијен систем алтернативног решавања потрошачких спорова, што доводи до тога да су потрошачи упућени на решавање спорова судским путем од чега одустају с обзиром на велике трошкове и трајање спорова. Поред тога, није предвиђена могућност издавања прекршајних налога. Ова опција није могућа и из разлога што је неопходно доношење/измена важећег Закона у циљу даљег усклађивања са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Када је у питању доношење Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача, у складу са Планом рада Владе за 2019. годину предвиђено је доношење Закона о изменама и

допунама закона о заштити потрошача, чему је ресорно министарство приступило. Министарство трговине, туризма и телекомуникација је 2019. године формирало Радну групу коју су чинили представници ресорног министарства, представници привреде, представник удружења за заштиту потрошача и стручне јавности (професори Правног факултета Универзитета у Београду и Правног факултета Универзитета Унион – Београд), чиме је обезбеђено учешће свих релевантних страна у изради Нацрта закона о заштити потрошача. Радна група је утврдила да је потребно урадити измене великог броја чланова како би се обезбедила ефикаснија примена закона и несметаног функционисања тржишта у складу са најбољом ЕУ праксом. Иако је постојећи Закон о заштити потрошача великим делом следио и пренео решења директива, јавила се потреба да се унапреде усвојена решења у циљу прецизирања норми и уклапања у тржишни и правни оквир Републике Србије. Оцењено је да обим неопходних измена и допуна захтева израду новог Закона о заштити потрошача у складу са чланом 47. став 2. Јединствених методолошких правила за израду прописа ("Службени гласник РС", бр. 21/2010) који је донео Законодавни одбор Народне скупштине. Будући да прве две опције нису могуће, изабрана је опција израде новог Закона о заштити потрошача.

Основни циљ доношења новог Закона о заштити потрошача јесте делотворније, ефикасније и боље спровођење законских решења и усклађивање потрошачког права у Републици Србији са потрошачким правом ЕУ што је и обавеза коју је Србија прихватила међународним уговором односно Споразумом о стабилизацији и придруживању ЕУ. Такође, потребно је унапредити систем заштите потрошача као одговор новим изазовима на светском тржишту.

Прописивањем посебног поступка за вансудско решавање потрошачких спорова, а који спроводе тела за вансудско решавање потрошачких спорова (посредници у решавању спорова) омогућиће се брзо, ефикасно и делотворно решавање потрошачких приговора на обострано задовољство потрошача и трговаца. На овај начин ће потрошачима бити понуђен ефикасан механизам помоћу којег ће брже и лакше решавати своје потрошачке приговоре. Закон о заштити потрошача предвиђа сходну примену закона којим се уређује општи управни поступак, што је нарочито значајно са аспекта потрошача - корисника услуга од општег економског интереса који ће имати додатно средство за заштиту својих права кроз могућност изјављивања приговора на ову врсту јавних услуга. Закон о заштити потрошача доноси већу заштиту потрошача - путника, али и тржишне утакмице у овом сегменту тржишта, уз прецизно дефинисање услова пружања услуга пакет-аранжмана и повезаних путних аранжмана и из тржишне утакмице искључује се нелојална конкуренција која је избегавала своје обавезе заштите потрошача. Такође, један од значајних циљева је решавање проблема уочених у примени прописа појашњењем и допуном одређених института ради успостављања правне сигурности, бољег разумевања и појачане примене законских решења.

У претходном мандату Владе спроведена је јавна расправа о Нацрту закона о заштити потрошача на основу Закључка Одбора за привреду и финансије и утврђеног Програма јавне расправе о Нацрту закона о заштити потрошача 05 Број: 011-10913/2019. донетих дана 31. октобра 2019. године. Јавна расправа о Нацрту закона о заштити потрошача одржана је у периоду од 04. до 25. новембра 2019. године. Такође, добијена су мишљења свих релевантних институција на Нацрт закона о заштити потрошача са Образложењем и Анализом ефеката. Имајући у виду формирање нове Владе, односно нових министарстава,

потребно је доставити Нацрт закона о заштити потрошача са наведеним прилозима на мишљења. Јавну расправу није потребно поново организовати будући да Нацрт закона који је био на јавној расправи у складу са Програмом јавне расправе о Нацрту закона о заштити потрошача 05 Број: 011-10913/2019 у периоду од 04. до 25. новембра 2019. године, није мењан.

- **ОБЈАШЊЕЊЕ ОСНОВНИХ ПРАВНИХ ИНСТИТУТА И ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА**

Глава I. Уводне одредбе

Ова глава Нацрта закона има уводни карактер. У њој се одређује предмет регулисања, карактер његових норми, однос према другим законима, основна права потрошача и значења основних појмова.

Члан 1.

Овај закон уређује основна права и обавезе потрошача, материјалноправне услове под којима се обезбеђује њихова заштита, правне инструменте за остварење потрошачевих права пред судовима, другим државним органима и телима за вансудско решавање спорова, права и дужности удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, информисање и едукацију потрошача, права и обавезе државних органа у сфери заштите потрошача, као и друга питања од значаја за заштиту потрошача.

Члан 2.

Основна права потрошача су право на задовољавање основних потреба, право на безбедност, право на обавештеност, право на избор, право учешћа, право на правну заштиту, право на едукацију и право на здраву и одрживу животну средину. Ова права су социјална права, више начела, која нису утужива нити праћена санкцијом. Ова одредба служи као интерпретативно средство, и помаже у тумачењу других конкретних одредаба.

Члан 3.

Битна карактеристика овог закона је да његове норме имају императивни карактер, што значи да односи које регулише не могу бити уређени другачије, осим када је то дозвољено. Нису обавезујуће и ништаве су све одредбе уговора или било која изјава воље које директно или индиректно ограничавају права потрошача, што је усклађено са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Међутим, због постојања једне ништаве одредбе не мора бити ништав уговор у целини. У тежњи да одржи уговор на снази, упркос ништавости неке његове одредбе, овај закон је репродуковао опште правно правило уговорног права према коме ништавост једне одредбе уговора не повлачи ништавост целог уговора, ако уговор може опстати и без ње. Императивност законских норми потврђена је са још два правила. Према првом, потрошач се не може једнострано одрећи права која су му призната овим

законом, а према другом, његове норме обавезно важе и за све уговоре који су закључени у циљу изигравања његове примене.

У ставу 4. наведено је да понуда за закључење уговора учињена од стране потрошача не обавезује потрошача да понуду одржи, осим ако је што друго изричито прописано. Према Закону о облигационим односима ("Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 - одлука УСЈ и 57/89, "Сл. лист СРЈ", бр. 31/93 и "Сл. лист СЦГ", бр. 1/2003 - Уставна повеља), свака понуда обавезује понудиоца да је одржи одређено време (и закон садржи правила о томе колико дуго понуда обавезује) изузев ако сам понудилац своју понуду учини опозивом, што значи да је одредба о неопозивости понуде диспозитивне природе, те да понудилац може сам, додавањем клаузуле *sine obligo* (без обавезе) да своју понуду учини опозивом. Овим ставом предвиђено је да је свака понуда потрошача опозива. То значи да потрошач може да се предомисли све док трговац не прихвати његову понуду. Када трговац прихвати понуду потрошача, понуда коју је потрошач дао више се не може повући зато што она више и нема властиту самосталну егзистенцију. Наиме, када трговац прихвати понуду потрошача, настао је уговор и више није могуће опозвати ни понуду која је била опозива.

Овде је основни циљ управо да се у погледу општег правила о неопозивости понуде креира посебан режим за случајеве када понуду даје потрошач. Другим речима, ова одредба није у супротности са Законом о облигационим односима, већ се њоме прописује посебно правило (*lex specialis*) за случајеве када је потрошач у улози понудиоца. Чињеница је да је понуда према Закону о облигационим односима неопозива, осим ако јој понудилац не дода клаузулу *sine obligo* или без обавезе. Ми овде ослобађамо потрошача тог терета, не очекујемо од њега да зна за могућност да своју понуду учини опозивом, законодавац то чини за њега. Потрошачева понуда треба да буде опозива све док је трговац не прихвати. Када трговац прихвати понуду потрошача, онда је настао уговор који се даље не може развргавати опозивањем понуде, чак ни ако је та понуда била опозива. Оног тренутка када понудилац (потрошач) прими изјаву трговца о прихватању понуде, тог тренутка уговор је закључен и потрошач и трговац су њиме везани. Од тог тренутка, потрошач се не може повући из уговора простим опозивом понуде. Положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача се сматра општим начелом приликом тумачења одредаба овог закона. Овај закон се сматра општим кровним актом и примењује се на све односе потрошача и трговца, као и на све робе и услуге које потрошачи користе. Политика заштите потрошача је по природи хоризонтална и протеже се и на економску и на социјалну политику. Прописује се да се захтеви о заштити потрошача морају узети у обзир приликом дефинисања осталих политика и активности државних органа. На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.

Члан 4.

Овај члан уређује обим примене закона према посебним областима које обухвата. Потрошачко право је мултидисциплинарна, хетерогена област, дефинисана према субјекту и његовом конкретном односу са трговцем у низу посебних делатности свакодневног живота. Стога се регулатива у основи разликује за различите сфере правног живота, са заједничким именитељем који се налази управо у потрошачу.

Прописује се да се одредбе овог закона примењују на све односе потрошача и трговца, све уговоре потрошача и све робе и услуге које ће потрошачи вероватно користити, у оној мери у којој не постоје посебне одредбе са истим циљем у посебним секторским или законима којима се уређују предметни односи, уговори, робе или услуге и обезбеђује већи ниво заштите потрошача. Уређује се обим заштите потрошача код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија, тако што је прописано да се примењује на све уговоре осим на оне за које је одређено овим законом да се не примењује. Чланови 12, 13, 26-36, 45,47 и 48. овог закона неће се примењивати на уговоре који се закључују у области: 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, периодичне доставе хране, пића или других производа намењеним свакодневном употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацама потрошачу, уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и на 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 односе се на: 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.

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

Члан 5.

Међу основним појмовима, чија садржина је одређена у овој глави, издвајају се појмови потрошача и трговца. Да би прибавили неопходне робе или услуге, потрошачи морају да закључују са трговцима уговоре на основу којих им трговци продају робу или пружају услугу у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој делатности. У уговору са трговцем потрошач има слабији положај. Због своје стручности, информисаности и финансијске снаге трговац је надмоћна страна у односу са потрошачем. Са такве позиције је у прилици да наметне потрошачу услове продаје или пружања услуге који су искључиво у његовом економском интересу, занемарујући интересе потрошача. Посебним правима која овај закон гарантује потрошачима и обавезама које намеће трговцима отклања се неједнакост и поправља положај потрошача у уговорном односу са трговцем. Трговац је у овом закону дефинисан као правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе укључујући и друга лица која делују у његово име или за његов рачун. Дакле, трговац је привредни субјект схваћен у најширем смислу, привредно друштво или предузетник, занатлија и друго

физичко лице које се у виду занимања бави продајом роба или пружањем услуга и које уговоре уређене овим законом закључује у оквиру своје послове делатности, као и свако друго, правно или физичко лице, које у правним пословима са потрошачима дела у име и за рачун трговца. У циљу појашњења, Нацрт закона дефинише и продавца као трговца са којим је потрошач заључио уговор у смислу одредаба којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји и заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга.

Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које, нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности. Потрошач не може да буде правно лице. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту која потрошачима припада по овом закону.

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 путовања делатност обавља на основу прописане лиценце.

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.

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.

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 у смислу овог закона када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини.

Овај члан посебно дефинише уговор на даљину, средство комуникације на даљину, дигитални садржај, уговор закључен изван пословних просторија, пословне просторије, поруџбеницу, професионалну пажњу.

У овом члану се дефинише произвођач, који је нарочито релевантан за одредбе о његовој одговорности за производ са недостатком. Што се дефиниције самог производа тиче, она је у складу са већ традиционалном. 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. Јавна аукција је поступак продаје робе надметањем потрошача којим руководи акционар 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. У следећим тачкама је дефинисана пословна пракса трговца и просечни потрошач. Норме закона се примењују на сваку или било коју одредбу уговора између потрошача и трговца. При том је наглашено да појам "уговорна одредба" обухвата "посебне погодбе", чија садржина је била предмет

преговора између потрошача и трговца и "опште одредбе", које је трговац унапред, једнострано, без преговора са потрошачем, сам формулисао. То значи да се норме овог закона примењују на све уговорне одредбе, без обзира да ли је потрошач преговарао о њима са трговцем или их је трговац сам припремио. Штетом се сматра оштећење проузроковано смрћу или телесном повредом, те уништењем или оштећењем неког дела имовине, уколико се претежно користио за личну употребу. Што се тиче накнаде неимовинске штете, Нацрт закона упућује на општа правила одговорности из Закона о облигационим односима.

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, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу.

Услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. из области енергетике, снабдевање водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских послова и сл.).

У следећим тачкама су дефинисане услуге путовања, туристичко путовање, друге услуге у туризму, путовање за сопствене потребе, уговор о организовању путовања, повезани путни аранжман, путник, недостатак саобразности услуге туристичког путовања, продајно место, репатријација, уговор о временски подељеном коришћењу непокретности и уговор о трајним олакшицама за одмор.

Поред тога, дефинисани су уговор о помоћи приликом препродаје, уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Закон дефинише вансудско решавање потрошачких спорова, као алтернативни механизам за остварење потрошачких права.

Поред тога, дефинисани су и појмови кодекс добре пословне праксе и доносилац кодекса добре пословне праксе у циљу усаглашавања са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговаца према потрошачима.

Дефиниције појмова давалац гаранције, техничка роба, трајни носач записа, финансијске услуге учињене су у циљу боље примене Закона и његовог лакшег спровођења.

Глава II. Информисање потрошача и едукација

Члан 6.

Овај члан прописује обавезу трговца да на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну, односно јединичну цену робе или услуге, и истовремено упућује на прописе који уређују трговину и детаљно регулишу материју истицања цена.

Члан 7.

Пружалац услуге мора да означи укупну цену услуге у ценовнику или у тарифи и истакне је у месту у коме нуди услуге, а ако просторије у којима послује имају излог, ценовник и тарифа се морају истаћи и у излогу.

Члан 8.

Трговац је дужан да уколико се нуди или јавно оглашава за вршење услуге трајног снабдевања ел. енергијом, централним грејањем или водом путем цевовода, у понуди или огласу јасно означи јединичну цену киловат часа потрошене струје, кубног метра гаса, воде. Поред јединичне цене трговац је дужан да означи све цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући цену која се плаћа за прикључење на мрежу.

Члан 9.

Због специфичности места на којима се продаје гориво на бензинским пумпама, издаје простор за паркирање или паркинг места у закуп у јавним гаражама или паркиралиштима и потребе да цене буду лако уочљиве лицима која управљају моторним возилима, за бензинске пумпе, гараже и паркиралишта прописан је посебан начин истицања цена.

Члан 10.

Овим законом је посебно уређено истицање цена услуга у угоститељским објектима и то тако што се прописује обавеза да се ценовник obroка и пића истакне на столовима или да се ценовник преда сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања. Такође, ценовник obroка и пића мора се истаћи и на улазу у угоститељски објекат.

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

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

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

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

Члан 11.

Овај члан уређује обавезу трговца на издавање рачуна потрошачу, као и основне податке које рачун мора да садржи, под претњом прекршајне одговорности. Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје. Овим чланом је прописана и забрана наплаћивања издавања и слања рачуна потрошачу, као и наплаћивање издавања и слања опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања.

Члан 12.

Одредбе члана 12. усклађене су са чланом 5. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача, у погледу обавезе обавештавања потрошача пре закључења уговора. За доношење разумне одлуке да купе робу или прибаве услугу, потрошачима је, поред обавештености о цени, потребно да буду упознати са својствима робе или услуга и другим појединостима. Трговци самоиницијативно, вођени сопственим економским интересима, обично информишу потрошаче. Међутим, иако је то интерес трговца, може се десити да трговац не учини потрошачу доступним информације које су му неопходне, због тога, законом је предвиђено да, с обзиром на околности које прате закључење уговора, трговац има обавезу да потрошача пре закључења уговора обавести о, основним карактеристикама робе или услуге, идентитету трговца као што је пословно име, матични број, адреса седишта и број телефона, продајној цени, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет, начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза, постојању законске одговорности због несобразности робе или услуге уговору, условима за раскидање уговора ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски, начину изјављивања рекламације, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности. Такође, Нацрт закона наводи да је трговац у обавези да између осталог, потрошача обавести о могућности вансудског решавања спорова.

Ако уговор буде закључен ова обавештења по сили закона постају саставни део уговора.

У ставу 6. прописано је да на трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о подацима из ст. 1. и 2. овог члана. Основно правило је да онај ко тврди да има неко право треба да докаже постојање свих оних чињеница које су неопходне за постојање и остваривање тог права. Међутим, легитимно је и законито, законом предвидети изузетак од овог основног правила, као пример наводимо одредбу члана 154. став 2. Закона о облигационим односима којом је предвиђена општа законска претпоставка кривице штетника. Ту закон ослобађа тужиоца обавезе да докаже кривицу као један од три услова за заснивање субјективне одговорности. То је само један од небројених примера да законодавац, увођењем обориве законске претпоставке скида терет доказивања са онога који нешто тврди на онога против којег ради претпоставка.

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

Овај члан садржи општу обавезу обавештавања о типичним обележјима роба и услуга која се, пак, у наредним члановима, у појединостима разрађује у вези дистанционих и уговора склопљених изван пословних просторија, услуга од општег економског интереса, туристичких путовања, и временски подељеног коришћења непокретности-тајмшеринга.

Ставом 8. овог члана прописано је да се предуговорно обавештавање, такође, примењује и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о централном грејању или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.

Члан 13.

Одредбе члана 13. уређују додатне трошкове, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке које потрошач није дужан да плати уколико трговац није добио његову изричиту сагласност за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца, а пре него што се обавезао уговором или понудом. Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Потрошач има право на повраћај новца, уколико је већ платио трговцу додатне трошкове. Одредбе члана 13. усклађене су са чланом 22. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Члан 14.

Овај члан садржи одредбу о плаћању новчане обавезе и прописује да се новчана обавеза коју потрошач плаћа путем поште, банке или неке друге институције за платни промет сматра се намиреном на дан када је банка, пошта или друга институција за платни промет примила налог потрошача за плаћање или уплату дугованог износа или налог трећег лица које врши плаћање у име или за рачун потрошача.

Члан 15.

Овај члан прописује да едукација и информисање потрошача које пружају и спроводе удружења и савези морају да буду независни, објективни и не смеју да садрже било какав облик оглашавања. Како је једно од основних потрошачких права право на образовање, односно стицање основних знања о потрошачким правима и начину њиховог остваривања, предвиђен је став о едукацији потрошача којим се у програм наставе и учења основног и средњег образовања и васпитања укључују и потрошачке теме, и као такве постају део њихових редовних активности. Овај члан предвиђа образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача. У циљу реализације прописане норме, предвиђена је сарадња министарства надлежног за заштиту потрошача са основним и средњим школама, као и активна улога удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, и то оних удружења која су уписана у Евиденцију ресорног министарства чиме су стекла одговарајући кредибилитет.

Глава III. Непоштена пословна пракса

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговца према потрошачима. Приликом дефинисања „непоштеног“ Нацрт закона полази од појма „просечног потрошача“. Ово је посебно битно због обмањујућих радњи у смислу члана 18. или обмањујућих пропуштања у смилу члана 19. овог нацрта.

Чл. 16. и 17.

Одређује се предмет, забрана и појам непоштене пословне праксе трговца према потрошачу. Нацртом закона је одређено да је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу забрањена, пре, за време и након склапања правног посла. Трговац сноси терет доказивања о тачности чињеничних навода у вези са својом пословном праксом. Трговац је дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује. Пословна пракса је непоштена, ако је противна захтевима професионалне пажње и ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се то пословање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се тржишно поступање односи на групу 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. У наставку члана 17. појашњено је значење економске одлуке потрошача и ближе дефинисана група потрошача на коју може утицати непоштена пословна пракса. Нарочито се непоштеном сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.

Члан 18.

Овим чланом прописано је да је обмањујућа пословна пракса непоштена. Трговац својом пословном праксом обмањује потрошаче ако наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу постојања или природе производа, основних обележја производа, обавеза трговца и обима обавеза, цена или начин на који је она формирана, или постојање одређених погодности у погледу цене, потреба за сервисирањем, деловима, заменом или поправком и друго. Трговац, такође обмањује потрошаче ако у конкретном случају, узимајући у обзир све околности, његова пословна пракса наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, и то оглашавањем производа, укључујући упоређујуће оглашавање, кршењем одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио, ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

Члан 19.

Непоштена пословна пракса постоји и када трговац ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за разборито одлучивање и тако прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Обмањивање пропуштањем је и када трговац скрива битне информације или су те информације неблаговремене или

пружене на нејасан, неразумљив или двосмислен начин. Приликом просуђивања да ли је трговац пропустио да потрошачима пружи сва битна обавештења, у обзир се узимају просторна и временска ограничења која су својствена употребљеном средству комуникације, као и све допунске мере које је трговац предузео у циљу обавештавања потрошача. Прописано је шта позив на понуду и обавештење о особинама и цени треба да садржи, осим ако нешт друго не произилази из околности случаја.

Члан 20.

У овом члану прописани су облици пословне праксе за које се необориво претпоставља да обмањују потрошаче и да су као такви непоштени. Листа таквих ситуација је дугачка и обухвата неистиниту тврдњу да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе, неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца, неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације, неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или производ одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење и друго.

Члан 21.

Одређено је шта се сматра насртљивом пословном праксом и самим ти непоштеним. То подразумева ситуације када трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду, или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези с одређеним производом, и тако га наводи или прети да наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Прописано је и шта се узима у обзир приликом просуђивања, да ли одређена пословна пракса представља узнемиравање, принуду, укључујући физичку принуду, или недозвољени утицај на потрошача.

Члан 22.

Таксативно су набројени облици пословне праксе за које се необориво претпоставља да су насртљиви и као такви непоштени.

Члан 23.

Прописује се посебна заштита малолетника у случају продаје, поклањања и услуживања алкохолних пића, укључујући пиво, дуванске производе и пиротехничка средства. Уколико трговац посумња да је у питању малолетни потрошач, није у обавези да му прода наведену робу, све док му потрошач не покаже своје личне исправе (лична карта, пасош, возачка дозвола) чиме трговац стиче увид да ли је потрошач малолетно лице или није. Ова одредба је значајна како за онемогућавање малолетних лица да купују алкохолна пића у продајним објектима, тако и у циљу спречавања услуживања малолетника алкохолним пићима у угоститељским објектима.

Члан 24.

Прописано је да су трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе одговорни за контролу поштовања правила тог кодекса од стране трговаца, али је прописана и обавеза министарства надлежног за заштиту потрошача да подстиче доносиоце кодекса добре пословне праксе да контролишу приступнике кодекса и њихово пословање на тржишту.

Члан 25.

Забрањено је одбијање да се потрошачу прода роба или пружи услуга. Прописује се обавеза трговца да приликом продаје робе потрошачу у потпуности испуни његов захтев. Наиме, честе су ситуација у пракси које ће се решити обавезом да трговац потрошачу преда робу у тачној мери и количини, али и да му обезбеди проверу тачности. Када трговац нуди продајне подстицаје, предвиђене Законом о трговини дужан је да их видно и јасно истакне, као и да се у свему придржава онога што је потрошачима понудио као неку посебну погодност. Овакво понашање трговца не може да се сврста у део који је регулисан у оквиру грађанскоправне заштите, већ је овакво понашање прекршајно санкционисано.

Глава IV. Заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија

У глави IV. систематизоване су норме о уговорима на даљину и уговорима закљученим изван пословних просторија, који представљају два модалитета уговора о продаји робе или пружања услуга. Уговор на даљину је уговор који се закључује без непосредног присуства трговца и потрошача на истом месту у исто време. За овај начин уговарања је карактеристично да трговац нуди робу или услуге користећи неку од техника комуникације на даљину (на пример, слање на адресу потрошача насловљених, ненасловљених штампаних ствари, стандардних писама или каталога, оглашавање у штампи, позивање телефоном, позивање употребом аутоматске машине за позивање, електронска пошта, телевизијско емитовање (телешопинг и слично), а потрошач одговара коришћењем исте или неке друге технике комуникације. Закључење уговора посредством комуникације на даљину погодује потрошачима. Такав начин уговарања омогућава потрошачима да лако и брзо, без одласка код трговца обаве куповину или наруче услугу, али може да им проузрокује и разне неугодности: коришћење појединих средстава комуникације ради рекламирања и придобијања потрошача, нарочито позивање телефоном или употреба електронске поште, представља упад у приватни живот потрошача; ако потрошач одлучи да наручи робу само на основу слике или описа, ризикује да роба, која му буде испоручена, не буде одговарајућа његовим очекивањима; чекање испоруке након слања поруџбенице може се одужити; ако се покаже да испоручена роба није саобразна уговору потрошач може имати потешкоће да оствари своја права по том основу, с обзиром да је трговац удаљен; може се десити и да потрошач не прими робу а да је цену платио унапред. Уговор закључен изван пословних просторија је уговор који је закључен изван пословних просторија трговца (локала, салона, бироа, канцеларија) намењених за продају или пружање услуга, укључујући продајне и сајамске штандове, али уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача. Уговарање изван пословних просторија карактеристично је по томе што трговци или трговачки путници посећују потрошаче у њиховим домовима или радним просторијама, нудећи им робу или услуге, на пример, апарате за домаћинство, козметичке

препарате, књиге, осигурање и сл. Такав начин уговарања одговара потрошачима јер куповину могу обавити код себе, на свом радном месту, једноставним попуњавањем и потписивањем поруџбенице коју им ова лица предају. Међутим, продаја изван пословних просторија може да буде врло агресивни метод продаје. Трговци или лица која их заступају знају да врло нападно рекламирају робу коју продају и да упорним наговарањем наведу потрошача да пристане да је купи. Потрошачи, не знајући да се на други начин одупру наваљивању, често потписују поруџбеницу без довољно размишљања о томе да ли им је купљена ствар заиста потребна. Одредбе ове главе усаглашене су са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача, којом су укинуте Директива 85/577/ЕЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји закључених изван пословних просторија и Директива 97/7/ЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји на даљину, као и којом су измењене и допуњене Директива 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама и Директива 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама.

Члан 26.

Овим чланом уређује се претходно обавештавање потрошача код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија. 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: 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; 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; трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе; условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 27. овог закона; 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 28. овог закона; 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, 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: 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; постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво; минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором; постојању и условима за

полагање депозита или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави; 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, 2. овог члана и чл. 29. и 30. овог закона је на трговцу.

Члан 27.

Овим чланом прописано је право потрошача на одустанак од уговора, у складу са чл. 9. и 10. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У европском праву се временом, кроз одредбе појединих директива, које се односе на заштиту потрошача, установило право потрошача на период за преомишљање у коме им је дозвољено да преиспитају своју изражену вољу односно да размисле да ли желе да остану у уговору или то не желе (тзв. *cooling off* период). То је период током кога потрошач који је дао изјаву да закључује уговор може да се предомисли и има право да одустане од уговора без обавезе да образложи разлоге за одустанак. При том за потрошача не настају штетне последице због одустанка од уговора. Потрошач има право да одустане од уговора у року од 14 дана од дана закључења уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија. Ово право представља средство заштите потрошача као слабије уговорне стране код оних потрошачких уговора код којих је оцењено да потрошачима треба обезбедити додатну заштиту. На овај начин је у савремене правне системе унет још један специфичан изузетак од начела *acta sunt servanda* које се примењује у уговорном праву и представља једну од манифестација теорије аутономије воље. Када потрошач не оствари своје право на одустанак од уговора све уговорне обавезе егзистирају од момента закључења уговора. Директива 2011/83/ЕУ о правима потрошача детаљно регулише право потрошача на одустанак од уговора на јединствен начин за уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија. Пре истека рока за одустанак од уговора, потрошач је дужан да обавести трговца о одлуци о одустанку од уговора. Обавештење о одустанку потрошач може да упути на обрасцу за одустанак или да достави другу недвосмислену изјаву о одлуци о одустанку од уговора. Повраћај робе трговцу у законском року сматра се благовременом изјавом о одустанку од уговора. Прописана је и могућност да трговац омогући потрошачу да електронским путем изјави да одустаје од уговора, попуњавањем обрасца на интернет страници трговца, уз обавезу трговца да потврди пријем такве одлуке потрошача на трајном носачу записа или у писаној форми. На потрошачу је терет доказивања да је поступио у складу са одредбама овог члана ради остварења права на одустанак од уговора. Облик и

садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача.

Члан 28.

Овај члан уређује рачунање рокова за одустанак од уговора закључених на даљину и изван пословних просторија. Основно је правило да се рок од 14 дана за одустанак од уговора о продаји рачуна од дана када је роба доспела у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца. Рок је прописан и за случај када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба која се испоручују засебно, када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, затим када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе. 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. до 7. овог члана истиче протеклом последњег часа последњег дана рока. Суштина овог члана је да се потрошачу остави довољно времена да још једном размисли о својој економској одлуци с обзиром на специфичности закључења ових модалитета уговора.

Чл. 29. и 30.

Уговор на даљину и уговор закључен изван пословних просторија мора да садржи све појединости о којима је потрошач обавештен пре закључења уговора и да испуњава све формалне услове да би обавезивао потрошача и трговца. Формални услови за закључење ових уговора усклађени су са чл. 7. и 8. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми: прописани образац за одустанак; читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику; 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.

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: образац за одустанак; читко и разумљиво обавештење из члана 26. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику; 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 обавезе 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.

Члан 31.

Трговац је дужан да своју обавезу из уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија изврши у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако нешто друго није уговорено. Прописано је и да је трговац дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће. На обавезе трговца и права потрошача поводом уговора о продаји робе који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно се примењују одредбе овог закона којим се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Члан 32.

Овим чланом уређују се правне последице одустанка од уговора, у складу са чланом 12. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају потрошачевог одустанка од уговора, сматра се да уговор никада није ни био закључен, односно да није произвео правна

дејства. У том случају су даље овим законом предвиђене обавезе обеју уговорних страна, које се пре свега односе на повраћај онога што је примљено по основу уговора од кога је потрошач одустао.

Чл. 33. и 34.

Прецизно се дефинишу обавезе трговца у случају да потрошач изјави да одустаје од уговора, са једне стране, као и обавезе потрошача, са друге стране. Одредбе су у усаглашене са чл. 13. и 14. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Трговац се обавезује да изврши повраћај уплаћених износа и када је примењиво, трошкове испоруке, најкасније у року од 14 дана од дана када га потрошач обавести о својој одлуци да одустаје од уговора. Међутим, трговац има могућност да одложи повраћај новца потрошачу док не добије робу назад, односно док потрошач не достави доказ да је робу послао трговцу. Претходно не важи у ситуацији да је трговац понудио да сам преузме робу од потрошача. Потрошач има обавезу да врати робу трговцу, у року од 14 дана од дана када је трговца обавестио да одустаје од уговора. Трошкове враћања робе сноси потрошач, о чему је неопходно да буде предуговорно информисан.

Трговац о сопственом трошку преузима робу када је она била испоручена потрошачу у његовом дому приликом закључења уговора изван пословних просторија, уколико роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора. Детаљно се прецизира када потрошач не сноси никакве трошкове у случају одустанка од уговора.

Члан 35.

Овим чланом прописују се правне последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре, у складу са чланом 15. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају одустанка од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 33. и 34. овог закона. Исто се односи и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Члан 36.

У овом члану таксативно се наводе изузеци од права на одустанак од уговора, тако да су интегрисани изузеци од права на одустанак од уговора и за уговор на даљину и за уговор закључен изван пословних просторија, у складу са чланом 16. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

Члан 37.

Ради свеобухватне заштите потрошача код уговора на даљину, 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.

Овим чланом је даље прописано да је забрањено упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима који су се уписали у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном. Регистар се води при регулаторном телу надлежном за електронске комуникације и садржи име и презиме потрошача, јединствени матични број потрошача, број телефона, датум уписа у регистар и информацију да су и даље на снази или опозване претходно дате сагласности за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном. Регистар је јаван у делу који се односи на бројеве телефона, датум уписа у регистар и информацију да ли су и даље на снази или опозване претходно дате сагласности за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Упис или испис из регистра 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 образцу. Оператор електронских комуникација је дужан да упише или испише податке из става 4. овог члана у регистар у року од 7 дана од дана пријема захтева потрошача. Потрошач приликом уписа у регистар може оставити на снази или опозвати претходно дату сагласност за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Министар уређује поступак 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 личних података потрошача, трговац поступа у складу са прописом којим се уређује заштита података о личности.

Предвиђени регистар је прописан чланом 7. Директиве 2000/31/ЕЗ о одређеним правним аспектима услуга информацијског друштва на унутрашњем тржишту, посебно електронске трговине.

Члан 38.

Трговцу је такође забрањено да потрошачу шаље пошиљке које овај није наручио. Ако поступи противно тој забрани примљена ненаручена пошиљка сматра се поклоном који је учинио потрошачу у сврху оглашавања. Слање ненаручене пошиљке је изузетно дозвољено само ако је трговац послао потрошачу другу робу једнаке цене и квалитета, уместо пошиљке коју је потрошач наручио, и ако је притом обавестио потрошача да није дужан да прихвати робу коју није наручио нити да плати трошкове њеног враћања трговцу.

Члан 39.

Трговац је дужан да огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и недвосмислен начин. Поред тога, трговац је

дужан да промотивне игре или надметања односно специјалне понуде, као што су попусти, као и услове ове додатне понуде а који су саставни део поруке означи на јасан и разумљив начин (на пример: онлајн претплату на часопис прати и нека врста наградне игре).

Глава V. Заштита потрошача у остваривању права из уговора који садрже неправичне уговорне одредбе

У глави V уређена су права потрошача у погледу неправичних уговорних одредаба. Ради се о правима која има потрошач када се у уговору, који је закључио са трговцем, налази одредба која је према њему неправична.

Одредбе чланова ове главе у потпуности су усклађене са Директивом 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама у потрошачким уговорима.

Појам неправичних одредаба је познат од раније и то у чл. 142. и 143. Закона о облигационим односима који регулишу опште услове формуларних уговора. У Нацрту закона појам неправичних уговорних одредаба преузет је из Директиве 93/13/ЕЕЗ. У савременој пословној пракси, нарочито електронској трговини преко интернета, по правилу немогуће је да потрошач преговара о уговорним условима, поготово о онима који су нарочито неповољни за потрошача и стога су побројани у црној или условној (сивој) листи. Зато овај закон садржи компромисно решење које узима у обзир савремену тржишну праксу. Стога, сматраће се да су све уговорне одредбе у потрошачким уговорима унапред утврђене осим ако трговац не докаже да се о њима стварно појединачно преговарало. Доња граница доказивања би требало да буде постављена прилично високо, да би се избегле злоупотребе. Тако, прост избор потрошача између различитих унапред понуђених варијанти се не може тумачити као да је о одредби појединачно преговарано.

Члан 40.

Уговорне одредбе које регулишу однос трговца и потрошача, осим ретких око којих прихвата да преговара, трговац унапред припрема. Унапред формулисане уговорне одредбе су, по правилу, дуге и сложене, тако да "нестручни" потрошач не може да их брзо прочита, нити лако да разуме. Ипак, потрошач пристаје на њих, иако их добро не разуме, свестан да у њима не може ништа да измени. Ситуација у којој се налази потрошач омогућава трговцу да искористи нејасне и неразумљиве уговорне одредбе да би кроз њих наметнуо потрошачу неке додатне обавезе или олакшао себи извршење сопствених обавеза.

Због тога је Нацрт закона прописао да уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком. С обзиром на то да су потрошачи различитог образовања и информисаности и да једна иста одредба може бити потпуно јасна и разумљива образованијем и информисанијем потрошачу, а неразумљива другом, мање образованом и мање информисаном, Закон је одредио мерило по коме ће се утврђивати да ли је једна одредба јасна или није. Ово мерило води рачуна о томе да ли би разумно лице, које има исто знање и које је исто информисано као потрошач који истиче да је за њега једна клаузула неразумљива, могло разумети ту исту клаузулу. Ако лице које поседује исто знање и исту информисаност као потрошач који тврди да је уговорна одредба неразумљива, може да разуме такву уговорну одредбу, она се сматра разумљивом.

Уговорне одредбе које је трговац унапред формулисао могу се налазити на "типском уговору", који садржи списак унапред одштампаних уговорних одредби, неколико празних рубрика намењених за попуњавање подацима потребним за индивидуализацију потрошача (име, презиме, адреса) и места за потписе уговорних страна (на пример, типски уговор о кредиту, уговор о издавању банкарских кредитних и дебитних картица, уговор о банкарском текућем рачуну итд.) или на посебној књижици која се предаје потрошачу приликом закључења уговора или на каталогу, у тарифи, на полеђини авио карте, итд. Проблем потрошача који може настати у вези са уговорним одредбама је у томе што потрошач често не зна да оне постоје, јер га трговац није обавестио о њима или упутио на њих (на пример, потрошач, уговарач осигурања, често не зна да постоје општи услови осигурања који уређују однос између њега и осигуравача, ако му осигуравач не скрене пажњу на њих), а потрошач, када да свој пристанак на уговор, његов пристанак се аутоматски простира на све уговорне одредбе, како на оне које је знао, тако и на оне за које није знао. Имајући у виду овакве ситуације, овај закон је прописао обавезу трговца да пре закључења уговора учини доступним потрошачу уговорне одредбе, на начин који потрошачу пружа стварну могућност да се са њиховом садржином упозна.

Члан 41.

У складу са начелом савесности и поштења и начелом једнакости уговорних страна прописује се посебно правило за тумачење нејасних одредби када је предмет тумачења нејасна одредба уговора по приступу (видети члан 100. Закона о облигационим односима). Наиме, нејасне одредбе потрошачког уговора тумаче се у корист потрошача.

Члан 42.

Неправична уговорна одредба, било она за коју се претпоставља да је неправична, а трговац супротно не докаже, било она која је у сваком случају неправична, је ништава и не производи правно дејство. Међутим, због ње не мора бити поништен уговор у целини између трговца и потрошача, ако уговор може опстати на снази и без неправичне одредбе.

Нацрт закона је дефинисао шта су неправичне уговорне одредбе и уредио правна средства за њихово уклањање из уговора. Неправична уговорна одредба је одредба која ствара значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача и противна је начелу савесности и поштења. При том, да би се утврдило да ли је једна уговорна одредба неправична у конкретном случају, потребно је узети у обзир природу робе или услуга на које се уговор односи, околности под којима је уговор закључен, остале одредбе уговора или другог уговора са којим је потрошачки уговор повезан, начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који се потрошач упознао са садржином уговора.

Члан 43.

Нацрт закона је прописао списак уговорних одредаба које су неправичне у сваком случају. На овом списку налази се уговорна одредба којом се искључује или ограничава одговорност трговца за накнаду штете у случају смрти или телесне повреде коју је проузроковао потрошачу својом радњом или пропуштањем; уговорна одредба на основу које се искључује право потрошача да покрене судски поступак против трговца ради остварења својих права

или се искључује надлежност редовних судова за решавање спора између трговца и потрошача и установљава надлежност арбитраже у спору који, супротно правилима закона, не може бити изнет пред арбитражу, итд. Уговорне одредбе побројане у члану 43. неправичне су саме по себи, у сваком случају. Дакле, њихово постојање у уговорима између трговца и потрошача је забрањено.

Члан 44.

Нацрт закона је дао и једну листу уговорних одредби за које важи оборива претпоставка да су неправичне. Тако на пример, претпоставља се да је неправична уговорна одредба ако се не докаже другачије одредба чији је предмет или последица обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претпрљене штете; право трговца да једностране раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу и друге одредбе таксативно побријане у овом члану.

Глава VI. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји

У овој глави уређена су посебна права потрошача код уговора о продаји. Уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге. Одредбе о уговорима о продаји допуњују правила Закона о облигационим односима о купопродаји и блиско прате одредбе Директиве 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама и Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Комерцијалну гаранцију треба строго разликовати од одговорности трговца за несаобразност робе уговору. Међутим, гаранција се често користи на начин који доводи потрошача у заблуду који често мисли да има права само по основу гаранције, а не и законске гаранције (одговорности за несаобразност). Наведена пракса је забрањена у члану 54. овог закона.

Члан 45.

На основу уговора о продаји настаје обавеза продавца да потрошачу испоручи робу. У овим уговорима време испоруке понекад није одређено због тога што продавац избегава да се чврсто обавезе роком јер тек треба да произведе робу или да је набави, а потрошач нема могућности да преговара о томе са њим. У том случају, према општим правилима уговорног права, продавац је дужан да изврши испоруку у примереном року, с обзиром на природу ствари и на остале околности. Појам примереног рока је врло широк и отвара простор за различита тумачења.

Примерен рок за потрошача не мора бити исто што и примерен рок за продавца. Ситуације у којима није одређен рок за испоруку могу бити врло непријатне потрошачу јер могу трајати дуго. Да би се оне избегле, овај закон је заштитио потрошаче тако што је прописао обавезу продавца да испоручи робу најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако уговором није одређен другачији, краћи или дужи рок (став 1.). Са чланом 18. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача су усаглашене одредбе које се односе на максималан рок испоруке од 30 дана.

Прописана су правила за доставу робе на адресу потрошача и обавеза трговца да на рачуну или другој исправи у уговору напише рок испоруке робе. Поред тога, прописано је да се уредном доставом не сматра достава робе испред куће или стана потрошача.

У складу са чланом 21. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача прописана је обавеза тарифирања разговора по цени редовног позива за продавце који имају телефонске линије за комуницирање са потрошачима у вези са закључењем и реализацијом уговора.

Члан 46.

Прописана је обавеза продавца да преда потрошачу пратећу документацију уз робу као што су упутство за употребу и монтажу, као и да ова документа морају да буду написана читко и јасно, на српском језику.

Чл. 47. и 48.

Са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача (чл. 18. и 20.) усаглашене су одредбе које се односе на посебна правила у погледу права на раскид уговора због неиспоруке робе и прелазак ризика.

Потрошач може да буде у неугодној ситуацији када је приликом закључења уговора цену исплатио унапред, а продавац доцни са испоруком у року који је одређен уговором или законом. У том случају, према општим правилима уговорног права, потрошач може и даље захтевати испоруку све док је не прими, или раскинути уговор, под одређеним условима, предвиђеним Законом о облигационим односима. Тек ако раскине уговор, потрошач стиче право да захтева повраћај плаћене цене. У вези са раскидом може настати спор између потрошача и продавца око тога да ли су испуњени услови за раскид. Тај спор се обично завршава парницом пред судовима, која је дуга и скупа за потрошача. Због тога, потрошач се пре опредељује да захтева и чека испоруку него да раскине уговор и тражи повраћај плаћеног, јер не очекује да ће продавац добровољно на то пристати.

Да би поправио положај потрошача у оваквој ситуацији, Нацрт закона је императивно прописао да се уговор раскида по самом закону, али је дао могућност за потрошача да у овом одржи уговор на снази давањем додатног рока продавцу да испуни своју обавезу, али ако и у том додатном року не испоручи робу, такође уговор се раскида по самом закону. У оба случаја обавеза продавца је да одмах, а најкасније у року од 3 дана од дана раскида, врати потрошачу плаћени износ.

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

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач. Међутим, уколико роба није испоручена из разлога што потрошач, треће лице или превозник којег је одредио потрошач, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази

на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.

Члан 49.

На почетку одељка Саобразност робе - прописана је обавеза продавца да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору и одређено је када се претпоставља да је роба саобразна уговору. Роба је саобразна уговору: ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак; ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора; ако има потребна својства за редовну употребу робе исте врсте; ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе датим од стране продавца, произвођача и њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе. Имајући у виду да општа правна правила уговорног права предвиђена Законом о облигационим односима не пружају потрошачима висок ниво правне заштите, Нацрт закона је предвидео правила која заштиту потрошача употпуњују.

Члан 50.

Уређује одговорност продавца за несаобразност робе уговору.

Искључена је могућност да се одговорност продавца за недостатак саобразности ограничи или искључи уговором. То значи да одговорност продавца за несаобразност представља законски инструмент заштите потрошача који треба разликовати од гаранције као уговорног инструмента заштите потрошача.

Члан 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 се несаобразност појави у првих 6 месеци потрошач може да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор. У истом периоду отклањање несаобразности оправком је могуће само уз изричиту сагласност потрошача. У наставку одредбе прописани су начини остаривања права потрошача из захтева за отклањање несаобразности. Такође, прописано је да за обавезе продавца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе, трговац има право да захтева од произвођача у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

Члан 52.

Одговорност продавца траје две године од дана преласка ризика на потрошача.

Потрошач, као посебна врста купца у малопродаји, привилегован је у односу на купца према општим правилима и по томе што не мора да доказује да је узрок несаобразности постојао

у моменту преласка ризика, односно преузимања робе. Ако несаобразност настане у року од шест месеци од момента преласка ризика, важи претпоставка да је узрок несаобразности постојао у том моменту, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси продавац.

У случају продаје половне робе продавац и потрошач могу уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, али који не може бити краћи од једне године. Док траје отклањање несаобразности, наступа прекид рока од две године од дана преласка ризика на потрошача, односно рока који не може бити краћи од једне године код продаје половне робе.

Члан 53.

Уређује се гаранције и гарантни лист. Гаранција је добровољна. Трговац је дужан да за дату гаранцију изда гарантни лист по правилу у писаном облику, на папиру, а у електронском облику само ако се потрошач са тим сагласи. Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору. Терет доказивања да је гарантни лист предат потрошачу је на трговцу.

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, односно других права у складу са овим законом.

Члан 55.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из чл. 51. и 80. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака. У односу на Закон о заштити потрошача из 2014. године, предвиђено је да потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из члана 53. у року у коме је предвиђена одговорност продавца по основу несаобразности, а после тог рока издаваоцу гаранције. Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију. Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламације потрошача. Прописано је које елементе нарочито евиденција примљених рекламација садржи. Приликом обраде личних података потрошача, продавац поступа у складу са прописом којим се уређује заштита података личности. Између осталог, прописано је да је продавац 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. Још једна новина је да уколико продавац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора

вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова. Даље, прописана је одредба да уколико продавац приликом усменог изјављивања рекламације реши исту у складу са захтевом потрошача, није дужан да поступи на начин предвиђен ставом 7. и 9. овог члана.

Глава VII. Безбедност потрошача

Члан 56.

Овим чланом прописано је да роба или услуге које су доступне потрошачима морају да буду безбедне, уз истовремено прописивање обавезе за трговце који стављају ову робу или услуге у промет да испуњавају захтеве за безбедност одређене посебним прописима.

Члан 57.

Овим чланом прописује се да у случају основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, министар надлежан за заштиту потрошача предлаже Влади да у најкраћем року донесе одлуку о хитном спровођењу заједничке или координисане ванредне инспекцијске контроле, од стране свих надлежних инспекцијских органа.

Глава VIII. Одговорност за производе са недостатком

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 85/374/ЕЕЗ о одговорности произвођача за производа с недостатком.

Члан 58.

Уколико производ не омогућава сигурност која се с правом очекује, узимајући у обзир све околности, а нарочито оглашавање, употребу производа која се разумно могла предвидети и тренутак стављања производа у промет, сматра се да постоји недостатак производа. Међутим, не сматра се да производ има недостатак ако је у промет накнадно стављен производ бољег квалитета.

Чл. 59. и 60.

По својој правној природи, одговорност произвођача за штету од производа са недостатком је објективна. Устројство постављено Законом о облигационим односима се креће у том смеру – али, Закон као *lex specialis* дерогира ове одредбе и захтева од потрошача да докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и узрочност између недостатка и претрпљене штете у потрошачким односима,. Са друге стране, произвођач одговара без обзира да ли је знао за недостатак.

Члан 61.

Овај члан утврђује случајеве када се произвођач неће сматрати одговорним за штету од производа са недостатком. Такође, овај члан предвиђа да, у случајевима када је штета од производа настала делимично чињењем или пропуштањем трећег лица, за штету у потпуности одговара произвођач.

Члан 62-64.

Овим члановима регулисана је одговорност више лица за исту штету, застарелост потраживања и ограничење и искључење одговорности произвођача.

Глава IX. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, осим услуга од општег економског интереса

Ово поглавље разматра проблеме карактеристичне за потрошачке услуге као што је делегирање послова подизвођачима, обавеза саветовања, природа прорачуна, могућност раскида због непоштовања рокова, правило о одговорности за несаобразност која се проширује на одговорност за сараднике. Обавезујућа природа ових одредаба произилази из члана 3. овог закона.

Члан 65.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да приликом извршења посла употреби материјал средњег квалитета, ако је уговорено да изради неку ствар од свог материјала, а није одређен квалитет истог. На одговорност продавца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 49 - 54. овог закона.

Члан 66.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да упозори потрошача на недостатке у материјалу ако је уговорено да материјал преда потрошач и да, ако упркос том упозорењу потрошач од њега захтева израду, поступи по захтеву потрошача; да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, ако налог има недостатке, као и да упозори потрошача на друге околности за које зна или може да зна, а оне могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време.

Члан 67.

У Нацрту закона је одређено када се сматра да је услуга извршена и прописано да је потрошач дужан да исплати цену након што је услуга извршена. Услуга се сматра извршеном када је уговорена услуга продавца окончана, а ако се ствар на којој треба извршити рад налази у поседу продавца, услуга се сматра извршеном када је посао окончан, а ствар враћена потрошачу.

Члан 68.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да изврши услугу како је уговорено и по правилима посла. Такође, диспозитивна дужност прибављања материјала и резервних делова лежи на продавцу.

Члан 69.

Продавац у уговору о пружању услуга, као и посленик у уговору о делу, има обавезу да одговара потрошачу за извршење услуге, ако је извршење услуге поверио трећем лицу, исто као да ју је сам пружио.

Члан 70.

Ако се покаже, током пружања услуге, да је неопходан додатни рад, продавац га не сме обавити, док не прибави сагласност потрошача. Додатни рад може обавити без сагласности потрошача, ако због краткоће времена или због неког другог узрока његову сагласност није могуће добити, и под условом да је цена допунског рада незнатна у односу на уговорену цену услуге односно прорачун. Ако је уговором одређена највиша цена услуга, а због наведених разлога се не може добити сагласност потрошача, продавац не може тражити повећање цене због трошкова допунског рада.

Члан 71.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да омогући потрошачу да надзире обављање посла и даје упуства када то одговара природи посла.

Члан 72.

Продавац приликом закључења уговора и након његовог закључења има обавезу да обавести потрошача да услуга коју потрошач хоће да му продавац пружи, очигледно не одговара његовим потребама, односно да цена услуге може знатно премашити износ који је потрошач могао да очекује. Продавац мора да обустави извршење услуге ако није могуће да обавести потрошача о томе у примереном року или му потрошач не да неопходна упутства.

Продавац у уговору о пружању услуга има обавезу да прибави материјал и резервне делове за пружање услуге, осим ако шта друго није уговорено.

Члан 73.

Продавац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање у вези са садржином или ценом услуге које је спровео на захтев потрошача, осим ако је, с обзиром на уобичајену праксу или друге околности, потрошач могао разумно да претпостави да се такво испитивање не наплаћује (на пример: ситуација када потрошач који има проблем са возилом долази код сервисера и када је неопходно утврдити проблем пре конкретне оправке).

Потрошач није дужан да плати цену ако услуга није извршена због тога што је пре извршења предмет уговорне обавезе уништен, оштећен или изгубљен без његове кривице, нити је дужан да да продавцу накнаду за утрошени материјал и друге трошкове.

Члан 74.

Нацртом Закона уведена је одредба да је за пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара, продавац 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.

Члан 75.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да не захтева од потрошача исплату цене пре него што потрошач прегледа и одобри извршени рад. Када је продавац извршио услугу која се састоји из извршења више услуга, дужан је да потрошачу достави спецификацију продајне цене у писаној форми, како би потрошач могао да одмери сваку услугу према засебној цени и има право да одбије исплату док му спецификација не буде достављена.

Члан 76.

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

Члан 77.

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да поступи по упозорењу потрошача да саобрази рад својим обавезама из уговора, ако се у току извршења услуге покаже да се не држи услова уговора, односно не пружа услугу у складу са уговором. Ако до истека рока из става 1. овог члана, продавац не поступи по захтеву потрошача, потрошач може раскинути уговор и захтевати накнаду штете. Општа правила уговора о делу нису подобна да довољно заштите потрошача када је пружалац услуге продавац.

Члан 78.

Потрошач може раскинути уговор, ако је очигледно да продавац неће завршити посао у року, ако је рок битан елемент уговора. Ово право потрошач има и кад рок није битан елемент уговора, ако је продавац у доцњи, а потрошач нема интерес за накнадно испуњење уговора.

Члан 79.

Слично нормама које уређују обавезу продавца да потрошачу испоручи робу саобразну уговору и одговорност продавца за несаобразност продате робе, Нацрт закона, у нормама о уговору о пружању услуга, уређује обавезу продавца да услугу изврши саобразно уговору и прописује одговорност продавца када услуга није саобразна уговору.

Услуга није саобразна уговору ако: не одговара опису који је продавац дао пре закључења уговора у огласу или на неки други начин; не одговара опису који је продавац дао за време пружања услуге, ако је то могло да утиче на одлуке потрошача; нема посебна својства због којих је потребна потрошачу, а која су била позната продавцу или су му морала бити

позната у време закључења уговора; нема редовна својства услуга исте врсте; не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, нарочито ако је обећање учињено путем огласа, 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: није знао или није морао да зна да је треће лице у његово име дало опис из става 2. тачка б) овог члана; је опис из става 2. тачка б) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

Члан 80.

Овим чланом прописано је да ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од продавца да изврши саобразну услугу. Ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно или представља несразмерно оптерећење за продавца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора. Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе чл. 49 - 55. овог закона.

Члан 81.

Продавац је одговоран за лица која су по његовом налогу радила на послу који је преузео да изврши, као да га је сам извршио.

Глава X. Услуге од општег економског интереса

У овој глави важећим законом имплементиране су одредбе о заштити потрошача европских директива: Директива 2002/22/ЕЗ о универзалним услугама, Директива 2009/72/ЕЗ о заједничким правилима за унутрашње тржиште електричне енергије и Директива 2009/73/ЕЗ о о заједничким правилима за унутарње тржиште природног гаса.

Закон о заштити потрошача, свакако упућује на посебне законе, али се њиме такође настоји успоставити хоризонтални оквир заштите корисника свих услуга од општег економског интереса, те тако ствара посебан хоризонтални оквир заштите потрошача као корисника услуга од општег економског интереса. Закон не регулише сваку услугу од општег економског интереса посебно, већ садржи минимум заједничких правила која се могу применити на однос потрошач-трговац. Услуге од општег економског интереса као што су електронске комуникационе услуге, услуге из области енергетике, снабдевање водом, превоз путника у домаћем јавном линијском превозу и друге имају посебну улогу у животу обичних људи, а посебно "угрожених" потрошача (незапослени или лица без прихода, лица са посебним потребама, потрошачи у забаченим подручјима итд.). Доступност и приступачност ових услуга доприноси квалитету живота, а превисоке цене и прекид снабдевања утичу на свакодневан живот потрошача и узрок су честих приговора. Право заштите потрошача мора да обезбеди да угрожени потрошачи добију приступ основним услугама и да им исте не могу бити ускраћене. Што се тиче општих начела права ЕУ, члан 36. Повеље о основним правима у ЕУ садржи право на приступ услугама од општег економског интереса.

Члан 82.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана су опште природе и њима се признају основна права потрошача у погледу услуга од општег економског интереса.

Сваком потрошачу овај закон гарантује право на уредно и трајно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета.

При закључењу уговора о пружању услуга од општег економског интереса трговац не сме да дискриминише потрошаче и дужан је да послује транспарентно, као и да обрачунава цене према стварним трошковима пружених услуга, односно да су урачунати само оправдани трошкови, оно што је потрошач стварно добио.

Нацртом Закона предвиђено је да су трговци који пружају услуге од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса, дужни да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 140. овог закона. Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући 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 актом 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 чијем саставу саветодавног тела или комисије за решавање рекламација имају члана.

Члан 83.

Дефинисан је појам угроженог потрошача, као потрошача који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима или је у томе онемогућен. У различитим законодавствима, за одређивање угрожених потрошача се примењују различити критеријуми у односу на услуге од општег економског интереса (социјална заштита, становање, снабдевање електричном енергијом, телекомуникације, комуналне услуге, итд.). Овим чланом предвиђено је да Влада, на предлог министра надлежног за одговарајућу област, ближе уреди критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса.

Члан 84.

Предвиђа се да се програмима у области пружања услуга од општег економског интереса утврђују мере и инструменти којима се обезбеђује ефективна заштита угрожених потрошача, нарочито у односу на приступ, доступност, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема. Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област услуга од општег економског интереса, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.

Члан 85.

Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружане услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе. Трговац је дужан да пре обуставе, у писаном или електронском облику информише потрошача о његовим неизмиреним обавезама по основу уговора о пружању услуга и позове потрошача да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења. Када потрошач оспори потраживање, и настави да уплаћује рачуне за пружене услуге, трговац не може искључити потрошача из дистрибутивне мреже и обуставити пружање услуга до постизања споразума или судског поступка уколико је покренут. Посебна заштита прописана је за угрожене потрошаче којима не сме бити обустављена услуга грејања или снабдевања електричном енергијом или гасом ради грејања, током грејне сезоне. Забрањује се трговцу да овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, а ова забрана односи се и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга. Забрањује се 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 регулишу облигациони односи.

Члан 86.

Чињеница је да трговци услугама од општег економског интереса често доставе потрошачу услове за услуге које нуде, али не и сам уговор. У овом члану прописана је обавеза трговца да обавести потрошача о свим важним елементима у вези са закључењем и садржајем уговора о пружању услуга од општег економског интереса. Та обавештења нарочито садрже право да поменуте услуге буду пружене потрошачу по приступачним ценама, услове за стицање статуса угроженог потрошача, критеријуме и поступак за промену услова уговора, као и право на раскид и слично. Овим чланом предвиђа се да потрошач мора да добије уговор и право да га прочита, као и да се у уговору јасно и разумљиво, на српском језику, наведу релевантни услови за специфичну услугу која је предмет тог уговора.

Члан 87.

Овим чланом предвиђа се дужност трговца да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена. Трговац је дужан да унапред

обавести потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, а јавно када лично обавештавање потрошача није могуће, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова. Када измене методологија формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, трговац је дужан да унапред обавести потрошача о изменама, а јавно када лично обавештавање потрошача није могуће, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

Члан 88.

У случају промене цене, односно тарифе или измене општих услова уговора о којима га је трговац обавестио, као и у погледу квалитета пружених услуга, потрошач има право да раскине уговор, али је дужан да пре раскида плати све услуге које су му пружене до тог момента.

Члан 89.

Потрошач има право да током трајања уговора, без накнаде, промени пружаоца услуге од општег економског интереса. Прописан је рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање наведеног уговора и тај рок не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач о томе обавестио трговца, осим ако посебни закон не регулише другачије.

Члан 90.

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса шаље потрошачу на време и у правилним временским размацима који омогућавају потрошачу да прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.

Поред тога, трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и оствари увид у текућу потрошњу и тако контролише своју укупну потрошњу према пруженом квалитету услуге.

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

Детаљну спецификацију рачуна, трговац је у обавези да потрошачу, на његов захтев, достави без накнаде.

Прописано је да трговац не сме зарачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, нарочито законом који уређује висину стопе затезне камате. Услуге које су бесплатне за потрошача идентификују се на рачуну, како би потрошачи били упознати са њиховим постојањем.

Члан 91.

Утврђује се обавеза трговаца који пружају услуге од општег економског интереса да установе бесплатне контакт телефонске линије у циљу комуникације са потрошачима, а у

вези са проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Члан 92.

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

Глава XI. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности

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 читавом низу појединости које се односе на основне карактеристике услуге путовања, пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адресу е-поште; 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; модалитет плаћања, укључујући било који износ или проценат цене који треба да буде плаћен као депозит и начин и динамику плаћања преосталог износа; минимални број путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњи рок за обавештавање путника за случај отказивања, наведен у члану 108. став 1. тачка 1) овог закона ; опште информације о захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта; информацију да путник може да раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 107. овог закона; информације о добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти. Оваква врста обавештења сматра се предуговорним обавештавањем.

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.

Члан 94.

Овај члан предвиђа да 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.

Члан 95.

Предуговорне информације из члана 93. овог нацрта 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. је на организатору односно на посреднику. Терет доказивања оних података датих у уговору о организовању путовања је на организатору.

Члан 96.

У случају оглашавања туристичког путовања, организатор односно посредник је дужан да обавести путника о праву да добије обавештење о подацима из члана 93. и 94. овог нацрта 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 омогући путнику доступност података из члана 93. овог нацрта закона. 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 обавештавање о подацима из члана 93. овог нацрта закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Члан 97.

Овај члан утврђује да се уговор о организовању путовања закључује у писменој форми на разумљив и необмањујући начин. Приликом закључења уговора о организованом путовању организатор, односно посредник је дужан да исти 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 нацрта закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Члан 98.

У овом члану прописане су додатне информације, осим информација из члана 93. овог нацрта закона, које уговор о организовању путовања мора да садржи. 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 прихвата, преседања и доласка путника.

Члан 99.

Овим чланом је прописана одговорност организатора 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.

Члан 100.

Овим чланом прописан је пренос уговора на другог путника. Путник може пре отпочињања туристичког путовања да пренесе уговор на лице које испуњава све услове које 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 ће се сматрати достављено 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 област туризма. Такође прописано је да су путник и лице из става 1. овог члана солидарно одговорни организатору за накнаду трошкова.

Члан 101.

Утврђује се овим чланом да 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: цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије; постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима, као и увођење нових такси; 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.

Даље је прописано да ће такво повећање 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 било ком смањењу трошкова из става 2. овог члана до којих 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.

Члан 102.

Овим чланом се прописује да пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако: организатор има такво право предвиђено уговором; промена је 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, врсту, локацију, категорију 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: 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; податке о последицама пропуштања рока; по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.

Даље се прописује да 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 закључује се нови уговор о организовању путовања и обезбеђује се нова гаранција путовања. У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокује 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, без непримереног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Члан 103.

Члан утврђује да у случају када организатор код продаје туристичког путовања, 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 када организатор код продаје туристичког путовања 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 када организатор код продаје туристичког путовања 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 слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета на начин из става 3. овог члана без сагласности путника, која је потписана или електронски потврђена.

Члан 104.

Прописује се да у случају да путник купи другу услугу путовања, која није предвиђена програмом, нити је понуђена као факултативна услуга од стране организатора, за коју накнадну услугу путник закључује засебне уговоре са појединачним трговцима, тако накнадно купљена услуга не чине саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.

Члан 105.

Овим чланом прописана је ситуација када 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, 2. и 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 6. 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.

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 коју 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 коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму и 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.

Члан 107.

У овом члану прописана је разлика између благовременог и неблаговременог одустанка потрошача од уговора. У случају благовременог одустанка од уговора, односно одустанка потрошача у примереном року (који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања) пре почетка путовања организатор има право само на накнаду административних трошкова. У случају неблаговременог одустанка путника од уговора организатор може од путника захтевати накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостао до отпочињања туристичког путовања.

У случају ако 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 ст. 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, 3, и 4. овог члана, организатор је дужан да на захтев путника пружи образложење износа накнаде.

Члан 108.

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и пре него што отпочне путовање исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је: број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, а који не може бити краћи од прописаног у овом члану; 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.

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 става 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.

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.

Члан 111.

Прописано је да ће путник обавестити организатора без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја, о свакој несаобразности која је примећена током извршења било које услуге 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 значајан недостатак од оног који је договорен 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 да оствари 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.

Члан 112.

Овим чланом прописано је да 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 када повратак путника у место поласка није предвиђен како је договорено. Даље, ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности од оног који је договорен уговором 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 икаквих 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.

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: одговоре на рекламације путника за време трајања туристичког путовања; 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.

Члан 114.

Овим чланом прописано је да 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: пропустима путника; пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуге путовања; неизбежним и ванредним околностима.

Члан 115.

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања. Прописан је рок након ког путник губи право да потражује смањење цене или накнаду штете и износи 3 године, од дана сазнања за несобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.

Члан 116.

У овом члану предвиђено је да 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 проследити 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.

Члан 117.

Прописано је да ће организатор 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: пружање одговарајућих информација о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата; 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.

Члан 118.

Овим чланом утврђено је да је организатор дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у земљи и иностранству, као и сва настала потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се уређује област туризма. 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.

Члан 119.

Пре закључења уговора трговац мора обавестити потрошача заинтересованог за временски подељено коришћење непокретности трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене, о низу појединости наведеним на типском информативном обрасцу, чију садржину ближе прописује министар надлежан за послове туризма. Обавештења о овим појединостима морају бити дата потрошачу бесплатно, на папиру или другом трајном носачу записа или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин. 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.

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.

Члан 121.

Овим чланом су детаљно прописани услови за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене.

Члан 122.

Право на одустанак од уговора је право потрошача да одустане од уговора без обавезе да наведе разлоге због којих то чини и траје 14 дана. 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.

Чл. 123-125.

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.

Ако одлучи да одустане од уговора, потрошач треба да достави трговцу своју изјаву у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, а у ту сврху може користити и посебан образац за одустанак од уговора који му је трговац предао. Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за одустанак од уговора.

Одустанком од уговора престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор, а потрошач не сноси никакве трошкове у вези са одустанком, нити је дужан да плати услуге које су му пружене пре него што је одустао од уговора односно предуговора.

Чл. 126-127.

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.

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.

Члан 128.

Због одустанка 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 престају и сви уговори повезани са њим (на пример, уговор о кредиту повезан са овим уговором, који је потрошач закључио са трговцем или уговор о кредиту који је потрошачу, ради закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, одобрило треће лице).

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.

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.

Члан 130.

Сви трговци у ланцу продаје временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји, солидарно су одговорни потрошачу за извршење уговорних обавеза и за правне последице неизвршења уговорних обавеза.

Глава XII. Стратегија и институционални оквир за заштиту потрошача

Члан 131.

Имајући у виду да је област заштите потрошача изузетно динамична област и у циљу усаглашавања са динамиком на нивоу ЕУ у погледу доношења стратешких докумената, овим чланом предвиђено је да Влада на предлог Министарства доноси Стратегију заштите потрошача, којом се утврђују дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите потрошача и акциони план за реализацију стратегије.

Члан 132.

Овим чланом одређени су носиоци заштите потрошача и то: Народна скупштина, Влада, министарство надлежно за заштиту потрошача, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају надлежности у области заштите

потрошача и органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези, чија улога у овој области је од изузетног значаја. Прописана је сарадња између носилаца заштите потрошача на унапређењу заштите потрошача на спровођењу Стратегије и акционог плана.

Члан 133.

Поред носилаца заштите потрошача из члана 132. овог нацрта закона, систем заштите потрошача чине и други субјекти, као што су привредне и професионалне коморе и удружења трговаца од којих се очекује да допринесу изградњи и развоју система заштите потрошача у Србије.

Члан 134.

Дефинисани су послови које министарство надлежно за заштиту потрошача нарочито обавља, а у складу са Законом о министарствима ("Сл. гласник РС", бр. 128/2020) који начелно уређује надлежности овог ресора.

Чл. 135. и 136.

У циљу унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката у овој области, овим чланом прописује се оснивање Националног савета за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет), као радног тела Владе, и уређују се послови које ово тело нарочито обавља. Национални савет чине представници министарства надлежног за заштиту потрошача и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача. Како би се обезбедило заступљеност свих институције које се баве најважнијим питањима заштите потрошача прописано је ко су обавезни чланови овог тела. Представници удружења и савеза чине најмање једну трећину од укупног броја чланова Националног савета, а предлаже их Савет потрошача. Националним саветом председава министар надлежан за заштиту потрошача.

Члан 137.

Овим чланом Нацрта закона прописана је улога органа аутономне покрајине и локалне самоуправе у области заштите потрошача, која, између осталог, подразумева и подстицање и подршку активности усмерених на заштиту потрошача, подршку активностима удружења и савеза а нарочито у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, јачање координације у спровођењу заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу, као и подршка оснивању и раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији. Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача најкасније до 15. марта текуће године за претходну календарску годину.

Члан 138.

Овај члан дефинише удружења и савезе удружења за заштиту потрошача у смислу овог закона. Наиме, слобода удруживања и напори за промовисање заштите потрошача воде ка успостављању бројних удружења чији је циљ заштита потрошача. Ипак, неопходно је осигурати спречавање било какве злоупотребе коришћења назива "удружење за заштиту потрошача" јер би тако нешто у значајној мери шкодило поверењу и снази потрошачког покрета у целини и стварало конфузију међу самим потрошачима. Стога, удружења и савези су она удружења и савези која су основана и уписана у регистар у складу са законом којим се регулише оснивање и правни положај удружења грађана, изричито су се определили да штите потрошаче, непрофитна су и у потпуности независна од економских и политичких интереса других физичких и правних лица. Услови прописани у овом члану су почетна претпоставка за упис у Евиденцију коју води надлежно министарство.

Члан 139.

Овим чланом одређено је шта се посебно убраја у делатност удружења и савеза. С тим у вези, њихове активности обухватају информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима; спровођење испитивања и упоредних анализа квалитета робе и услуга; примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача; спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата. Поред тога, приликом уписивања у Евиденцију, неопходно је да удружења и савези испуне и услове из овог члана, односно да реализују активности које су у овом члану прописане.

Члан 140.

Евиденција удружења и савеза омогућава јачање институционалног оквира за заштиту потрошача. Најактивнија, најстручнија и најрепрезентативнија удружења и савези добијају могућност да учествују у креирању политике заштите потрошача, да заступају потрошаче пред судом и да конкуришу за средства која додељује Министарство путем јавних позива. Док је намера да функционише што већи број удружења и савеза, Евиденција ће омогућити успостављање већег степена координације и сарадње са оним удружењима и савезима која су доказали да су активни и имају веће капацитете, искуство и знање да заступају и представљају потрошаче пред државним институцијама и судовима.

Члан 141.

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство. Евиденција је добровољна и заснована је на пријави коју удружење и савез доставља Министарству, којом доказује да испуњава услове за упис прописане овим законом. Прописани су елементи које пријава нарочито садржи. У овом члану предвиђа се доношење подзаконског акта који ће ближе уредити услове за упис у Евиденцију, садржину и начин вођења Евиденције, као и услове и садржину пријаве за упис.

Члан 142.

Прописани су додатни услови за упис удружења односно савеза у Евиденцију, поред услова из чл. 138. овог закона. Само она удружења и савези која испуњавају посебне услове који си тичу њиховог искуства, експертизе и капацитета могу да буду уписана у Евиденцију. Ови

додатни услови се траже из разлога што додатне активности којима се баве ова удружења и савези коју су уписани у Евиденцију захтевају проверено искуство и вештину удружења и савеза.

Савези удружења за заштиту потрошача морају да докажу да су сачињени од најмање три удружења.

Оцену испуњености претходно наведених услова врши министарство надлежно за заштиту потрошача, које суштински остаје главни орган одлучивања. Одлука министарства се доноси на основу докумената и извештаја које подносе удружења и савези који се пријављују за упис у Евиденцију.

Ипак, неопходно је укључити и удружења и савезе у процес одлучивања. Пре усвајања одлуке о упису у Евиденцију, министарство надлежно за заштиту потрошача је дужно да затражи мишљење Савета потрошача коју чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. На захтев Министарства Савет потрошача мишљење доставља Министарству у року од 15 дана. Ово мишљење је консултативне природе.

Члан 143.

Дефинисана су основна права која могу да врше само удружења и савези који су уписани у Евиденцију (право на финансирање путем јавних позива које објављује Министарство; право на заступање интереса потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу, као и покретање поступка за заштиту колективних интереса потрошача; право да учествују у раду Савета потрошача и радних група за припрему прописа из области заштите потрошача; и право да користе Национални регистар потрошачких приговора).

Члан 144.

У циљу развоја потрошачког покрета, овим чланом је предвиђена могућност финансирања и суфинансирања активности евидентираних удружења и савеза из буџета Републике Србије, као и могућности суфинансирања из буџета Републике Србије европских и међународних пројеката које спроводе евидентирана удружења и савези. Прописано је да евидентирана удружења и савези који примају средства из других извора, изван буџета Републике Србије, су дужна да о томе обавесте надлежно министарство у прописаном року. У начину свог финансирања, удружења и савези морају да остану независни. Наиме, удружења, односно савези не смеју да примају средства, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји или би могао да постоји било какав сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду, нпр путем обука, у складу са законом и статутом удружења, односно савеза.

Члан 145.

Овим чланом прописани су услови за брисање удружења или савеза из Евиденције, о чему одлучује ресорно министарство. Пре усвајања одлуке о брисању из Евиденције,

министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача, који је дужан да исто изда у року од 15 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење. Уколико поменути Савет не достави своје мишљење у прописаном року, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције. Ово мишљење је консултативне природе. Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Члан 146.

Савет потрошача има улогу репрезентативног и консултативног тела потрошача пред осталим носиоцима заштите потрошача. Савет потрошача чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. Прописани су послови које ово тело обавља. Савет потрошача ће донети свој интерни акт о организацији и начину рада. Одлуке Савета потрошача објављује Министарство на својој интернет страници и евидентирана удружења односно савези на својим интернет страницама.

Глава XIII. Потрошачки приговори и вансудско решавање потрошачких спорова

Предложена решења су у складу са Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова

Члан 147.

Потрошачки приговори представљају основни извор информација приликом креирања политике заштите потрошача. Њихово прикупљање и упис мора да буде систематизован како би се добили поуздани, детаљни и релевантни подаци. Такође, очекује се да ће Национални регистар потрошачких приговора, који установљава и води Министарство, олакшати да се "чују" и приговори појединачних потрошача и да се по тим приговорима поступа. Ово ће непосредно да допринесе бољем спровођењу у пракси одредаба овог закона, позитивно утичући на целокупни систем заштите потрошача у земљи. Приликом обраде личних података потрошача, Министарство поступа у складу са прописом којим се уређује заштита података о личности. Прописана је обавеза Министарства да једном годишње објављује и доставља Националном савету за заштиту потрошача извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора, али и које податке овај извештај нарочито треба да обухвата.

Члан 148.

Овај члан дефинише потрошачки спор као сваки домаћи или прекогранични спор који произилази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.

Посебно је дефинисан домаћи, а посебно прекогранични спор.

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 просечну дужину трајања потрошачких спорова, министарству надлежном за правосуђе на прописаном обрасцу најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину. Министарство надлежно за правосуђе обједињене податке на прописаном обрасцу доставља Министарству најкасније до 30. априла текуће године за претходну годину.

Министар надлежан за правосуђе ближе прописује садржину и начин вођења евиденције, обрасца и рокове за достављање података из претходног става. У поступку пред судом у потрошачком спору, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, не плаћа се судска такса за тужбу и пресуду ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000,00 динара.

Члан 149.

Овим чланом прописано је да се потрошачки спор може решити вансудским путем. Вансудско решавање потрошачких спорова обавља се на транспаретан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Министар ближе уређује услове за оснивање, рад, критеријуме за евидентирање, извештавање, накнаду за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова као и образац захтева за упис на листу и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора.

Такође, прописано је у којим случајевима тело за вансудско решавање потрошачких спорова није надлежно за поступање.

Члан 150.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова међусобно сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе, њихова надлежност се простира на територији Републике Србије.

Министар сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова и јавно је објављује. Тела су лица која имају својство посредника, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји у која су уписана у листу тела из става 2. овог члана. Тела за вансудско решавање потрошачких спорова имају обавезу која се састоји у томе да је потребно да уколико имају своју интернет страницу јавно објаве и Министарству у предвиђеном року доставе извештај о свом раду у претходној години.

Овим чланом детаљно је уређено које податке листа треба да садржи, могућност брисања са ове листе уколико тело за вансудско решавање потрошачких спорова престане да испуњава услове прописане овим законом, а као последица брисања са листе прозилази да тела неће моћи поново да буду уписана у листу у року од годину дана од дана брисања са листе.

Члан 151.

Прописано је да поступак пред телом за вансудско решавање спора може да покрене потрошач уз услов да је претходно покушао да са трговцем реши предмет спора. Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Предвиђена је обавеза трговца да учествује у поступку решавања потрошачких спорова путем тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Трговац је дужан да истакне обавештење на продајном месту о овој својој законској обавези.

Вансудско решавање потрошачког спора може да траје најдуже 90 дана и може се продужити за највише још 90 дана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен.

Члан 152.

У овом члану прописана је обавеза Министарства у вези вансудског решавања спорова као централне контакт тачке.

Чл. 153-157.

Овим члановима прописана су начела вансудског решавања потрошачких спорова: равноправност, искључење јавности, непристрасност, поверљивост, хитност.

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.

Члан 159.

Овим чланом уређено је шта предлог за покретање поступка вансудског решавања спора треба да садржи. Даље, прописано је да потрошач доставља предлог Министарству, а Министарство прослеђује телу за вансудско решавање спора.

Прописано је у којим се случајевима сматра да је предлог неуредан, рок у коме је потребно да га потрошач уреди и последица уколико предлог не буде уређен.

Члан 160.

Детаљно су прописани разлози због којих предлог за вансудско решавање спорова може бити одбачен.

Члан 161.

Уколико не постоје услови за одбацивање предлога, поступак се сматра покренутим када тело за вансудско решавање потрошачког спора прими уредан предлог потрошача, који доставља трговцу уз обавештење да је потребно да се изјасни да ли признаје или оспорава предмет потрошачког спора.

Уколико трговац оспорава предлог, мора да у изјашњењу наведе чињенице и доказе којима се утврђују те чињенице.

Члан 162.

Прописано је спровођење поступка од стране тела за вансудско решавање потрошачког спора.

Члан 163.

У овом члану наведени су начини окончања поступка вансудског решавања спорова: препорука, заључење споразума и одлука тела за вансудско решавање потрошачког спора да се поступак обуставља.

Члан 164.

Уколико стране у поступку не постигну споразум, тело за вансудско решавање потрошачких спорова може издати препоруку о начину решавања спорова, када је то целисходно. Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку. Препорука не обавезује стране у спору.

Члан 165.

Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело за вансудско решавање потрошачких спорова сачињава га у писаној форми и доставља странама на потпис. Садржину споразума о одређују стране у поступку. Тело за вансудско решавање потрошачких спорова потписан споразум доставља странама у поступку и Министарству.

Члан 166.

Да би споразум о вансудском решавању спора путем посредовања имао снагу извршне исправе у овом члану су прописани услови које мора да испуњава. Неће се дозволити принудно извршење споразума о решавању спора пред телом за вансудско решавање спорова, ако закључење овог споразума није дозвољено, ако је споразум супротан јавном поретку, ако споразум није подобан за извршење или је предмет извршења немогућ.

Члан 167.

Рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова је бесплатан, а свака страна у поступку плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Прописана је могућност финансирања ових тела из буџета Републике Србије, у складу са законом, Стратегијом и Планом рада Владе, као и могућност помагања раду тела од стране локалне самоуправе, а на основу споразума.

Члан 168.

Уколико се у поступку вансудског решавања потрошачких спорова не постигне споразум, стране у спору имају право на судску заштиту у складу са овим законом. Коришћење вансудских алтернатива не може да потрошача лиши његовог права да спор изнесе пред суд и тражи накнаду штете у судском поступку. Застаревање и преклузивни рокови не теку у току поступка вансудског решавања потрошачког спора, а започињу поново да теку истеком петнаестог дана од дана окончања 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 договоре 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.

Члан 169.

На поступак вансудског решавања потрошачког спора који није уређен одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређује посредовање.

Глава XIV. Заштита колективног интереса потрошача

Поступак за заштиту колективних интереса потрошача јесте начин за постизање високог нивоа заштите потрошача у пракси. Одредбе о заштити колективних интереса потрошача су од фундаменталног значаја за ефикасну и делотворну заштиту потрошача. Њима се установљава један комплетан систем који може да користи широк круг носилаца заштите потрошача.

Члан 170.

Ради бољег и усаглашеног разумевања појма колективног интереса потрошача, Нацрт закона објашњава значење истог, прописујући да повреда колективног интереса потрошача постоји када се укупном броју од најмање десеторо потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом, или у случају неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 40. до 44. овог закона.

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

Члан 171.

У овом члану поставља се основ за активну улогу управе у поступку заштите колективног интереса потрошача у управном поступку. 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 овим законом или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.

Чл. 172-173.

Прописано је да се поступак заштите колективног интереса покрене и води по захтеву овлашћеног лица и да се у поступку примењују правила општег управног поступка.

Члан 174.

Овај члан прописује да су евидентирана удружења и савези за заштиту потрошача овлашћена да поднесу захтев за заштиту колективног интереса потрошача, чиме се потврђује кредибилитет потрошачких организација које су испуниле прописане услове и уписане у Евиденцију ресорног министарства.

Члан 175.

Овај члан уређује страначку легитимацију, покретање поступка. Својство странке имају трговци поводом чијих чињења или пропуштања се води поступак, као и подносиоци захтева за заштиту колективног интереса потрошача. Даље, уређује се да својство странке немају подносиоци иницијативе за испитивање повреде колективних интереса потрошача, даваоци информација и података, стручна лица и организације чије се анализе користе у поступку, као ни други државни органи и организације који сарађују са Министарством у току поступка.

О покретању поступка доноси се закључак, који садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка. Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба, нити се може покренути управни спор.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води и позвати да се изјасни у року од 8 дана од дана пријема овог обавештења.

Члан 176.

У овом члану на уопштен начин се истиче да Министарство у поступку заштите колективних интереса потрошача доноси решење којим одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Даље, лицу против којег се води поступак даје се могућност да током трајања поступка самостално предложи обавезе које је спремно да предузме ради отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Саставни део решења којим је утврђена повреда колективних интереса потрошача је мера заштите колективног интереса потрошача, као и рок за спровођене изречене мере.

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

Члан 177.

У управном поступку заштите колективног интереса потрошача Министарство може да наложи странци против којег се води поступак да предузме одређено понашање или да

забрани одређено понашање, а нарочито да изрекне налоге и мере, које су у складу са Директивом 2009/22/ЕЗ о судским налозима за заштиту интереса потрошача која не само судовима, већ и органима управе даје могућност изрицања мера у поступку колективне заштите потрошача. У решењу из става 1. овог члана Министарство има могућност да трговцу наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера. Решење којим се одређује мера заштите колективног интереса потрошача објављује се на интернет страници министарства.

Члан 178.

Када постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача, Министарство може на предлог подносиоца захтева да наложи привремену меру, која може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса потрошача.

Члан 179.

Министарство прекида поступак у ситуацији када се трговац корективном изјавом обавезе да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача. Ова одредба уређује дужину трајања прекида, као и ефекте кршења преузетих обавеза од стране трговца.

Члан 180.

Овим чланом прописује се да одредбе ове главе не утичу на могућност потрошача да покрене поступак за накнаду штете по општим правилима за накнаду штете, или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене било који други поступак захтевајући остварење својих права.

Глава XV. Надзор

Овом главом уређују се надлежности надзора државних органа, инспекцијских органа, те основни елементи поступка, укључујући решење које се доноси и жалбу.

Члан 181.

С обзиром на то да је заштита потрошача мултидисциплинарна област, широк је и број министарстава и јавних институција којима припадају овлашћења надзора његове примене.

Надзор над применом овог закона врши министарство надлежно за заштиту потрошача, те је ово било потребно истаћи већ у првом ставу, чиме се наглашава основ за надлежност овог министарства као органа државне управе који има "општу и хоризонталну надлежност", што се често истиче у извештајима Европске комисије о напретку Србије. У другом ставу наводи се да су акцесорни државни органи, не мање битни, али свакако они чије активности координира министарство надлежно за заштиту потрошача, друга министарства, органи јавне управе и локалне самоуправе који врше надзор над појединим секторима. У последњем ставу истиче се надлежност тржишне и туристичке инспекције, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.

Члан 182.

Како би се омогућило да ресорно министарство ефикасно обавља своју координациону улогу, прописује се обавеза међусобне сарадње, укључујући и размену информација и предузимање мера и активности значајних за спровођење инспекцијског надзора. Такође, оставља се могућност да Влада, на предлог министра надлежног за заштиту потрошача успоставља координациона тела која би функционисала у циљу унапређења сарадње и решавања питања надлежности.

Посебно се истиче овлашћење ресорног министарства да од осталих институција захтева одређене информације или предузимање оговарајућих мера, и обавеза тих органа да сарађују са министарством, укључујући и обављање секторске анализе, као и да дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

Члан 183.

Овим чланом детаљно је прописан поступак инспекцијског надзора. На поступак инспекцијског надзора сходно се примењују одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Члан 184.

Овим чланом прописано је да ако инспектор утврди незаконитост, записником о инспекцијском надзору налаже трговцу да отклони утврђену незаконитост у року који не може бити краћи од 24 сата нити дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако инспектор утврди да је надзирани субјект предузео меру која му је наложена и отклонио незаконитост, окончава поступак инспекцијског надзора достављањем надзираном субјекту записника у којем се наводи да су отклоњене утврђене незаконитости.

Ако надзирани субјект у остављеном року не отклони утврђену незаконитост, инспектор без одлагања доноси решење којим изриче меру за отклањање незаконитости са примереним роком. Ако трговац или продавац не поступи по налогу инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Члан 185.

У овом члану прописано је у којим случајевима надлежни инспектор мером из претходног члана налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу односно продавцу.

Члан 186.

Против решења из члана 184. може се изјавити жалба у року од осам дана Министру. Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена управна мера може да покрене управни спор у року од 14 дана од дана пријема другостепене одлуке.

Глава XVI. Казнене одредбе

Члан 187.

Прописани су прекршаји, односно распон новчаних казни за правна лица, физичка и одговорна лица у правном лицу, као и за предузетнике.

Члан 188.

Прописани су прекршаји, односно фиксне новчане казне за правна лица, одговорна лица у правном лицу и предузетнике и подобни су за кажњавање преко прекршајних налога.

Члан 189.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 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. за радње из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 60), одговорном лицу у правном лицу може се изрећи заштитна мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 187. став 3. за радње из члана 187. став 1. тач. 2), 3), 4), 5), 6) и 60), предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

Члан 190.

Прекршајни поступак за прекршаје из чл. 187. и 188. овог закона не може се покренути нити водити ако протекну две године од дана када је прекршај учињен, осим прекршаја из члана 187. став 1. тач. 58) и 59) где се прекршајни поступак не може покренути нити 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.

Глава 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.

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”, број 62/14, 6/16 – др. закон и 44/18 – др. закон).

Члан 196.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од 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.

• ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ПОТРЕБНА ЗА ПРИМЕНУ ЗАКОНА

Финансијска средства потребна за спровођење овог закона су обезбеђена Законом о изменама Закона о буџету Републике Србије за 2021. годину („Службени гласник РС“, број 40/21 од 22. априла 2021. године) у оквиру Раздела 32 – Министарство трговине, туризма и телекомуникација, Програм 1506 – Развој трговине и заштите потрошача, Функција 410 – Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада, Програмска активност 0007 – Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, економска класификација 424 – Специјализоване услуге у укупном износу од 2.000.000,00 динара и на економској класификацији 481 – Дотације невладиним организацијама у укупном износу од 20.000.000,00 динара.

Потребна средства за спровођење овог Закона биће планирана у наредним годинама у оквиру лимита на Разделу Министарства трговине, туризма и телекомуникација у складу са билансним могућностима буџета Републике Србије.