

## ОБРАЗЛОЖЕЊЕ

### I. УСТАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење Закона о заштити потрошача садржан је у одредби члана 90. Устава Републике Србије („Службени гласник Републике Србије”, број 98/06), којим је утврђено да Република Србије штити потрошаче и члан 97. став 1. тачка 2) Устава по коме Република Србија уређује и обезбеђује остваривање и заштиту грађана.

Стратешки основ за доношење Закона садржан је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године („Службени гласник РС”, број 71/13) и то у делу којим се дефинишу: циљ 1. Унапређење заштите права и интереса потрошача изменама прописа; активност 1.1. Преглед и измене и допуне постојећег законодавства у области заштите потрошача; мера 1.1.1 Припрема плана за измене и допуне Закона о заштити потрошача из 2010. године.

### II. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

У складу са Планом рада Владе за 2013. годину предвиђено је доношење Закона о изменама и допунама закона о заштити потрошача, чему је ресорно министарство и приступило. Јавна расправа о Закону о изменама и допунама Закона о заштити потрошача спроведена је у периоду од 8. јула до 8. августа 2013. године током које су коментаре и сугестије доставили представници владиних и невладиних институција, приватног сектора и физичка лица. Након анализе добијених коментара и сугестија и комплексности коју су корисни предлози подразумевали у смислу измене законских решења, оцењено је да обим неопходних измена и допуна захтева израду новог Закона о заштити потрошача у складу са чланом 47. Јединствених методолошких правила за израду прописа („Службени гласник Републике Србије”, број 21/10), који је донео Законодавни одбор Народне скупштине, а који гласи: „Ако се више од половине чланова основног прописа мења, односно допуњује, треба донети нови пропис.”

Разлог за доношење овог Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: Закон) је, пре свега, пружање свеобухватне заштите потрошачима на територији Републике Србије. Овде се првенствено мисли на делотворно остваривање основних потрошачких права која се односе, пре свега на образовање и информисање, заштиту економских интереса, решавање потрошачких проблема и заступање потрошачких интереса, као и доступност основних роба и услуга. Свеобухватна заштита потрошача подразумева стварање окружења које омогућава потрошачима да остварују и користе своја права. Предуслов за то је стварање система у којем су потрошачи свесни својих права и одговорности, имају приступ информацијама и саветима, осећају да су безбедни на тржишту и да постоје ефикасни механизми за уочавање и отклањање непоштене пословне праксе на тржишту. То такође значи да су потрошачима доступна и ефикасна средства правне заштите, као и одговарајућа надокнада штете.

Закон о заштити потрошача који је усвојен 2010. године, а у примени од 1. јануара 2011. године, представљао је значајан помак у смислу обезбеђивања високог нивоа заштите потрошача и усаглашавања домаћих прописа са правним тековинама ЕУ с обзиром на то да је у овај пропис транспоновано 15 директива ЕУ. Међутим, и поред тога

што су, тада, нова законска решења у великој мери одговарала захтевима савременог тржишта, а узимајући у обзир да је област заштите потрошача једна од најдинамичнијих области друштва, примена Закона је указала да постоје одређене тешкоће у његовом спровођењу. Поглавља којима се прописује институционални оквир и спровођење закона нису у довољној мери кореспондирала са одредбама којима се прописују обавезе трговаца, решавање потрошачких спорова и препознавање непоштене пословне праксе на тржишту. Стога, један од разлога за доношење новог закона је неопходност консолидовања Закона у смислу обезбеђивања институционалних промена, успостављања механизма за спровођење закона, оснаживања удружења и савеза удружења за заштиту потрошача и обезбеђивања потпуне усклађености са потрошачким правом ЕУ.

Такође, један од разлога за доношење новог закона је јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача. Прецизирањем надлежности Министарства успоставиће се јаснији оквир за спровођење закона, уз додатну надлежност која се односи на подстицање оснивања и рада тела за решавање потрошачких спорова вансудским путем као једним од битних компоненти заштите права и интереса потрошача будући да се механизми за алтернативно решавање потрошачких спорова придржавају начела: независности, отворености, равноправности странака и ефикасности. Закон из 2010. године уређује вансудско решавање потрошачких спорова у поглављу XII, међутим ове одредбе не покривају у довољној мери ову област и неопходно их је ускладити са новим одредбама Закона о парничном поступку („Службени гласник РС”, број 72/11 и 49/13-УС) који уређује поступак у потрошачким споровима и поступак за заштиту колективних права и интереса грађана.

Јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача обезбеђује се и давањем веће улоге јединицама локалне самоуправе у заштити права и интереса потрошача, јер се промовисањем институција које су блиске грађанима и активне на локалном нивоу директније утиче у областима као што су образовање, информисање, саветовање и учешће потрошача у процесу доношења одлука. Јачање државног институционалног оквира политике заштите потрошача садржано је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године, и то у делу којим се дефинише циљ 3. Даље јачање институционалног оквира заштите потрошача.

Поред јачања државног институционалног нивоа круцијално је и јачање невладиних институција како би се одговорило захтевима свеобухватне заштите потрошача. Оснаживање удружења за заштиту потрошача и савеза удружења за заштиту потрошача (у даљем тексту: удружења и савези), као један од разлога доношења новог закона, има за циљ да се унапреди сарадња и заједничке активности удружења и савеза и пружи подршка њиховом умрежавању како би била препозната у друштву као релевантан актер и обезбедила њихова одрживост. Прописивањем критеријума независности и репрезентативности удружења и савеза, као новим законским решењима, рад невладиног сектора се подиже на виши ниво и бива препознат, од стране потрошача и трговаца, као довољно оснажен да заступа потрошаче у судском поступку и поступку вансудског решавања спорова, у саветодавним телима на локалном и републичком нивоу и у покретању поступака за заштиту колективних интереса. Оснаживање удружења и савеза садржано је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године, и то у делу којим се дефинише циљ 5. Јачање удружења потрошача и индивидуалних потрошача.

Најбитнији разлог за доношење новог закона јесте успостављање механизма за спровођење закона. Делотворније спровођење закона обезбеђује се, прво, превентивним деловањем, али и покретањем правних радњи у случају кршења одредаба Закона које се односе на непоштену пословну праксу и неправичне одредбе у потрошачким уговорима; друго, увођењем Националног регистра потрошачких приговора, као националног система за прикупљање, евидентирање и решавање потрошачких приговора доступног и путем Интернета; треће, проширивањем опсега вршења надзора од стране инспекцијских органа; четврто, додељивањем искључиве надлежности да се поступци за заштиту колективних интереса потрошача воде пред привредним судовима који су најстручнији у пословима тровине; пето, унапређењем механизма за вансудско решавање потрошачких спорова; шесто, давањем могућности судији да наложи трговцу коме је изречена мера забране да оштећеној страни надокнади штету која је настала у заштити колективних интереса потрошача. Делотворније спровођење закона садржано је у Стратегији заштите потрошача за период 2013-2018. године у циљу 4. Делотворније спровођење закона и ефикаснији систем надзора над тржиштем у области заштите потрошача.

Поред тога, међународноправни основ за усвајање Закона и један од разлога за његово доношење садржан је у члану 78. Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране („Службени гласник РС”, број 83/08) у коме је прописано да ће уговорне стране сарађивати како би усагласиле стандарде заштите потрошача у Србији са стандардима у Заједници. Овај члан предвиђа да ће стране у заједничком интересу обезбедити: политику активне заштите потрошача у складу са комунитарним правом, усклађивање законодавства о заштити потрошача у Србији са заштитом која је на снази у Заједници, делотворну правну заштиту потрошача ради побољшања квалитета робе и одржавања одговарајућих стандарда безбедности, надзор над спровођењем правила од стране надлежних органа и омогућавање приступа правди у случају спора, као и размену информација о основним производима.

Имајући у виду да је ресорно Министарство преузело обавезу испуњења услова из Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране, одредбе најважнијих, новоусвојених, европских директива из области заштите потрошача инкорпориране су у овај Закон: *Директива 2011/83/EУ о правима потрошача о изменама и допунама Директиве Савета 93/13/ЕЕЗ и Директиве 1999/44/ЕЗ Европског парламента и Савета и о престанку важења Директиве Савета 85/577/ЕЕЗ и Директиве 97/7/ЕЗ Европског парламента и Савета*, која садржи одредбе које се односе на уговоре закључене на даљину или изван пословних просторија, дужност обавештавања потрошача и дужност у вези са временом испоруке робе из уговора о продаји, *Директива 2013/11/EУ о алтернативном решавању потрошачких спорова и о изменама и допунама Уредбе (ЕЗ) број 2006/2004 о сарадњи у области заштите потрошача и Директива 2009/22 Европског парламента и Савета о мерама забране за заштиту интереса потрошача*, која уређује покретање поступка за изрицање мера забране у поступку за заштиту колективних интереса потрошача.

### III. ОБЈАШЊЕЊЕ ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА

#### Глава I. Уводне одредбе

Ова глава 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.**

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

#### **Члан 2.**

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

#### **Члан 3.**

Битна карактеристика Закона је да његове норме имају императивни карактер, што значи да односи које регулише не могу бити уређени другачије, осим када је то дозвољено. Ништаве су све одредбе уговора које директно или индиректно ограничавају права потрошача (став 2), што је усклађено са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача. Међутим, због постојања једне ништаве одредбе не мора бити ништав уговор у целини. У тежњи да одржи уговор на снази, упркос ништавости неке његове одредбе, Закон је репродуковао опште правно правило уговорног права према коме ништавост једне одредбе уговора не повлачи ништавост целог уговора, ако уговор може опстати и без ње (став 3.). Императивност законских норми потврђена је са још два правила. Према првом, потрошач се не може једнострано одрећи права која су му призната овим законом (став 1.), а према другом, његове норме обавезно важе и за све уговоре који су закључени у циљу изигравања његове примене (став 5.).

У ставу 4. наведено је да понуда за закључење уговора учињена од стране потрошача не обавезује потрошача да понуду одржи, осим ако је што друго изричито прописано. Према Закону о облигационим односима, свака понуда обавезује понудиоца да је одржи одређено време (и Закон садржи правила о томе колико дуго понуда обавезује) изузев ако сам понудилац своју понуду учини опозивом, што значи да је одредба о неопозивости понуде диспозитивне природе, те да понудилац може сам, додавањем клаузуле *sine obligo* (без обавезе) да своју понуду учини опозивом. Овим ставом предвиђено је да је свака понуда потрошача опозива. То значи да потрошач може да се предомисли све док трговац не прихвати његову понуду. Када трговац прихвати понуду потрошача, понуда коју је потрошач дао више се не може повући зато што она више и нема властиту самосталну егзистенцију. Наиме, када трговац прихвати понуду потрошача, настао је уговор и више није могуће опозвати ни понуду која је била опозива.

Овде је основни циљ управо да се у погледу општег правила о неопозивости понуде креира посебан режим за случајеве када понуду даје потрошач. Другим речима, ова одредба није у супротности са Законом о облигационим односима, већ се њоме прописује посебно правило (*lex specialis*) за случајеве када је потрошач у улози понудиоца. Чињеница је да је понуда према Закону о облигационим односима неопозива, осим ако јој понудилац не дода клаузулу *sine obligo* или *без обавезе*. Ми овде ослобађамо потрошача тог терета, не очекујемо од њега да зна за могућност да своју понуду учини опозивом, законодавац то чини за њега. Потрошачева понуда треба да буде опозива све док је трговац не прихвати. Када трговац прихвати понуду потрошача, онда је настао уговор који се даље не може разврговати опозивањем понуде, чак ни ако је та понуда била опозива. Оног тренутка када понудилац (потрошач) прими изјаву трговца о прихватању понуде, тог тренутка уговор је закључен и потрошач и трговац су њиме везани. Од тог тренутка, потрошач се не може повући из уговора простим опозивом понуде.

У односу на претходни Закон о заштити потрошача из 2010. године, концепту угроженог потрошача дат је шири обим, тако да се прихвата угроженост потрошача као опште начело приликом тумачења одредаба овог закона.

Овај Закон се сматра општим кровним актом и примењује се на све односе потрошача и трговца, као и на све робе и услуге које потрошачи користе. Закон којим се уређују облигациони односи је системски закон док овај Закон уређује специфичне односе између потрошача и трговца.

Политика заштите потрошача је по природи хоризонтална и протеже се и на економску и на социјалну политику. Прописује се да се захтеви о заштити потрошача морају узети у обзир приликом дефинисања осталих политика и активности државних органа.

#### **Члан 4.**

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

Прописује се да се Одредбе овог закона примењују на све односе потрошача, све уговоре потрошача и све робе и услуге које ће потрошачи вероватно користити, у оној мери у којој не постоје посебне одредбе са истим циљем у посебним секторским или законима којима се уређују предметни односи, уговори, робе или услуге и обезбеђује већи ниво заштите потрошача.

Уређује се обим заштите потрошача код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија, тако што је прописано да се примењује на све уговоре осим на оне за које је одређено овим законом да се не примењује.

Искључује се примена одредби о одговорности за производе са недостатком за нуклеарне удесе и штету покривену одговарајућим ратификованим међународним уговорима.

Проширује се примена решења Закона у вези са туристичким путовањем и тајм-шерингом и уговорима о боравку ученика или студената ради школовања или стручне обуке у иностранству.

## Члан 5.

Међу основним појмовима, чија садржина је одређена у овој глави, издвајају се појмови потрошача и трговца. Посебна правна заштита припада искључиво потрошачима. Да би прибавили неопходне робе или услуге, потрошачи морају да закључују са трговцима уговоре на основу којих им трговци продају робу или пружају услугу. У уговору са трговцем потрошач има слабији положај. Због своје стручности, информисаности и финансијске снаге трговац је надмоћна страна у односу са потрошачем. Са такве позиције је у прилици да наметне потрошачу услове продаје или пружања услуге који су искључиво у његовом економском интересу, занемарујући интересе потрошача. Посебним правима која овај Закон гарантује потрошачима и обавезама које намеће трговцима отклања се неједнакост и поправља положај потрошача у уговорном односу са трговцем.

Трговац је у Закону дефинисан као правно или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе укључујући и друга лица која делују у његово име или за његов рачун. Дакле, трговац је привредни субјект схваћен у најширем смислу, привредно друштво или предузетник, занатлија и друго физичко лице које се у виду занимања бави продајом роба или пружањем услуга и које уговоре уређене овим Законом закључује у оквиру своје послове делатности, као и свако друго, правно или физичко лице, које у правним пословима са потрошачима дела у име и за рачун трговца. У циљу појашњења, Закон 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, претежно, нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

Физичка лица, са својством трговца у складу са Законом о трговини, сматрају се потрошачима само ако у правним пословима на које се односи Закон поступају изван пословне делатности, професије или заната. Потрошач не може да буде правно лице. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту која потрошачима припада по овом Закону.

Овај члан посебно дефинише организатора туристичког путовања и посредника у продаји туристичког путовања.

Такође, у овом члану одређују се и појмови уговора о продаји, уговора на даљину, уговора закљученог изван пословних просторија, трајни носач записа, пословне просторије, уговор о пружању услуга, дигитални садржај, чија значења су усклађена са чланом 2. Директиве 2011/83/EУ о правима потрошача, а дефинисани су и појмови роба, повезани уговори, поруџбеница, јавна аукција итд.

Јавна аукција јесте начин продаје робе у поступку надметања којим руководи аукционар, код којег потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да јој присуствују, а најбољи учесник у надметању има обавезу да робу купи. За разлику од аукције где није могуће фиксирање цене, код јавне та могућност постоји, а надметање се односи на неки други критеријум (на пример: ко се први јави, ко да боље идејно решење неког пројекта итд.).

У тачки 11) дефинише се појам уговора закљученог изван пословних просторија као сваки уговор између трговца и потрошача закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача, као и уговор за који је

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

Тачка 16) дефинише произвођача, који је нарочито релевантан за одредбе о његовој одговорности за производ са недостатком. Што се дефиниције самог производа из тачке 14) тиче, она је у складу са већ традиционалном, уз поменути захтев укључивања пољопривредних производа.

Тачка 17) (повезани уговори) односи се и на трговце који уговарају са произвођачем производњу производа са сопственом трговинском марком.

Тачка 21) описује уговорну одредбу. Норме закона се примењују на сваку или било коју одредбу уговора између потрошача и трговца. При том је наглашено да појам „уговорна одредба” обухвата „посебне погодбе”, чија садржина је била предмет преговора између потрошача и трговца и „опште одредбе”, које је трговац унапред, једнострано, без преговора са потрошачем, сам формулисао. То значи да се норме овог закона примењују на све уговорне одредбе, без обзира да ли је потрошач преговарао о њима са трговцем или их је трговац сам припремио. Оне се не примењују само на уговорне одредбе чија је садржина одређена принудним законским или подзаконским актима.

Закон о облигационим односима као ништаву квалификује одредбу која је противна императивном пропису, а решења у овом закону омогућавају да се испита правичност не само општих одредаба и посебних погодби адхезионог потрошачког уговора, него и одредбе потрошачких уговора који нису адхезиони (по приступу).

Штетом се сматра оштећење проузроковано смрћу или телесном повредом, те уништењем или оштећењем неког дела имовине, уколико се претежно користио за личну употребу. Што се тиче накнаде неимовинске штете, Закон упућује на општа правила одговорности из Закона о облигационим односима.

Термин услуга од општег економског интереса је преузет из европског права (чл. 16. и 86.(2) Оснивачког уговора) и означава оно што би се, сходно нашем Закону о јавним предузећима и обављању делатности од општег интереса, могло означити као делатност од општег интереса економске (тржишне) природе коју обављају јавна предузећа. Иако не постоји једнообразна дефиниција појма услуге од општег економског интереса, реч је о услугама које се пружају на регулисаном тржишту од стране великих инфраструктурних сервиса, уз накнаду и које испуњавају општи интерес. Будући да имају тржишни еквивалент, реч је о услугама од општег економског интереса, као подгрупи услуга од општег интереса. Овим сужавањем се указује на разлику између општег и општег економског интереса, као сегмента општег интереса који има економску природу. То значи да би посебном регулаторном режиму требало да буду обухваћене само услуге које имају тржишни еквивалент. Услуга од општег економског интереса указује на природу активности, а не примарно на јавни интерес. Услуге од општег интереса су шири појам од услуге од општег економског интереса, јер обухватају како услуге које имају тржишни еквивалент, тако и оне које га немају, као нпр. образовање, култура и сл. Исто тако услуге од општег интереса разликују се од јавних сервиса (енгл. public services).

Уговор о пружању услуга има обележја грађанскоправног уговора о делу који се, према Закону о облигационим односима, закључује између наручиоца (који може бити

било које лице, а не само потрошач) и посленика (који исто тако може бити било које лице, а не само продавац). На уговор о делу примењују се општа правила уговорног права из којих за посленика и наручиоца посла произилазе одређене обавезе. Додатно, правила овог закона примењују се на уговор о делу у коме је посленик продавац, а наручилац посла потрошач.

Туристичко путовање чини припремљена комбинација две или више туристичких услуга у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или временском трајању које се без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности је уговор између трговца и потрошача на основу кога се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да за то плати одређену накнаду. Овај уговор закључује се на време дуже од једне године или са могућношћу прећутног продужења.

Закон дефинише и вансудско решавање потрошачких спорова, као алтернативни механизам за остварење потрошачких права. Одређује се шта се сматра вансудским решавањем потрошачких спорова, у складу са одговарајућом регулативом из ове области.

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

Дефиниције појмова давалац гаранције и техничка роба учињене су у циљу боље примене Закона и његовог лакшег спровођења.

## **Глава II. Информисање потрошача и едукација**

### **Члан 6.**

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

### **Члан 7.**

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

### **Члан 8.**

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

### **Члан 9.**

Због специфичности места на којима се продаје гориво на бензинским пумпама, издаје простор за паркирање или паркинг места у закуп у јавним гаражама или



паркиралиштима и потребе да цене буду лако уочљиве лицима која управљају моторним возилима, за бензинске пумпе, гараже и паркиралишта прописан је посебан начин истицања цена.

#### **Члан 10.**

Законом је посебно уређено истицање цена услуга у угоститељским објектима и то тако што се прописује обавеза да се ценовник obroка и пића истакне на столовима или да се ценовник преда сваком потрошачу пре пријема поруџбине. Такође, ценовник obroка и пића мора се истаћи и на улазу у угоститељски објект.

#### **Члан 11**

Овај члан уређује обавезу трговца да приликом оглашавања наведе продајну цену робе, односно услуге и јединичну цену робе или услуге. Уколико се цена услуге рачуна по јединици времена, трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену услуге и цену по јединици времена.

#### **Члан 12.**

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

#### **Члан 13.**

Одредбе члана 13. усклађене су са чланом 5. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача, у погледу обавезе обавештавања потрошача пре закључења уговора.

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

Ако уговор буде закључен ова обавештења по сили закона постају саставни део уговора (став 5.).

У ставу 6. прописано је да на трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о појединостима из ст. 1. и 2. овог члана. Основно правило је да онај ко тврди да има неко право треба да докаже постојање свих оних

чињеница које су неопходне за постојање и остваривање тог права (чл. 7. и 228. Закона о парничном поступку, „Службени гласник РС”, број 72/2011, 49/2013 – одлука УС и 74/2013 – одлука УС). Међутим, легитимно је и законито, законом предвидети изузетак од овог основног правила, као пример наводимо одредбу члана 154. став 2. Закона о облигационим односима којом је предвиђена општа законска претпоставка кривице штетника. Ту закон ослобађа тужиоца обавезе да докаже кривицу као један од три услова за заснивање субјективне одговорности. То је само један од небројених примера да законодавац, увођењем обориве законске претпоставке скида терет доказивања са онога који нешто тврди на онога против којег ради претпоставка.

Овај члан садржи општу обавезу обавештавања о типичним обележјима роба и услуга која се, пак, у наредним члановима, у појединостима разрађује у вези дистанционих и уговора склопљених изван пословних просторија, услуге од општег економског интереса, туристичких путовања, и временски подељеног коришћења непокретности-тајмшеринга. Садржи и посебан захтев „савесности и поштења“ те „разумљивости”.

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

#### **Члан 14.**

Одредбе члана 14. уређују додатне трошкове, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке које потрошач није дужан да плати уколико трговац није добио његову изричиту сагласност за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца, а пре него што се обавезао уговором или понудом.

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

Одредбе члана 14. усклађене су са чланом 22. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача.

#### **Члан 15.**

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

#### **Члан 16.**

Овај члан прописује да едукација и информисање потрошача које пружају и спроводе удружења и савези морају да буду независни, објективни и не смеју да садрже било какав облик оглашавања.

Како је једно од основних потрошачких права право на образовање, односно стицање основних знања о потрошачким правима и начину њиховог остваривања, предвиђен је члан о едукацији потрошача којим се у наставне планове и програме основног и средњег образовања укључују и потрошачке теме, и као такве постају део њихових редовних активности. Овај члан предвиђа образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

У циљу реализације прописане норме, предвиђена је сарадња министарства надлежног за заштиту потрошача са основним и средњим школама, као и активна улога удружења и савеза удружења за заштиту потрошача, и то оних удружења која су уписана у Евиденцију ресорног министарства чиме су стекла одговарајући кредибилитет.

### **Глава III. Непоштена пословна пракса**

Одредбе чланова ове главе усаглашене су са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговаца према потрошачима.

Приликом дефинисања „непоштеног” Закон полази од појма „просечног потрошача”. Ово је посебно битно због дефинисања обмањујућих радњи, у смислу члана 20. или обмањујућих пропуштања, у смислу члана 21. овог закона

Поменуте одредбе садрже само општи оквир непоштене пословне праксе, нарочито по питању оглашавања и промоција. Посебним прописима детаљније је уређена ова материја, укључујући прописивање забрана, и то у области оглашавања и промоције лекова, дуванских производа, хране, игара на срећу, маркетинга усмереног на децу итд.

#### **Члан 17. и 18.**

Одређује се предмет, забрана и појам непоштене пословне праксе трговца према потрошачу. Законом је на општи начин одређено да је непоштена пословна пракса забрањена.

Пословна пракса је непоштена, ако је противна захтевима професионалне пажње и ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се то пословање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се тржишно поступање односи на групу.

Трговац је дужан да докаже да је тачно све о њој што је тврдио о проиво ду у поступку преговарања и током закључења уговора. Пример: ако је током преговарања или у јавном огласу трговац тврдио да је сат водоотпоран онда је терет доказивања тачности те тврдње на њему. То значи да није на потрошачу да доказује да сат није водоотпоран.

#### **Члан 19.**

Овим чланом прописано је да је обмањујућа пословна пракса непоштена. Трговац својом пословном праксом обмањује потрошаче ако наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу постојања или природе производа, основних обележја производа, цена или начин на који је она формирана, или постојање одређених погодности у погледу цене, потреба за сервисирањем, деловима, заменом или поправком и друго.

Трговац, такође обмањује потрошаче ако у конкретном случају, узимајући у обзир све околности, његова пословна пракса наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, и то оглашавањем производа, укључујући упоређујуће оглашавање, кршењем одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио, ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом.

#### **Члан 20.**

Непоштена пословна пракса постоји и када трговац обмањује потрошаче, односно када им ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за разборито одлучивање и тако прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео. Обмањивање пропуштањем је и када трговац скрива битне информације или су те информације неблаговремене или пружене на нејасан, неразумљив или двосмислен начин. Приликом просуђивања да ли је трговац пропустио да потрошачима пружи сва битна обавештења, у обзир се узимају просторна и временска ограничења која су својствена употребљеном средству комуникације, као и све допунске мере које је трговац предузео у циљу обавештавања потрошача.

#### **Члан 21.**

У овом члану прописани су облици пословне праксе за које се 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 а да заправо није, односно да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе (усклађеност са Анексом 1 Директиве 2005/29/ЕЗ о непоштеној пословној пракси трговаца према потрошачима), неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца, неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације, неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или производ одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење и друго.

#### **Члан 22.**

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

#### **Члан 23.**

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

#### **Члан 24.**

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

#### **Члан 25.**

Прописано је да су трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе одговорни за контролу поштовања правила тог кодекса од стране 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 26.**

Забрањено је одбијање да се потрошачу прода роба или пружи услуга. Прописивање ове одредбе важно је из разлога што одбијање од продаје није регулисано ниједним прописом у Републици Србији.

Прописује се обавеза трговца да приликом продаје робе потрошачу у потпуности испуни његов захтев. Наиме, честе су ситуација у пракси које ће се решити обавезом да трговац потрошачу преда робу у тачној мери и количини, али и да му обезбеди проверу тачности.

Када трговац нуди продајне подстицаје, предвиђене Законом о трговини дужан је да их видно и јасно истакне, као и да се у свему придржава онога што је потрошачима понудио као неку посебну погодност. Овакво понашање трговца не може да се сврста у део који је регулисан у оквиру грађанскоправне заштите, већ је овакво понашање прекршајно санкционисано.

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

У глави IV систематизоване су норме о уговорима на даљину и уговорима закљученим изван пословних просторија, који представљају два модалитета уговора о продаји робе или пружања услуга.

Уговор на даљину је уговор који се закључује без непосредног присуства трговца и потрошача на истом месту у исто време. За овај начин уговарања је карактеристично да трговац нуди робу или услуге користећи неку од техника комуникације на даљину (на пример, слање на адресу потрошача насловљених, ненасловљених штампаних ствари, стандардних писама или каталога, оглашавање у штампи, позивање телефоном, позивање употребом аутоматске машине за позивање, електронска пошта, телевизијско емитовање (телешопинг) и слично), а потрошач одговара коришћењем исте или неке друге технике комуникације.

Закључење уговора посредством комуникације на даљину погодује потрошачима. Такав начин уговарања омогућава потрошачима да лако и брзо, без одласка код трговца обаве куповину или наруче услугу, али може да им проузрокује и разне неугодности: коришћење појединих средстава комуникације ради рекламирања и придобијања потрошача, нарочито позивање телефоном или употреба електронске поште, представља упад у приватни живот потрошача; ако потрошач одлучи да наручи робу само на основу слике или описа, ризикује да роба, која му буде испоручена, не буде одговарајућа његовим очекивањима; чекање испоруке након слања поруџбенице може се одужити; ако се покаже да испоручена роба није саобразна уговору потрошач може имати потешкоће да оствари своја права по том основу, с обзиром да је трговац удаљен; може се десити и да потрошач не прими робу а да је цену платио унапред.

Уговор закључен изван пословних просторија је уговор који је закључен изван пословних просторија трговца (локала, салона, бироа, канцеларија) намењених за продају или пружање услуга, укључујући продајне и сајамске штандове, али уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача. Уговарање изван пословних просторија карактеристично је по томе што трговци или трговачки путници посећују потрошаче у њиховим домовима или радним просторијама, нудећи им робу или услуге, на пример, апарате за домаћинство, козметичке препарате, књиге, осигурање и сл. Такав начин уговарања одговара потрошачима јер куповину могу обавити код себе, на свом радном месту, једноставним попуњавањем и потписивањем поруџбенице коју им ова лица предају. Међутим, продаја изван пословних просторија може да буде врло агресивни метод продаје. Трговци или лица која их заступају знају да врло нападно рекламирају робу коју продају и да упорним наговарањем наведу потрошача да пристане да је купи. Потрошачи, не знајући да се на други начин одупру наваљивању, често потписују поруџбеницу без довољно размишљања о томе да ли им је купљена ствар заиста потребна.

Закон о заштити потрошача, у глави IV, садржи норме које обезбеђују потрошачима заштиту у остваривању права из ових уговора.

Одредбе ове главе усаглашене су са Директивом 2011/83/ЕУ о правима потрошача, којом су укинуте Директива 85/577/ЕЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји закључених изван пословних просторија и Директива 97/7/ЕЗ о заштити потрошача код уговора о продаји на даљину, као и којом су измењене и допуњене Директива 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама и Директива 99/44/ЕЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама.

#### **Члан 27.**

Овим чланом уређује се претходно обавештавање потрошача код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија. У складу са чланом 6. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача детаљно су прописани подаци о којима потрошач мора да буде предуговорно обавештен, а нарочито о основним карактеристикама робе или услуге, идентитету трговца, адреси, у којој трговац послује ако не послује на адреси у којој му је седиште или пребивалиште и адреси, броју факса и адреси електронске поште трговца у чије име поступа на коју потрошач може да изјави рекламацију; у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату, продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период, трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора када се тај трошак

обрачунава на основи различитој од основне тарифе; условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора. У зависности од околности случаја, трговац је дужан да потрошача обавести и о додатним информацијама као што је обавеза потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора, постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво, о минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором и сл.

#### **Члан 28.**

Овим чланом прописано је право потрошача на одустанак од уговора, у складу са чл. 9. и 10. Директиве 2011/83/EУ о правима потрошача. У европском праву се временом, кроз одредбе појединих директива, које се односе на заштиту потрошача, установило право потрошача на период за преомишљање у коме им је дозвољено да преиспитају своју изражену вољу односно да размисле да ли желе да остану у уговору или то не желе (тзв. *cooling off period*). То је период током кога потрошач који је дао изјаву да закључује уговор може да се предомисли и има право да одустане од уговора (*rights of withdrawal*) без обавезе да образложи разлоге за одустанак. При том за потрошача не настају штетне последице због одустанка од уговора.

Потрошач има право да одустане од уговора у року од 14 дана од дана закључења уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Ово право представља средство заштите потрошача као слабије уговорне стране код оних потрошачких уговора код којих је оцењено да потрошачима треба обезбедити додатну заштиту. На овај начин је у савремене правне системе унет још један специфичан изузетак од начела *pacta sunt servanda* које се примењује у уговорном праву и представља једну од манифестација теорије аутономије воље. Право потрошача да одустане од уговора не утиче на његово право да користи друге могућности које му уговорно право пружа као што су неважност уговора или право да раскине уговор због неиспуњења. Потрошач има могућност да одустане у периоду за преомишљање и од неважећег или мањкавог уговора и да се не упушта у компликованији редован поступак за остварење својих права. Када потрошач не оствари своје право на одустанак од уговора све уговорне обавезе егзистирају од момента закључења уговора. Директива 2011/83/EУ о правима потрошача детаљно регулише право потрошача на одустанак од уговора на јединствен начин за уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија.

Пре истека рока за одустанак од уговора, потрошач је дужан да обавести трговца о одлуци о одустанку од уговора. Обавештење о одустанку потрошач може да упути на обрасцу за одустанак или да достави другу недвосмислену изјаву о одлуци о одустанку од уговора. Повраћај робе трговцу у законском року сматра се благовременом изјавом о одустанку од уговора. Прописана је и могућност да трговац омогући потрошачу да електронским путем изјави да одустаје од уговора, попуњавањем обрасца на Интернет страници трговца, уз обавезу трговца да потврди пријем такве одлуке потрошача на трајном носачу записа. На потрошачу је терет доказивања да је поступио у складу са одредбама овог члана ради остварења права на одустанак од уговора.

#### **Члан 29.**

Овај члан уређује рачунање рокова за одустанак од уговора закључених на даљину и изван пословних просторија. Основно је правило да се рок рачуна од дана када је роба

доспела у државину потрошача. Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана рачуна се од тренутка закључења уговора. Суштина овог члана је да се потрошачу остави довољно времена да још једном размисли о својој економској одлуци с обзиром на специфичности закључења ових модалитета уговора.

### **Члан 30. и 31.**

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

Код уговора који се закључују изван пословних просторија, трговац је дужан да предуговорне информације из члана 27. овог закона достави потрошачу у писаној форми, на српском језику, а само уколико постоји изричита сагласност потрошача, на другом трајном носачу записа. Неопходно је да трговац достави потрошачу потписан примерак уговора или потврду уговора у писаној форми.

Код уговора који се закључују на даљину, ако трговац успоставља комуникацију са потрошачем телефоном, у обавези је да одмах након успостављања везе потрошачу саопшти свој идентитет и да његов позив има комерцијалну сврху, односно да потрошача позива ради продаје робе или пружања услуга. Код закључења уговора путем телефона, трговац мора да потврди понуду потрошачу који се обавезује тек након потписивања понуде или слања писмене сагласности. Ова потврда трговца мора да буде достављена на трајном носачу записа. Уколико је уговор закључен помоћу средства комуникације на даљину, које по својим могућностима ограничавају простор или време за приказивање обавештења, трговац ће на том конкретном средству пре закључења уговора обезбедити минимална предуговорна обавештења у односу на главне карактеристике робе и услуга, идентитет трговца, укупну цену, право на одустанак од уговора, трајање уговора и, ако је уговор на закључен неодређено време, услове за одустанак, као и друга обавештења у складу са чланом 27. став 1. и чланом 33. овог закона. У разумном року након закључења уговора на даљину, а најкасније у време испоруке робе или пре почетка пружања услуге, трговац је дужан да потрошачу достави потврду о закљученом уговору на трајном носачу записа. Трговац обезбеђује да потрошач, приликом достављања поруџбенице, изричито потврди да поруџбеница подразумева обавезу плаћања. Ако је достављање поруџбенице повезано са активирањем тастера или сличне функције, тастер или слична функција ће бити означени лако читљивим језиком само речима „поруџбина са обавезом плаћања” или одговарајућом недвосмисленом формулацијом из које је јасно да достављање поруџбенице повлачи за собом обавезу плаћања. Када трговац не поступи у складу са овом обавезом, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача. Прописује се обавеза да на Интернет страницама трговца, на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведене информације о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.

### **Члан 32.**

Трговац је дужан да своју обавезу из уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија изврши у року од 30 дана од дана закључења уговора, осим ако нешто друго није уговорено. Прописано је и да је трговац дужан да без одлагања



обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће.

### **Члан 33.**

Овим чланом уређују се правне последице одустанка од уговора, усаглашавајући одредбе овог члана са чланом 12. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају потрошачевог одустанка од уговора, сматра се да уговор никада није ни био закључен, односно да није произвео правна дејства. У том случају су даље овим законом предвиђене обавезе обеју уговорних страна, које се пре свега односе на повраћај онога што је примљено по основу уговора од кога је потрошач одустао.

### **Члан 34. и 35.**

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

Потрошач има обавезу да врати робу трговцу, у року од 14 дана од дана када је трговца обавестио да одустаје од уговора. Трошкове враћања робе сноси потрошач, о чему је неопходно да буде предуговорно информисан. Трговац о сопственом трошку преузима робу када је она била испоручена потрошачу у његовом дому приликом закључења уговора изван пословних просторија, уколико роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора. Детаљно се прецизира када потрошач не сноси никакве трошкове у случају одустанка од уговора.

### **Члан 36.**

Овим чланом прописују се правне последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре, у складу са чланом 15. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача. У случају одустанка од уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија, аутоматски престаје дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, осим трошкова из чл. 40. и 41. овог закона.

#### **Члан 37.**

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

#### **Члан 38.**

Ради свеобухватне заштите потрошача код уговора на даљину трговцу је дозвољено да се у сврху оглашавања непосредно обрати потрошачу путем телефона, аутоматске машине за позивање, факса или електронске поште, само ако је потрошач претходно пристао на такво обраћање. У случају пристанка потрошача трговац му мора саопштити да му се обраћа искључиво у циљу продаје или пружања услуга. Коришћење других средстава комуникације на даљину је забрањено, ако се обраћању овим путем потрошач изричито успротивио.

#### **Члан 39.**

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

#### **Члан 40.**

Трговац је дужан да огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и недвосмислен начин. Поред тога, трговац је дужан да промотивне игре или надметања односно специјалне понуде, као што су попусти, као и услове ове додатне понуде а који су саставни део поруке означити на јасан и разумљив начин (на пример: *online* претплату на часопис прати и нека врста наградне игре).

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

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

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

Појам неправичних одредаба је познат од раније и то у чл. 142. и 143. Закона о облигационим односима који регулишу опште услове формуларних уговора. У Закону појам неправичних уговорних одредаба преузет је из Директиве 93/13/ЕЕЗ. Разматрано је питање да ли да се овим институтом обухвате само унапред од једне стране утврђене уговорне одредбе, у смислу члана 3.(2) Директиве 93/13/ ЕЕЗ, или је потребно обухватити и уговорне одредбе које су појединачно преговаране не би ли се избегле тешкоће

разграничења поменутих што је често проблем у пракси држава чланица ЕУ. У савременој пословној пракси, нарочито електронској трговини преко Интернета, по правилу немогуће је да потрошач преговара о уговорним условима, поготово о онима који су нарочито неповољни за потрошача и стога су побројани у црној или условној (сивој) листи. Зато Закон садржи компромисно решење које узима у обзир савремену тржишну праксу. Стога, сматраће се да су све уговорне одредбе у потрошачким уговорима унапред утврђене осим ако трговац не докаже да се о њима стварно појединачно преговарало. Доња граница доказивања би требало да буде постављена прилично високо, да би се избегле злоупотребе. Тако, прост избор потрошача између различитих унапред понуђених варијанти се не може тумачити као да је о одредби појединачно преговарано.

#### **Члан 41.**

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

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

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

уговорне одредбе, на начин који потрошачу пружа стварну могућност да се са њиховом садржином упозна (на пример: попуњавање *online* поруџбенице где је унапред штиклирано поље да је потрошач сагласан да му се уз кухињски апарат достави и посебно наплати књига рецепата; потрошач је пропустио да скине знак пристанка са оваквог унапред означеног поља; на основу овог потрошачевог пропуштања не може се претпоставити да потрошач прихвата да купи књигу).

#### **Члан 42.**

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

#### **Члан 43.**

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

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

#### **Члан 44.**

Уз листу претпостављено неправичних уговорних одредаба, Закон је у прописао и другу листу. Та листа је списак уговорних одредаба које су неправичне у сваком случају. На овом списку налази се уговорна одредба којом се искључује или ограничава одговорност трговца за накнаду штете у случају смрти или телесне повреде коју је проузроковао потрошачу својом радњом или пропуштањем; уговорна одредба на основу које се искључује право потрошача да покрене судски поступак против трговца ради остварења својих права или се искључује надлежност редовних судова за решавање спора између трговца и потрошача и установљава надлежност арбитраже у спору који, супротно правилима закона, не може бити изнет пред арбитражу, итд. Уговорне одредбе побројане у члану 44. неправичне су саме по себи, у сваком случају. Трговцу није дозвољено да доказује супротно, да оне нису неправичне. Дакле, њихово постојање у уговорима између трговца и потрошача је забрањено.

#### **Члан 45.**

Поред дефиниције неправичне уговорне одредбе, Закон је дао и једну листу уговорних одредби за које важи оборива претпоставка да су неправичне. Тако на пример, претпоставља се да је неправична уговорна одредба према којој је потрошач обавезан да,

у случају да задоцни са испуњењем своје обавезе, плати трговцу накнаду која знатно премашује износ штете коју је трговац претрпео; или уговорна одредба која трговцу даје право да раскине уговор кад год хоће, при чему та одредба не даје исто право потрошачу; или уговорна одредба према којој потрошач мора да изврши све своје уговорне обавезе, чак и у случају да трговац своје обавезе не изврши у целости, итд. За ове одредбе се претпоставља да су неправичне, али оне не морају бити неправичне у конкретном случају. На трговцу је да докаже да нису неправичне. Ако не успе у доказивању, таква уговорна одредба ће бити без дејства и сматраће се да не постоји у уговору.

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

У овој глави уређена су посебна права потрошача код уговора о продаји. Уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге.

Одредбе о уговорима о продаји допуњују правила Закона о облигационим односима о купопродаји и блиско прате одредбе Директиве 99/44/EЗ о продаји робе и пратећим гаранцијама и Директиве 2011/83/EУ о правима потрошача.

Разликовање између законске гаранције (одговорности за несаобразност) и (комерцијалне) гаранције има своје корене у Директиви 2011/83/EУ о правима потрошача. Према члану 3. овог закона, заштитне одредбе о законској гаранцији и саобразности се не могу дерогирати, али потрошач може да изгуби своја права, уколико му је познато или не би смело да му остане непознато да постоји несаобразност; ово ће често бити случај приликом куповине половне робе. У оваквим случајевима се уобичајено примењује двостепени поступак који предвиђа Директива: у првом кораку потрошач бира између оправке или замене; затим, у другом кораку, када оправка или замени није могућа потрошач има право на снижење цене или раскид уговора. Члан 59. овог закона предвиђа накнаду штете по правилима Закона о облигационим односима (члан 526.).

Гаранција је добровољно обећање дато потрошачу од стране даваоца гаранције да му се надокнади плаћена цена, замени, оправки или сервисира роба када она није у складу са захтевима из гарантне изјаве или огласне поруке и која се не односи на саобразност. Стога, јасно је да комерцијалну гаранцију треба строго разликовати од одговорности трговца за несаобразност робе уговору. Међутим, гаранција се често користи на начин који доводи потрошача у заблуду који често мисли да има права само по основу гаранције, а не и законске гаранције (одговорности за несаобразност). Наведена пракса је забрањена у члану 55. овог закона.

### **Члан 46.**

У односу на члан 49. Закона о заштити потрошача из 2010. године, прецизирани су ставови којима се продавац обавезује да испоручи робу и преда документа која се на њу односе. На основу уговора о продаји настаје обавеза продавца да потрошачу испоручи робу. У овим уговорима време испоруке понекад није одређено због тога што продавац избегава да се чврсто обавезе роком јер тек треба да произведе робу или да је набави, а потрошач нема могућности да преговара о томе са њим. У том случају, према општим правилима уговорног права, продавац је дужан да изврши испоруку у примереном року, с обзиром на природу ствари и на остале околности. Појам примереног рока је врло широк и

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

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

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

#### **Члан 47.**

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

#### **Члан 48. и 49.**

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

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

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

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

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач. Међутим, уколико роба није испоручена из разлога што потрошач, треће лице или превозник којег је одредио потрошач, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.

#### **Члан 50.**

На почетку одељка 2. Саобразност робе прописана је обавеза продавца да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору и одређено је када се претпоставља да је роба саобразна уговору. Роба је саобразна уговору: ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак; ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора; ако има потребна својства за редовну употребу робе исте врсте; ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе датим од стране продавца, произвођача и њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

Имајући у виду да општа правна правила уговорног права предвиђена Законом о облигационим односима не пружају потрошачима висок ниво правне заштите, Закон је предвидео правила која заштиту потрошача употпуњују.

Најпре, Закон је предвидео шири круг разлога због којих се потрошач може позвати на несаобразност. Наиме, потрошач може да се позове на недостатак саобразности када роба: 1) нема својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел; 2) не одговара опису који је продавац дао; 3) нема својства потребна за редовну употребу робе исте врсте; 4) нема својства за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора; 5) нема квалитет који одговара квалитету који роба исте врсте уобичајено има и који је потрошач могао основано да очекује, с обзиром на природу робе и јавна обећања продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако су учињена путем огласа или на амбалажи робе; и 6) не функционише онако као што уобичајено функционише роба исте врсте и како је потрошач могао основано да очекује да ће функционисати, с обзиром на природу робе и јавна обећања продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако су учињена путем огласа или на амбалажи робе.

#### **Члан 51.**

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

## **Члан 52.**

Нове одредбе у односу на Закон о заштити потрошача из 2010. године које регулишу захтев за отклањање несаобразности омогућавају потрошачу виши ниво заштите. Ако се несаобразност појави у првих 6 месеци потрошач може да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор. У истом периоду отклањање несаобразности оправком је могуће само уз изричиту сагласност потрошача. Смисао ове одредбе је да се онемогући наметање оправке у првих 6 месеци потрошачима. Наглашава се право потрошача да изабере начин на који ће се извршити отклањање несаобразности и да одреди рок у коме трговац то треба да учини.

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



### **Члан 53**

Закон је прописао период у коме траје одговорност продавца за несаобразност које је значајно дужи од периода који је прописан општим правилима уговорног права за одговорност продавца за материјалне недостатке продате ствари. Одговорност продавца траје две године од дана преласка ризика на потрошача.

Потрошач, као посебна врста купца у малопродаји, привилегован је у односу на купца према општим правилима и по томе што не мора да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, односно преузимања робе. Ако се несаобразност покаже у року од шест месеци од момента преласка ризика, према Закону важи претпоставка да је узрок несаобразности постојао у том моменту. На тај начин је знатно олакшан положај потрошача у односу на положај који има купац према општим правилима о одговорности продавца за материјалне недостатке продате ствари. Потрошач не мора да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, што купац мора да докаже. Потрошач ће морати да доказује да је узрок несаобразности постојао у моменту преласка ризика, само ако се несаобразност покаже после шест месеци од преласка ризика (став 2.).

Ако је роба била на оправци рок се продужава за онолико времена за колико је потрошач био лишен употребе ствари. У случају продаје половне робе продавац и потрошач могу уговорити краћи рок у коме продавац одговара за несаобразност, али који не може бити краћи од једне године.

Док траје отклањање несаобразности, наступа прекид рока од две године од дана преласка ризика на потрошача, односно рока који не може бити краћи од једне године код продаје половне робе.

### **Члан 54.**

Уређује се обавеза даваоца гаранције и гарантни лист. Задржана је концепција из Закона о заштити потрошача из 2010. године да је гаранција добровољна али се регулише детаљније. Уводи се обавеза предаје гарантног листа у писаном облику на захтев потрошача, а у електронском облику само ако се потрошач са тим сагласи.

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

### **Члан 55.**

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

### **Члан 56.**

У члану 58. Закона о заштити потрошача из 2010. године је регулисано право потрошача улагање рекламације продавцу ради остваривања својих права због несаобразности робе или услуге и права из гаранције. Пракса је показала да су поједини продавци злоупотребили недостатак детаљне регулативе и одуговлачили решавање рекламација потрошача. Додатни проблем је била дужина рока у коме је продавац у обавези да одговори потрошачу са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог

решавања. Продавци су у великом броју случајева користили максималан рок од 15 дана да одговоре на рекламацију. У појединим случајевима, посебно када је рекламација неспорна и када је могуће да се реши у краћем року, овај рок је оцењен као предуг за решавање сваке рекламације.

Због уочених недостатака детаљно је регулисан поступак рекламације, вођење евиденције рекламација, као и обавеза потрошача да продавцу достави рачун или неки други доказ о куповини. Скраћен је рок у коме продавац одговара потрошачу на изјављену рекламацију са 15 на 8 дана. Немогућност потрошача да достави амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, нити разлог за одбијање отклањања несаобразности.

## **Глава VII. Безбедност потрошача**

### **Члан 57.**

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

### **Члан 58.**

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

## **Глава VIII. Одговорност за производе са недостатком**

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

Директива ЕУ је већ пренета 2005. године у законодавство Србије, усвајањем Закона о општој безбедности производа (овој теми је оригинално посвећен само члан 179. ЗОО). Том приликом нису укључене накнадне измене и допуне садржане у Директиви 99/34/ЕЗ којом је појам *производа* проширен на пољопривредне производе. Поједини други делови нису ваљано имплементирани, што је исправљено у глави VIII Закона, у који се сада, као у кровни закон, интегришу и ове одредбе. Одредбе ове главе следе поменути директиве, односно, њихово тумачење од стране Европског суда правде.

### **Члан 59.**

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

#### **Члан 60. и 61.**

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

#### **Члан 62.**

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

#### **Члан 63-65.**

Чине класичне законске одредбе о солидарној одговорности, застарелости потраживања и забрани диспозитивног искључења одговорности.

### **Глава IX. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга**

Ова глава посвећена је посебним правима потрошача из уговора о пружању услуга.

Уговор о пружању услуга је сваки уговор у складу са којим продавац пружа или се обавезује да 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.

Право ЕУ не садржи правила о заштити потрошача кад су у питању услуге као такве изузев посебних правила која се тичу туризма и појединих финансијских услуга као што је потрошачки кредит. Директива 2006/123/ЕЗ о услугама, није замишљена као инструмент заштите потрошача већ је требало да отвори унутрашње тржиште пружаоцима услуга из других земаља ЕУ.

Зато се примењују одредбе Закона о облигационим односима (чланови 600-629.) које, пак, нису посебно писане да би решиле проблематику и потребе потрошача. Обично су диспозитивног карактера и стога је могуће одступити од њих или их изменити, посебно путем општих услова уговора. Како су бројне услуге повезане са уговорима о продаји, а примена одредаба о продаји је отежана нарочито код мешовитих уговора (видети члан 601. Закон о облигационим односима) чинило се неопходним ускладити основне концепте права купопродаје и услуга, поготову у погледу „саобразности” која је тиме постала централни мотив предложених правила о потрошачким услугама. Такође, искоришћена су и искуства из Француске, Немачке и Италије која потврђују тенденцију делимичног спајања норми о купопродаји и услугама, барем код потрошачких трансакција.

С друге стране, ово поглавље разматра проблеме карактеристичне за потрошачке услуге као што је делегирање послова подизвођачима, обавеза саветовања, (делимично) обавезујућа природа предрачуна, могућност раскида због непоштовања рокова, правило о одговорности за несаобразност која се проширује на одговорност за сараднике. Обавезујућа природа ових одредаба произилази из члана 3. овог закона.

#### **Члан 66.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да приликом извршења посла употреби материјал средњег квалитета, ако је уговорено да изради неку ствар од свог материјала, а није одређен квалитет истог.

#### **Члан 67.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да упозори потрошача на недостатке у материјалу ако је уговорено да материјал преда потрошач и да, ако упркос том упозорењу потрошач од њега захтева израду, поступи по захтеву потрошача (ст. 1. и 2.); да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, ако налог има недостатке, као и да упозори потрошача на друге околности за које зна или може да зна, а оне могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време (став 3.);

#### **Члан 68.**

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

#### **Члан 69.**

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

#### **Члан 70.**

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

#### **Члан 71.**

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

#### **Члан 72.**

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

### **Члан 73.**

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

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

### **Члан 74.**

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

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

### **Члан 75.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да не повећава цену услуге, ако је цена уговорена на основу прорачуна са изричитим јемством за његову тачност, а ако је цена уговорена на основу прорачуна без изричитог јемства продавца за његову тачност, да не повећава цену услуге више од петнаест процената прорачуна, осим ако је шта друго уговорено.

### **Члан 76.**

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

### **Члан 77.**

Обавеза потрошача да исплати цену настаје само када је услуга извршена. Потрошач је дужан да плати цену пре извршења услуге једино ако је уговорено плаћање унапред, целокупне цене или једног њеног дела. Ако потрошач не плати цену унапред, у року који је предвиђен уговором, продавац има право да обустави пружање услуге до исплате, али је дужан да пре обустављања услуге обавести потрошача о томе.

### **Члан 78.**

Продавац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, обавезу да поступи по упозорењу потрошача да саобрази рад својим обавезама из

уговора, ако се у току извршења услуге покаже да се не држи услова уговора, односно не пружа услугу у складу са уговором.

Општа правила уговора о делу нису подобна да довољно заштите потрошача када је пружалац услуге продавац. Због тога су Законом предвиђене посебне обавезе продавца, које он има поред наведених које произилазе из општих правних правила уговорног права.

#### **Члан 79.**

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

#### **Члан 80.**

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

Услуга није саобразна уговору ако: не одговара опису који је продавац дао пре закључења уговора у огласу или на неки други начин; не одговара опису који је продавац дао за време пружања услуге, ако је то могло да утиче на одлуке потрошача; нема посебна својства због којих је потребна потрошачу, а која су била позната продавцу или су му морала бити позната у време закључења уговора; нема редовна својства услуга исте врсте; не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања продавца у погледу посебних својстава услуге, нарочито ако је обећање учињено путем огласа.

#### **Члан 81.**

У случају несаобразности услуге, продавац одговара. Потрошач има право да изабере једну од три могућности: да захтева од продавца да отклони несаобразност и изврши услугу саобразно уговору или да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор. У свему осталом што се односи на одговорност продавца за саобразност услуге уговору, Законом је предвиђено да ће се применити норме које регулишу одговорност продавца за несаобразност робе и права потрошача по том основу.

#### **Члан 82.**

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

### **Глава X. Услуге од општег економског интереса**

У овој глави Закона имплементиране су одредбе о заштити потрошача европских директива: Директива 2002/22/ЕЗ о универзалним услугама, Директива 2009/72/ЕЗ о електричној енергији и Директива 2009/73/ЕЗ о природном гасу.

Делатности у сектору енергетике регулисане су, превасходно, Законом о енергетици („Службени гласник РС”, бр. 57/11, 80/11-исправка, 93/12, 124/12) којим се уређују услови и начин енергетских делатности и Законом о јавним предузећима („Службени гласник РС”, број 119/12). Поред тога, на обављање енергетских делатности се примењују бројни подзаконски акти и регулаторни акти Агенције за енергетику. Међутим, обавезе енергетских субјеката по наведеним законима не задиру детаљније у материју заштите потрошача у својству крајњих купаца.

Закон о заштити потрошача, као *lex specialis*, свакако упућује на посебне законе, али се њиме такође настоји успоставити хоризонтални оквир заштите корисника свих услуга од општег економског интереса, те тако ствара посебан хоризонтални оквир заштите потрошача као корисника услуга од општег економског интереса.

Закон не регулише сваку услугу од општег економског интереса посебно, већ садржи минимум заједничких правила која се могу применити на однос потрошач-трговац.

Закон не дерогира важност посебних прописа у домену услова и начина обављања делатности, али појачава права потрошача. Хоризонтална правила која чине корпус заштите корисника услуга од општег економског интереса по својој природи не могу бити толико детаљна да би се њима јасно дефинисали стандарди квалитета, сигурност и безбедност при коришћењу, односно једнообразним хоризонталним правилима не могу се уводити технички стандарди, нити се слобода избора корисника ових услуга може оснажити неким правилима која задиру у домен општих правила заштите конкуренције или решења усвојених у одговарајућим секторским законима.

Услуге од општег економског интереса као што су електронске комуникационе услуге, дистрибуција и снабдевање електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, превоз путника у јавном превозу имају посебну улогу у животу обичних људи, а посебно „угрожених” потрошача (незапослени или лица без прихода, лица са посебним потребама, потрошачи у забаченим подручјима итд.). Доступност и приступачност ових услуга доприноси квалитету живота, а превисоке цене и прекид снабдевања утичу на свакодневан живот потрошача и узрок су честих приговора. Право заштите потрошача мора да обезбеди да угрожени потрошачи добију приступ основним услугама и да им исте не могу бити ускраћене. Што се тиче општих начела права ЕУ, члан 36. Повеље о основним правима у ЕУ садржи право на приступ услугама од општег економског интереса. Исте се морају спроводити путем одговарајућих законских одредаба што је и циљ ове главе.

Потрошачима се гарантују минимална права и уређују обавезе трговца и надлежних министарстава и регулаторних тела којима је законом поверено овлашћење да се старају о заштити потрошача у области пружања услуга од општег економског интереса. Услугом од општег економског интереса, на које се примењују норме ове главе, сматра се услуга од општег интереса која се пружа на основу уговора, уз накнаду, чији квалитет и услове пружања надзире надлежни орган у циљу задовољења општег друштвеног интереса, као што су услуге електронских комуникација, испоруке електричне енергије и гаса, јавног саобраћаја и друге.

Према Закону о јавним предузећима то су делатности које су као такве одређене законом у области: производње, преноса и дистрибуције електричне енергије; производње и прераде угља; истраживање, производње, прераде, транспорта и дистрибуције нафте и природног течног гаса; промета нафте и нафтних деривата; железничког, поштанског и

ваздушног саобраћаја; телекомуникација; коришћење, управљање, заштита и унапређење добара од општег интереса; и друге. Даље, то су и делатности од стратешког значаја за државу, као и делатности неопходне за рад државних органа и органа јединице локалне самоуправе, утврђене законом.

#### **Члан 83.**

Сваком потрошачу овај закон гарантује право на уредно и трајно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета. При закључењу уговора о пружању услуга од општег економског интереса трговац не сме да дискриминише потрошаче и дужан је да послује транспарентно, као и да обрачунава цене према стварним трошковима пружених услуга, односно да су урачунати само оправдани трошкови, оно што је потрошач стварно добио. Пружене услуге подразумевају оправдану цену коштања кориговану за обим пружених услуга (заједнички водомер, централно грајање преко топлане).

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

Овим чланом приписана је обавеза трговаца који пружају услуге од општег економског интереса да одржавају квалитет ових услуга у складу са законом и правилима струке, као и да оснивају саветодавна тела у којима ће бити укључени представници евидентираних удружења и савеза у циљу доношења транспарентних и објективних одлука од значаја за потрошаче.

#### **Члан 84.**

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

У различитим законодавствима, за одређивање угрожених потрошача се примењују различити критеријуми у односу на услуге од општег економског интереса (социјална заштита, становање, снабдевање електричном енергијом, телекомуникације, комуналне услуге, итд.). Овим чланом предвиђено је да Влада, на предлог министра надлежног за одговарајућу област, ближе уреди критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса.

#### **Члан 85.**

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



#### **Члан 86.**

Трговац је дужан да у писаном или електронском облику информише потрошача о његовим неизмиреним обавезама по основу уговора о пружању услуга. Када потрошач оспори потраживање, и настави да уплаћује рачуне за пружене услуге, трговац не може искључити потрошача из дистрибутивне мреже и обуставити пружање услуга до постизања споразума или судског поступка уколико је покренут. Посебна заштита прописана је за угрожене потрошаче којима не сме бити обустављена услуга грејања или снабдевања електричном енергијом или гасом ради грејања, током грејне сезоне.

У вези са питањима обуставе пружања услуга, секторским или вертикалним прописима се могу предвидети одредбе које пружају већу заштиту или супротно, прописи који пружају мању заштиту. Ако секторски закон не прописује рок за обуставу, примењује се овај закон. На пример, то је случај са Законом о енергетици, којим се не предвиђа број дана кашњења након којих може да се активира обустава.

Забрањује се трговцу да овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, а ова забрана односи се и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

#### **Члан 87 .**

Чињеница је да трговци услугама од општег економског интереса, а нарочито у сектору електронских комуникација, често доставе потрошачу услове за услуге које нуде, али не и сам уговор. У овом члану прописана је обавеза трговца да обавести потрошача о свим важним елементима у вези са закључењем и садржајем уговора о пружању услуга од општег економског интереса. Та обавештења нарочито садрже право да поменуте услуге буду пружене потрошачу по приступачним ценама, услове за стицање статуса угроженог потрошача, критеријуме и поступак за промену услова уговора, као и право на раскид и слично.

Овим чланом предвиђа се да потрошач мора да добије уговор и право да га прочита, као и да се у уговору јасно и разумљиво, на српском језику, наведу релевантни услови за специфичну услугу која је предмет тог уговора.

#### **Члан 88.**

Прописана је обавеза трговца да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, осим ако посебним законом није прописан дужи рок, као и да га јавно и благовремено информише о измени методологије формирања цена и општих услова уговора.

Када промена цена за пружање услуга од општег економског интереса подлеже претходном одобрењу или сагласности носиоца јавних овлашћења (нпр. општина, министарство или агенција), индивидуални потрошачи остају необавештени о методологији формирања цена и условима промене и политика цена. Овим чланом предвиђа се да у овом случају информације о методологији формирања цена буду јавно доступне потрошачима, као и услови под којима пружалац има право да промени цену.

#### **Члан 89.**

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

#### **Члан 90.**

Потрошач има право да током трајања уговора, без накнаде и додатних трошкова, промени пружаоца услуге од општег економског интереса, а прописан је и рок за промену пружаоца услуге који не може бити дуже од 30 дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није нешто друго прописано.

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

#### **Члан 91.**

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса шаље потрошачу на време и у правилним временским размацима који омогућавају потрошачу да прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период који не може бити дужи од 30 дана. Правовремено и уједначено достављање потрошачима рачуна је јако важно нпр. код рачуна за струју јер он зависи од читавања мерног инструмента (читачки ход). Често се дешава да је због неблаговременог читавања бројила немогуће пратити стварну потрошњу.

Поред тога, трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и оствари увид у текућу потрошњу и тако контролише своју укупну потрошњу према пруженом квалитету услуге. Детаљну спецификацију рачуна, трговац је у обавези да потрошачу, на његов захтев, достави без накнаде.

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

#### **Члан 92.**

Утврђује се обавеза трговаца који пружају услуге од општег економског интереса да установе бесплатне контакт телефонске линије у циљу комуникације са потрошачима, а у вези са проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

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

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

Ова глава садржи правила која уређују посебна права потрошача код уговора о пружању туристичких услуга. Потрошач, као корисник услуга, ужива права која му по

овом закону припадају по нормама које уређују уговор о пружању услуга, сврстаним у глави VII. Међутим, услуге нису хомогене, тако да приликом пружања неких услуга, због њихове специфичности, постоји потреба за нешто другачијом, природи тих услуга прилагођенијом, заштитом потрошача. Због тога су у овој глави прописана посебна права потрошача и обавезе трговца код уговора о пружању туристичких услуга.

Поглавље о туристичким услугама уједињује Директиву 90/314/ЕЕЗ о пакет-аранжманима са Директивом 2008/122/ЕЗ о временски подељеном коришћењу непокретности (тајмшеринг).

Директива 90/314/ЕЕЗ је тренутно у процесу преиспитивања, али у време писања овог Закона никакав нови нацрт још није објављен. Ова Директива се не примењује на путовања:

- студената на размени у трајању од отприлике шест месеци или једне године;
- чија је сврха присуство студената у образовној установи у земљи домаћину у циљу упознавања са локалним људима и културом; и
- током којег ученик бесплатно одседа код породице домаћина као да је њен члан.

Закон садржи детаљан списак података које је потребно саопштити и који је шири од оног садржаног у Директиви 90/314/ЕЕЗ, али који ће вероватно бити проширен у будућем предлогу.

Приликом дефинисања обавеза трговца употребљаван је општи концепт саобразности зависно од самог уговора и легитимних очекивања потрошача. Ове одредбе су допуњене скупом међусобних обавеза трговца и, до одређеног нивоа, потрошача током извршавања уговора, а на основу начела савесности и поштења. Овде спадају дужност трговца да понуди алтернативни аранжман уколико није могуће пружити првобитно предвиђене услуге. Потрошач, пак, има (посредну) дужност да упуту примедбу у случају неиспуњења уговорних обавеза уколико тражи снижење цене или користи друго средство за случај несаобразности. Одговорност за штету је уређена и изричито обухвата и нематеријалну штету у складу са праксом Европског суда правде (предмет C-168/00 - Leitner). Закон садржи обавезу трговца да пружи довољан доказ гаранције да ће рефундирати авансну уплату потрошача и да је обезбедио средства за репатријацију потрошача уколико трговац постане неспособан за плаћање. Државе морају да спроведу ову одредбу на начин који гарантује права потрошача у случају неспособности плаћања; у супротном, начела одговорности државе због кршења права Уније могу учинити саму државу одговорном за накнаду штете (видети предмет C-140/97 Rechberger).

Одредбе о временски подељеном коришћењу непокретности, нарочито захтеви темељитог обавештавања потрошача и права на одустанак зависно од врсте тајмшеринга, у потпуности су у складу са Директивом 2008/122/ЕЗ.

Уређена су посебна права потрошача која проистичу из уговора о туристичком путовању, позива на понуду, понуде туристичког путовања, као и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у иностранству, у трајању дужем од три месеца. Закон регулише посебно осетљиву и незаштићену групу потрошача коју чине ученици или студенти.

### **Члан 93.**

Пре закључења уговора организатор путовања, односно посредник мора потпуно и тачно обавестити потрошача, заинтересованог за његове услуге, о читавом низу појединости које се односе на садржину услуга (одредиште, средства, карактеристике и категорије превоза, врста, место, категорија и основне одлике смештаја, распоред obroka, план пута, итд) и цену (укупна цена укључујући порез, додатна плаћања за поједине услуге, тачан износ који је потрошач дужан да плати унапред, итд.). Оваква врста обавештења сматра се предуговорним обавештавањем. Под предуговорним се подразумевају све радње, иницијативе, преговори, уговорне иницијативе и сл. пре закључења уговора. Тако нпр. организатор путовања, односно посредник је дужан да у примереном року пре него што са потрошачем закључи уговор о туристичком путовању пружи потпуна и тачна обавештења о одређеним појединостима. Овде је важно објаснити да је за примерен рок за обавештавање ирелевантно када потрошач путује, већ је важан тренутак закључења уговора и примерен рок се и рачуна у односу на тај тренутак. Шта се сматра примереним роком у случају спора одређује суд.

На трговцу је терет доказивања да је испунио обавезу из овог члана.

### **Члан 94.**

О појединостима из члана 94. овог закона организатор односно посредник мора пружити потрошачу писана обавештења (на папиру или на другом трајном носачу записа), на јасан и разумљив начин, словним знацима и бројевима који су исте величине као у уговору. Ако потрошач електронским путем резервише туристичко путовање, организатор односно посредник је дужан да обавештење о појединостима учини доступним потрошачу за време трајања резервације.

### **Члан 95.**

Организатор односно посредник је дужан да нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 93. овог закона, приликом јавног оглашавања туристичког путовања.

Ако организатор односно посредник нуди потрошачу да лично закључе уговор о туристичком путовању, у току неког промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне продајну сврху и природу тог догађаја.

### **Члан 96.**

Уговор између организатор односно посредник и потрошача закључује се у писаној форми (на папиру или другом трајном носачу записа). Уговор мора садржати обавезне напомене, поред наведених које се односе на појединости о којима организатор односно посредник мора обавестити потрошача пре закључења уговора, још и оне које се односе на посебне захтеве које је потрошач саопштио организатор односно посредник и са којима се трговац сагласио: адресу, поступак и рок за улагање приговора потрошача, као и рок за решавање приговора потрошача, датум и место закључења уговора и потписе обе стране. Ако дође до промене неких појединости из члана 93. овог закона, трговац о тој промени мора у писаној форми да обавести потрошача.

#### **Члан 97.**

Потрошач има право да уговор уступи другом лицу, односно да одреди лице које ће уместо њега користити уговорене услуге, под условом да то лице задовољава посебне захтеве предвиђене за конкретно туристичко путовање и да је у примереном року пре поласка обавестио трговца о замени. Потрошач јемчи да ће треће лице испунити обавезе према организатору из уговора о туристичком путовању, као и све додатне трошкове проузроковане заменом.

#### **Члан 98.**

Ако је пре поласка организатор принуђен да измени неку од битних одредаба уговора (нпр. цену, дестинацију, превозно средство, карактеристике или категорију превоза, датум отпочињања туристичког путовања, врсту, локацију, категорију или ниво удобности смештаја), дужан је да о предложеним изменама обавести потрошача који може или да прихвати измене, укључујући и измену цене која из тога произилази или да раскине уговор и захтева враћање свега оног што је по основу уговора платио трговцу.

#### **Члан 99.**

Направљена је разлика између благовременог и неблаговременог одустанка потрошача од уговора. У случају благовременог одустанка од уговора, односно одустанка потрошача у примереном року (који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања) пре почетка путовања организатор има право само на накнаду административних трошкова. У случају неблаговременог одустанка од уговора трговац може од потрошача да захтева накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно времену преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан. Независно од тога да ли је потрошач благовремено или неблаговремено одустао од уговора, ако су околности такве да се нису могле избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да потрошач не закључи уговор, као и у случају ако је потрошач обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао трговац, трговац има право искључиво на накнаду стварних трошкова.

#### **Члан 100.**

У случају да пре уговореног датума поласка потрошач раскине уговор, или ако организатор раскине уговор из било ког разлога изузев скривљеног неизвршења обавезе друге стране, потрошач има три могућности. Прва могућност, ако му је организатор понудио као замену друго туристичко путовање истог или вишег квалитета да ту понуду прихвати и плати евентуалну разлику у цени. Друга могућност, ако му је као замена понуђено друго туристичко путовање нижег квалитета, да ту понуду прихвати, али да му организатор накнади разлику у цени. Трећа могућност, је да захтева враћање целокупног износа који је организатору платио по основу уговора. Организатор је дужан да потрошачу накнади трошкове настале услед раскида уговора, изузев у случају раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, под условом да је организатор пре закључења уговора обавестио потрошача о томе да је туристичко путовање условљено бројем пријављених путника, и о року за обавештавање потрошача о раскиду, који не може бити краћи од 5 дана пре дана када је путовање требало да отпочне. Изузетак од обавезе организатора да накнади штету потрошачу је и престанак уговора због немогућности испуњења за коју не одговара ни једна ни друга страна, при чему се превелики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

#### **Члан 101.**

Организатор је дужан да ученика односно студента смести у такву породицу која је у стању да му пружи онакав смештај и бригу, односно надзор и старање који би се основано могли очекивати у просечној породици. То значи да ученик, односно студент не сме бити смештен у лоше, неусловне просторије, непримерене полу и узрасту, као и у хигијенски неадекватне. Породица домаћина мора да покаже минимум интересовања и бриге за добробити ученика, односно студента, да га третира као госта свог детета. У питању је правни стандард прикладног смештаја, а не надзор над пословно неспособним лицем. Организатор је такође дужан да обезбеди ученику, односно студенту могућност редовног похађања школе, односно универзитета током боравка у иностранству. Организатор, је дужан да ученику, односно студенту пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи домаћина. У случају да потрошач раскине уговор након поласка из разлога за које организатор, односно посредник не одговара, у ком случају организатор има право на накнаду трошкова повратка ученика, односно студента у земљу.

#### **Члан 102.**

Организатор је обавезан да потрошачу пружи туристичко путовање које је саобразно уговору. Туристичко путовање је саобразно уговору ако одговара уобичајеној или уговореној намени, односно ако има све одлике које је трговац гарантовао потрошачу. Организатор одговара потрошачу ако пружене услуге из уговора о туристичком путовању нису саобразне уговору, укључујући и услуге које је потрошачу пружио треће лице (пружалац услуга транспорта, смештаја, исхране, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време). На одговорност организатора за несаобразност услуге из уговора о туристичком путовању сходно се примењују одредбе овог Закона о одговорности трговца за несаобразност пружене услуге, осим ако је шта друго прописано.

### **Члан 103.**

Ако после поласка организатор установи да пружене услуге нису саобразне уговору, дужан је да у примереном року, који му остави потрошач, потрошачу пружи друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања, без додатних трошкова за потрошача и да му надокнади разлику у цени између уговорених и пружених услуга. Ако организатор не омогући или пропусти да потрошачу у примереном року пружи друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања, потрошач има право да сам о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге и да захтева од организатора накнаду онога што је платио и накнаду штете или да раскине уговор.

### **Члан 104.**

Ако после поласка, у току трајања туристичког путовања, потрошач има приговоре на саобразност услуге, организатор је дужан да несаобразност отклони, а ако несаобразност не буде отклоњена до окончања туристичког путовања, потрошач има право на сразмерно снижење цене. Потрошач нема право на снижење цене, ако је несавесно пропустио да укаже на несаобразност пружених услуга. Али ако је несаобразност на коју је потрошач указао, а коју организатор није отклонио до окончања туристичког путовања таквог обима и квалитета да се може квалификовати као неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе организатора, потрошач има право да захтева враћање свега онога што је платио организатору на основу и да захтева накнаду штете. Примарна сврха овог правила је репарација, али то није његова једина сврха. Наиме, ово правило има и одређене ретрибутивне елементе, њиме се санкционише пословање организатора који игнорише примедбе потрошача на лицу места које се тичу непотпуног извршења његових обавеза. Да је потрошач знао да неће имати оброке и поглед на море који су му гарантовани, он не би ни ступио у уговорни однос са организатором. Ако у случају делимичног извршења потрошач има право само на повраћај дела цене коју је платио, то значи да је потрошач закључио уговор који није одговарао његовим потребама. Потрошач има, на пример, само 15 дана одмора годишње и жели да га проведе на одређени начин, уколико би добио половичну услугу и морао да за њу плати то би значило да би требало да се задовољи половичним одмором који није желео.

### **Члан 105.**

Потрошач је дужан да организатору остави примерен рок за отклањање несаобразности уколико туристичко путовање није саобразно ономе што је уговорено. Ако је пружање друге одговарајуће услуге немогуће или ако је организатор изричито одбио да пружи такву услугу, потрошач није дужан да организатору остави примерен рок за отклањање несаобразности. Потрошач има право да раскине уговор ако организатор пропусти да у примереном року отклони несаобразност у складу са чланом 107. овог закона.

### **Члан 106.**

У случају немогућности испуњења обавеза организатора услед разлога за који није одговоран ни организатор ни потрошач (на пример, у случају више силе), обавезе из уговора се гасе. Ако је потрошач нешто платио по основу уговора, има право да захтева

враћање. Ако је немогућност наступила после поласка, трошкове повратка потрошача на место поласка сnose обе стране на једнаке делове, а остале трошкове које је имао у вези са престанком уговора сноси сам потрошач.

Обавеза потрошача се гаси када је испуњење обавезе организатора постало немогуће због догађаја за који није одговорна ни једна ни друга страна. Ако је потрошач испунио део својих уговорних обавеза, може захтевати враћање по правилима о враћању стеченог без основа.

#### **Члан 107.**

Потрошач има право да захтева накнаду штете коју је претрпео услед тога што организатор није испунио или је само делимично испунио своју обавезу из уговора или је задоцнио са њеним испуњењем. Организатор ће се ослободити ове одговорности ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење или задоцњење последица потрошачеве намере или крајње непажње.

#### **Члан 108.**

Закон о заштити потрошача прописује посебну обавезу организатора да потрошачу пружи гаранције да ће му бити враћена цена туристичког путовања коју је платио, у случају неизвршења уговора, и да ће му бити покривени трошкови повратка у место поласка, у случају неспособности плаћања организатора. Организатор је дужан да обезбеди ове гаранције осигурањем од неплаћања у случају неспособности плаћања или банкарском гаранцијом на први позив, а приликом закључења уговора о туристичком путовању дужан је да потрошачу преда исправу о осигурању односно банкарској гаранцији. Ако организатор не преда потрошачу ову исправу, не може од њега тражити нити примити унапред исплату цене или дела цене.

#### **Члан 109.**

За случај да му затреба помоћ, потрошач је дужан да организатора, локалног представника организатора или локалну агенцију на коју је организатор упутио, обавести о несаобразности пружених услуга ономе што је уговорено, у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, првом приликом, а најкасније у року од месец дана од када уочи несаобразност. Организатор је дужан да о овој дужности потрошача обавести пре почетка путовања и о последицама повреде ове обавезе.

У одељку 3. главе X прописане су норме о временски подељењом коришћењу непокретности.

#### **Члан 110.**

Пре закључења уговора трговац мора обавестити потрошача заинтересованог за временски подељено коришћење непокретности о низу појединости (о непокретности, њеним ознакама, основним одликама и локацији, услугама од заједничког интереса којима би потрошач могао приступити, цени, укључујући накнаду за услуге од заједничког интереса, накнаду за коришћење заједничких система уређаја, итд) наведеним на типском информативном обрасцу, чија садржина ће бити прописана актом Владе на заједнички предлог министра надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за туризам. Обавештења о овим појединостима морају бити дата потрошачу бесплатно, на



папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, на језику који је у службеној употреби.

#### **Члан 111.**

У случају да трговац јавно оглашава временски подељено коришћење непокретности, дужан је да у огласу нагласи да потрошачи имају могућност да добију обавештење о овим појединостима и објасни поступак њиховог добијања, а ако временски подељено коришћење непокретности лично нуди, на неком промотивном или продајном догађају, дужан је да обезбеди да обавештење о наведеним појединостима буде доступно потрошачу све време трајања таквог догађаја.

#### **Члан 112.**

О свакој промени појединости пре закључења уговора трговац је дужан да у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, обавести потрошача, а ако уговор о временски подељеном коришћењу непокретности буде закључен, у њему се мора навести свака промена у појединостима која је наступила од обавештења потрошача о њима до закључења уговора.

Уговор се мора закључити у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа и садржати све појединости о којима је потрошач обавештен пре закључења уговора. Промена појединости је могућа само ако се трговац и потрошач изричито сагласе или ако је настала као последица више силе. Потрошачу се, приликом закључења уговора, предаје најмање један примерак уговора.

Потрошач је код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности посебно заштићен правом на одустанак од уговора. О том праву и његовом трајању трговац је обавезан да обавести потрошача пре закључења уговора, а потрошач се потписује поред одредбе у уговору о праву на одустанак. Ради лакшег коришћења потрошача овим правом, Влада ће, на заједнички предлог министарства надлежног за заштиту потрошача и министарства надлежног за туризам, прописати образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, који ће представљати саставни део уговора о временски подељеном коришћењу непокретности.

#### **Члан 113.**

Право на одустанак од уговора је право потрошача да одустане од уговора без обавезе да наведе разлоге због којих то чини и траје 14 дана. Рок се рачуна од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора или предуговора.

#### **Члан 114-116.**

Трајање рока се продужава, ако трговац пропусти да потрошачу достави образац за одустанак од уговора или га не обавести о појединостима о којима га је пре закључења уговора морао обавестити. Ако одлучи да одустане од уговора, потрошач треба да достави трговцу своју изјаву којом потрошач одустаје од уговора у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, а у ту сврху може користити и посебан образац за одустанак од уговора који му је трговац предао. Одустанком од уговора престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор, а потрошач не сноси никакве ☐ от ☐ же ☐ с ☐ п ☐ з ☐ ол

#### **Члан 117. и 118.**

Најзад, треба нагласити да сва правила о заштити потрошача која су предвиђена код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности важе и за уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности. Одређено одступање у погледу забране плаћања унапред постоји код уговора о помоћи приликом препродаје. Код овог уговора, којим се трговац обавезује да потрошачу помогне приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, Закон је прописао да забрана плаћања унапред траје до закључења уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, односно док трговац на други начин не испуни своје обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје. Закон о заштити потрошача пружа правни оквир за заштиту потрошача код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности прописивањем забране трговцу или трећем лицу да од потрошача захтева или прими исплату накнаде по основу уговора или пружање средства обезбеђења, пре истека рока за одустанак од уговора.

#### **Члан 119.**

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

#### **Члан 120.**

Потрошач има право да захтева од трговца да откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор, ако му трговац не пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности, односно трајних олакшица за одмор.

#### **Члан 121.**

Да би обезбедио потрошача у случају неспособности плаћања трговца код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, Закон је за тај случај прописао исте гаранције које је трговац дужан да пружи потрошачу код уговора о пакет-аранжману.

#### **Члан 122.**

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

### **Глава XII. Стратегија и институционални оквир за заштиту потрошача**

#### **Члан 123.**

Имајући у виду да је област заштите потрошача изузетно динамична област и у циљу усаглашавања са динамиком на нивоу ЕУ у погледу доношења стратешких

докумената, овим чланом предвиђено је да Влада на предлог Министарства доноси Стратегију заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија), којом се утврђују дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите потрошача и акциони план за реализацију стратегије.

#### **Члан 124.**

Овим чланом одређени су носиоци заштите потрошача и то: Народна скупштина Републике Србије, Влада, министарство надлежно за заштиту потрошача, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају надлежности у области заштите потрошача и органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези, чија улога у овој области је од изузетног значаја. Прописана је сарадња између носилаца заштите потрошача на унапређењу заштите потрошача на спровођењу Стратегије и Акционог плана.

#### **Члан 125.**

Поред носилаца заштите потрошача из члана 124. овог закона, систем заштите потрошача чине и други субјекти, као што су привредне и професионалне коморе и удружења трговаца од којих се очекује да допринесу изградњи и развоју система заштите потрошача у Србије.

#### **Члан 126.**

Дефинисане су послови које министарство надлежно за заштиту потрошача нарочито обавља, а у складу са Законом о министарствима („Службени гласник Републике Србије”, бр. 72/12 и 76/13) који начелно уређује надлежности овог ресора.

#### **Члан 127. и 128.**

У циљу унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката у овој области, овим чланом прописује се оснивање Националног савета за заштиту потрошача ( у даљем тескту: Национални савет), као радног тела Владе, и уређују се послови које ово тело нарочито обавља. Национални савет чине представници министарства надлежног за заштиту потрошача и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Како би се обезбедило заступљеност свих институције које се баве најважнијим питањима заштите потрошача прописано је ко су обавезни чланови овог тела.

Представници удружења и савеза чине најмање једну трећину од укупног броја чланова Националног савета, а предлаже их Савет потрошача. Националним саветом председава министар надлежан за заштиту потрошача.

#### **Члан 129.**

Заштита потрошача не може бити делотворна ако се спроводи само на централном нивоу. У том смислу, неопходно је да органи аутономне покрајине и локалне самоуправе имају активну улогу у промовисању и заштити права и интереса потрошача.

На основу Закона о државној управи („Службени гласник Републике Србије”, бр. 79/05, 101/07 и 95/10) и Закона о локалној самоуправи („Службени гласник Републике Србије”, број 129/07) локалне самоуправе имају одређена овлашћења у области заштите потрошача, али она нису јасно прецизирана. Имајући то у виду, овим чланом Закона прописана је улога органа аутономне покрајине и локалне самоуправе у области заштите потрошача, која, између осталог, подразумева и подстицање и подршку активности усмерених на заштиту потрошача, подршку активностима удружења и савеза а нарочито у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, јачање координације у спровођењу заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу, као и подршка оснивању и раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

#### **Члан 130.**

Овај члан дефинише удружења и савезе удружења за заштиту потрошача у смислу овог закона. Наиме, слобода удруживања и напори за промовисање заштите потрошача воде ка успостављању бројних удружења чији је циљ заштита потрошача. Ипак,

неопходно је осигурати спречавање било какве злоупотребе коришћења назива „удружење за заштиту потрошача” јер би тако нешто у значајној мери шкодило поверењу и снази потрошачког покрета у целини и стварало конфузију међу самим потрошачима. Стога, удружења и савези су она удружења која су основана у складу са законом којим се регулише оснивање и правни положај удружења грађана, изричито су се 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, али и основ за вођење поступка против свих оних удружења и савеза која се представљају као удружења и савезе удружења за заштиту потрошача а то нису, односно лажно се представљају и обмањују јавност.

#### **Члан 131.**

Овим чланом одређено је шта се посебно убраја у делатност удружења и савеза. С тим у вези, њихове активности обухватају информисање, едукацију и пружање правне помоћи потрошачима, као и спровођење испитивања и упоредних анализа робе и услуга. Листа активности није овим ограничена, већ је само *exempli causa* наведена. Поред тога, приликом уписивања у Евиденцију, неопходно је да удружења и савези испуне и услове из овог члана, односно да реализују активности које су у овом члану прописане.

#### **Члан 132.**

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

#### **Члан 133.**

Евиденција остаје добровољна и заснована је на пријави коју удружење и савез доставља министарству надлежном за заштиту потрошача, којом доказује да испуњава услове за упис прописане Законом.

У овом члану предвиђа се доношење подзаконског акта који ће ближе уредити услове за упис у Евиденцију, садржину и начин вођења Евиденције, као и садржину пријаве за упис.

#### **Члан 134.**

Само она удружења и савези која испуњавају посебне услове који си тичу њиховог искуства, експертизе и капацитета могу да буду уписана у Евиденцију. Искуство се доказује достављањем извештаја о спроведеним активностима, као и пратећим финансијским извештајима. Ови додатни услови се траже из разлога што додатне активности којима се баве ова удружења и савези коју су уписани у Евиденцију захтевају проверено искуство и вештину удружења и савеза.

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

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

Ипак, неопходно је укључити и удружења и савезе у процес одлучивања. Пре усвајања одлуке о упису у Евиденцију, министарство надлежно за заштиту потрошача је дужно да затражи мишљење Савета потрошача коју чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. Ово мишљење је консултативне природе.

#### **Члан 135.**

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

#### **Члан 136.**

У циљу развоја потрошачког покрета, овим чланом је предвиђена могућност финансирања и суфинансирања активности евидентираних удружења и савеза из буџета Републике Србије, као и могућности суфинансирања из буџета Републике Србије европских и међународних пројеката које спроводе евидентирана удружења и савези.

Прописано је и да евидентирана удружења и савези који примају средства из других извора, изван буџета Републике Србије, су дужна да о томе обавесте надлежно министарство у прописаном року.

У начину свог финансирања, удружења и савези морају да остану независни. Наиме, удружења, односно савези не смеју да примају средства, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји или би могао да постоји било какав сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду, нпр путем обука, у складу са законом и статутом удружења, односно савеза. Овим чланом прописан је један од услова који удружења или савези морају да испуне приликом уписа у Евиденцију коју води ресорно министарство, али и основ за вођење поступка против свих оних удружења или савеза која се финансирају супротно овом члану, а представљају се у јавности као носиоци заштите потрошача.

#### **Члан 137.**

Овим чланом прописани су услови за брисање удружења или савеза из Евиденције, о чему одлучује ресорно министарство. Пре усвајања одлуке о брисању из Евиденције, министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача, који је дужан да исто изда у року од 30 дана од дана подношења захтева за давање мишљења. Уколико поменути Савет не достави своје мишљење у прописаном року, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције. Ово мишљење је консултативне природе.

### **Члан 138.**

Савет потрошача има улогу репрезентативног и консултативног тела потрошача пред осталим носиоцима заштите потрошача, као и других субјеката који се баве заштитом потрошача, као што су привредне и професионалне коморе и удружења трговаца. Савет потрошача чине сва удружења и савези који су уписани у Евиденцију. Савези које делом могу да чине и удружења која нису уписана у Евиденцију такођу учествују у раду Савета, што омогућава представљање и оних удружења која нису уписана у Евиденцију.

Прописани су послови које ово тело обавља, а нарочито предлагање представника удружења и савеза у Национални савет за заштиту потрошача, као и доношење Етичког кодекса удружења и савеза.

Савет потрошача ће донети свој интерни акт о организацији и начину рада. Услед њене саветодавне улоге, у поступку уписа и брисања из Евиденције неопходно је да министарство затражи мишљење Скупштине удружења и савеза.

## **Глава XIII. Потрошачки приговори и вансудско решавање потрошачких спорова**

Чланови 132. до 136. Закона о заштити потрошача из 2010. године мењају се сетом чланова који постављају правни основ и услове за установљавање система тела за вансудско решавање потрошачких спорова на територији целе државе. Такав систем ће директно да доприносе ефикасној примени одредаба овог закона у пракси.

Обим примене и главне карактеристике вансудског поступка решавања потрошачких спорова су дефинисани одредбама овог закона, док ће се тај поступак детаљније уредити подзаконским актом.

Предложена решења су у потпуности у складу с најновијим Европским прописима о вансудском решавању спорова:

1) Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова (engl. *Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes*); и

2) Уредбом 524/2013 о електронском решавању потрошачких спорова (енгл. *Regulation 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes*).

Поред ових, додатни разлози за ове одредбе су:

- да јасно означи тела која су надлежна за спровођење вансудског решавања потрошачких спорова;
- да омогући Министарству да ближе уређује критеријуме за рад тела која спроводе вансудско решавање потрошачких спорова, као и образац захтева за покретање овог поступка, а све у циљу да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан;
- да омогући Министарству да састави и објави листу тела која су овлашћена за вансудско решавање потрошачких спорова;
- да установе обавезу тела надлежна за вансудско решавање спорова да јавно објаве и доставе Министарству извештај о раду; и
- да развије електронску платформу за решавање потрошачких спорова.

### **Члан 139.**

Потрошачки приговори представљају основни извор информација приликом креирања политике заштите потрошача. Њихово прикупљање и упис мора да буде систематизован како би се добили поуздани, детаљни и релевантни подаци.

Такође, очекује се да ће Национални регистар потрошачких приговора, који води Министарство, олакшати да се „чују” и приговори појединачних потрошача и да се по тим приговорима поступа. Ово ће непосредно да допринесе бољем спровођењу у пракси одредаба овог закона, позитивно утичући на целокупни систем заштите потрошача у земљи.

Прописана је обавеза Министарства да једном годишње објављује и доставља Националном савету за заштиту потрошача извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора, али и које податке овај извештај нарочито треба да обухвата.

#### **Члан 140.**

Овај члан дефинише потрошачки спор као сваки спор који произилази из уговорног односа потрошача и трговца.-У поступку пред судом у потрошачком спору, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, не плаћа се судска такса за тужбу ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000,00 динара.

#### **Члан 141.**

Овим чланом прописује се могућност решавања потрошачких спорова вансудским путем, али се истовремено уводи ограничење вансудског решавања за поједине спорове, у складу са одредбама Директиве 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова.

Прописано је да се подзаконским актом ближе уреде питања од значаја за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито: критеријуми за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова и образац захтева за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан.

Прописано је да се вансудско решавање потрошачких спорова не примењује у следећим случајевима: за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац, код непосредних преговора између потрошача и трговца, приликом настојања судија да спор у току судског поступка реше мирењем страна, у поступцима које је трговац покренуо против потрошача и у споровима чија вредност прелази 500.000,00 динара.

#### **Члан 142.**

Министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова који испуњавају услове прописане чланом 148. став 2. овог закона и јавно је објављује. Овим чланом детаљно је уређено које податке листа треба да садржи (назив, седиште, адресу и Интернет адресу тела за вансудско решавање потрошачких спорова, податке унутрашњем уређењу и начину финансирања, податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова, њиховом професионалном искуству), као и могућност брисања са ове листе, уколико неко од тела за вансудско решавање потрошачких спорова престане да испуњава услове прописане овим законом. Прописана је обавеза за тела надлежна за вансудско решавање потрошачких спорова да достављају Министарству извештај о примљеним захтевима за покретање спора, покренутим и окончаним



споровима, уоченим значајним проблемима и слично, а у складу са чланом 148. став 2. овог закона, и то до 31. јануара текуће године за претходну годину, као и обавеза да овај извештај јавно објаве.

#### **Члан 143.**

Уколико се у поступку вансудског решавања потрошачких спорова не постигне споразум стране у спору имају право на судску заштиту у складу са овим законом. Коришћење вансудских алтернатива не може да потрошача лиши његовог права да спор изнесе пред суд.

Није у супротности Европској конвенцији о људским правима или Уставу ако се потрошач вољно одрекне права на приступ суду тако што прихвати неки од начина вансудског решавања спорова. Услов да је одрицање могуће само пошто спор настане је неопходан предуслов за слободну одлуку потрошача о одустајању од права на приступ правосуђу. У моменту када потрошач ступа у уговорни однос не може се од њега очекивати да покаже пуну пажњу на одредбе које је трговац припремио и које предвиђају дерогацију права на приступ суду

#### **Члан 144.**

На процесни аспект вансудског решавања потрошачких спорова се *mutatis mutandis* примењују одредбе одговарајућих матичних закона из ове области, тј. Закона о арбитражи и Закона о медијацији.

### **Глава XIV. Заштита колективних интереса потрошача**

Поступак за заштиту колективних интереса потрошача јесте начин за постизање високог нивоа заштите потрошача у пракси. Овим институтом штити се широк дијапазон потрошачких права укључујући и области које нису регулисане овим законом као што је то нпр. случај са потрошачким кредитом. Закон овлашћује евидентирана удружења и савезе да покрећу поступке за заштиту колективних интереса потрошача.

Ова глава представља транспоноване одредбе Директиве 2009/22/ЕЗ о мерама забране за заштиту интереса потрошача која је најважнија европска директива која регулише поступак спровођења правног система заштите потрошача. Одредбе ове Директиве детаљније су разрађене и усаглашене са карактеристикама и потребама српског правног система. Одредбе чланова 137. до 146. Закона о заштити потрошача из 2010. године само делимично транспонују одредбе ове Директиве. Члан 137. Закона о заштити потрошача из 2010. године ограничава обим примене ових одредаба на само две области потрошачког права: неправичне уговорне одредбе и непоштену пословну праксу.

Такође, консултована су и решења усвојена у правним системима држава у региону са веома сличном правном традицијом, као што је српска, а која су оцењена као врло успела и успешна од стране Европске комисије.

Одредбе о заштити колективних интереса потрошача од фундаменталног значаја су за ефикасну и делотворну заштиту потрошача. Њима се установљава један комплетан систем који може да користи широк круг носилаца заштите потрошача.

#### **Члан 145.**

Ради бољег и усаглашеног разумевања иновативног појма колективни интерес потрошача, Закон објашњава значење истог, прописујући да повреда колективног интереса потрошача постоји када се укупном броју од најмање десеторо потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом, или у случају непоштене пословне праксе у смислу чл. 17. до. 23. овог закона, односно неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 41. до 45. овог закона.

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

#### **Члан 146.**

У овом члану поставља се основ за активну улогу управе у поступку заштите колективног интереса потрошача у управном поступку. Ако у поступку надзора Министарство по службеној дужности основано сматра да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање непоштене уговорне одредбе или непоштене пословне праксе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача, отпочеће поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача. Правила општег управног поступка имају супсидијарну примену.

Нова законска решења су од суштинског значаја за потрошаче, имајући у виду да је у Закону о заштити потрошача из 2010. године ова могућност била спроводљива искључиво у судском поступку (глава XIII, Поступак забране неправичних уговорних одредаба и непоштеног пословања у Закону из 2010. године, предвиђен је као судски поступак). Међутим, деловањем на нивоу органа управе остварује се ефективнија заштита, управни поступак је бржи и ефикаснији од судског.

#### **Члан 147.**

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

#### **Члан 148.**

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

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

другим релевантним информацијама, да их доставе Министарству. Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба.

#### **Члан 149.**

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

Прописује се обавеза Министарства да обавести лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води, и позива га да се изјасни у року од 15 дана од дана пријема овог обавештења. Даље, лицу против којег се води поступак даје се могућност да у свом одговору самостално предложи обавезе које је спремно да предузме ради отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

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

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

#### **Члан 150.**

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

#### **Члан 151.**

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

#### **Члан 152.**

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

#### **Члан 153.**

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

### **Глава XV. Надзор**

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

#### **Члан 154.**

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

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

туристичке инспекције, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.

#### **Члан 155.**

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

Посебно се истиче овлашћење ресорног министарства да од осталих институција захтева одређене информације или предузимање оговарајућих мера, и обавеза тих органа да сарађују са министарством, укључујући и обављање секторске анализе, као и да дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача. Ова обавеза се појачава одредбом да Министарство може обавестити надлежни надзорни орган односно органа или организације који је дужан да сарађује, а као санкција се предвиђа објављивање података о неуспешној сарадњи. Инспирација за ову одредбу пронађена је у постојећем Закону о заштити конкуренције.

#### **Члан 156.**

У овом члану наводе се овлашћења надлежног инспектора, који има сва права, дужности и овлашћења која су прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у области трговине и туризма. У ставу два наводе се општа овлашћења надлежних инспекцијских органа, према одговарајућим одредбама предложеног прописа.

Санкције које су прописане одредбама Законом о заштити потрошача из 2010. године за несавесне трговце су се показале као недовољне и у појединим случајевима неадекватне. То је утицало да примена законских одредаба не буде делотворна на начин како се то очекивало. Посебно је указивано на недостатак овлашћења инспекције. Ради отклањања уочених слабости уведени су нови прекршаји и проширена овлашћења надлежних инспектора. Таксативно је набројано шта се конкретно проверава у пословању трговаца.

#### **Члан 157.**

Овим чланом прописује се да у случају утврђивања повреде закона инспектор доноси решење којим налаже трговцу да отклони утврђене недостатке и одређује рок у којем ће трговац бити дужан да отклони недостатке, а који не може бити краћи од 24 сата дана нити дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

#### **Члан 158.**

Инспекцијски надзор у смислу овог закона врши се по службеној дужности и започиње предузимањем прве радње тржишног инспектора у поступку инспекцијског надзора. У овом ставу појашњавају се поједине фазе поступка и радње у поступку инспекцијског надзора. Прописано је да пријаве повреде закона, друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају

својство странке у поступку. Даље се прописује да о свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник, а о питањима која нису од непосредног значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља службену белешку.

Ако утврди повреду закона, инспектор доноси и доставља решење у складу са својим овлашћењем у року од пет дана од дана отпочињања, односно окончања контроле. Инспектор у време и на месту контроле, може донети привремено решење, које се укида решењем из става 5. овог члана, односно престаје да важи протеком рока за доношење решења из става 5. овог члана. Међутим, против привременог решења није дозвољена посебна жалба.

#### **Члан 159.**

Против решења из чл. 150. и 157. овог закона може се изјавити жалба у року од осам дана Министру. Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена управна мера може да покрене поступак пред Управним судом у року од 14 дана, али жалба не одлаже извршење решења.

### **Глава XVI. Казнене одредбе**

#### **Члан 160. и 161.**

Прописани су прекршаји, односно новчане казне за правна лица, физичка и одговорна лица у правном лицу, као и за предузетнике. Уз прекршајну казну, правном лицу се може изрећи и заштитна мера привремене забране обављања одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања решења, а предузетнику заштитна мера привремене забране вршења одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

### **Глава XVII. Прелазне и завршне одредбе**

#### **Члан 162 -165.**

Овим одредбама се уређује обавеза државних органа на доношење подзаконских аката у року од 6 месеци од дана ступања Закона на снагу.

Такође, овим чланом је прописано да удружења и савези који су уписани у Евиденцију на основу Закона о заштити потрошача из 2010. године нису у обавези да се поново региструју, већ је Министарство у обавези да их упише у Евиденцију успостављену на основу члана 132. овог закона.

Прописује се ступање на снагу Закона осмог дана од дана објављивања у Службеном гласнику Републике Србије, уз одложени почетак примене, по истеку три месеца од ступања на снагу.

### **IV. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ПОТРЕБНА ЗА ПРИМЕНУ ЗАКОНА**

За спровођење овог закона није потребно обезбедити додатна финансијска средства у буџету Републике Србије.