

# **ЗАКОН**

## **О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА**

### **I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Циљ и предмет**

##### **Члан 1.**

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

#### **Основна права потрошача**

##### **Члан 2.**

Основна права потрошача су право на:

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

## **Обавезујућа природа**

### **Члан 3.**

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Одредбе уговора које директно или индиректно ускраћују или ограничавају права потрошача која произилазе из овог закона ништаве су.

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

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

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

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

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

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

## **Примена**

### **Члан 4.**

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

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима.

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

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

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студента у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају уз редовно похађање наставе у школи или на факултету у трајању дужем од три месеца или уз сагласност уговорних страна у краћем трајању, као и ради редовног похађања одређене обуке.

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

### **Значење појединих израза**

#### **Члан 5.**

Поједини изрази који се употребљавају у овом закону имају следеће значење:

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

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

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

4) организатор туристичког путовања је трговац који организује туристичко путовање и продаје га или га нуди на продају непосредно или посредством посредника у продаји туристичког путовања;

5) посредник у продаји туристичког путовања је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор;

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

7) роба је свака телесна покретна ствар, осим ствари која је продата у поступку извршења или на други начин по сили закона, вода и гас који се не продају у ограниченој или унапред утврђеној количини и топлотна енергија;

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

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

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

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

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

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

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

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

16) произвођач је лице:

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

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

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

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

17) повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину и изван пословних просторија трговца или трећег лица са којим трговац има споразум;

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

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

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

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

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

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

24) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други имаоци јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса, а нарочито електронске комуникационе услуге, дистрибуција и јавно снабдевање електричном енергијом, дистрибуција и снабдевање гасом, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом, снабдевање пијаћом водом, одводњавање и пречишћавање атмосферских и отпадних вода, превоз путника у јавном превозу, поштанске услуге, одржавање чистоће, одлагање комуналног отпада, управљање и одржавање гробља, погребне услуге, одржавање чистоће на површинама јавне намене, одржавање јавних зелених површина и обављање димничарских послова;

25) туристичко путовање (пакет аранжман), који по правилу укључује превоз, смештај и друге туристичке услуге, је припремљена комбинација две или више туристичких услуга коју је утврдио трговац самостално или по захтеву потрошача, у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању које укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга;

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

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

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

29) уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности је уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

30) вансудско решавање потрошачких спорова је начин решавања спорова између потрошача и трговца, посредовањем или арбитражом, у складу са законима којима се уређује посредовање и арбитража, или други начин решавања спорова у складу са другим прописима којима се уређује вансудско решавање спорова;

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

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

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

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

## **II. ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА**

### **Истицање цене**

#### **Члан 6.**

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну, односно јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима који уређују трговину.

### **Продајна цена услуге**

#### **Члан 7.**

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

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

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

### **Електрична енергија, гас, централно грејање и вода**

#### **Члан 8.**

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

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

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући цену која се плаћа за прикључење на дистрибутивну мрежу.

## **Бензинске станице и паркиралишта**

### **Члан 9.**

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

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

## **Угоститељски објекти**

### **Члан 10.**

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

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

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

1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;

2) продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

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

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

## **Оглашавање продајне цене**

### **Члан 11.**

Трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену робе или услуге и јединичну цену робе или услуге.

Ако се цена услуге рачуна по јединици времена, трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену услуге и цену по јединици времена.

## **Издавање рачуна**

### **Члан 12.**

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

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

1) назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца;

2) податке о продатој роби или пруженој услузи;

3) продајну цену;

4) датум издавања рачуна;

5) спецификацију продајне цене из члана 76. став 3. овог закона.

Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања рачуна потрошачу.

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

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

### **Дужност обавештавања пре закључења уговора**

#### **Члан 13.**

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

1) основним обележјима робе или услуге;

2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;

3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;

4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;

5) постојању законске одговорности због несаобразности робе или услуге уговору;

6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;

7) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору, односно после престанка производње и увоза робе;

8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски.

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

1) трајању уговора;

2) минималном трајању уговорних обавеза;

3) функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја;



4) релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;

5) постојању и условима постпродајних услуга и гаранцијама.

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

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

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

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

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

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

## **Додатни трошкови**

### **Члан 14.**

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

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

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

## **Плаћање новчане обавезе**

### **Члан 15.**

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

## **Едукација и информисање потрошача које спроводе удружења и савези**

### **Члан 16.**

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

Наставни програм основног и средњег образовања треба да обухвати и образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

Министарство надлежно за заштиту потрошача (у даљем тексту: Министарство) и евидентирана удружења и савези из члана 132. овог закона сарађују са основним и средњим школама у циљу едукације ученика о потрошачким правима и обавезама.

## **III. НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА**

### **Забрана непоштене пословне праксе**

#### **Члан 17.**

Забрањена је непоштена пословна пракса.

Трговац сноси терет доказивања да није обављао непоштену пословну праксу.

### **Појам непоштене пословне праксе**

#### **Члан 18.**

Пословна пракса је непоштена:

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

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

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

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

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

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

### **Обмањујућа пословна пракса**

#### **Члан 19.**

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

- 1) постојања или природе производа;
- 2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, употребу, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;
- 3) обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;
- 4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;
- 5) потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;
- 6) положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;
- 7) права потрошача, укључујући право на замену робе или повраћај новца из члана 52. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

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

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

## **Пропуштање којим се обмањују потрошачи**

### **Члан 20.**

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

1) ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;

2) скрива битне информације или битне информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

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

1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;

2) назив и адресу трговца и по потреби назив и адресу трговца у чије име послује;

3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;

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

5) обавештење о праву на одустанак од уговора.

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

### **Облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом**

### **Члан 21.**

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

1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе, а да заправо није, односно да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;

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

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

4) неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или

одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;

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

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

7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Насртљива пословна пракса**

#### **Члан 22.**

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

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

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

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

## **Облици пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом**

### **Члан 23.**

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

1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;

2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности, односно супротно захтеву да га напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;

3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;

4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;

5) директно подстицање деце путем огласа да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;

6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;

7) изричито обавештавање потрошача да су посао или егзистенција трговца угрожени ако потрошач не купи одређени производ;

8) стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање било које радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове.

## **Посебна заштита малолетника**

### **Члан 24.**

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

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

## **Кодекс добре пословне праксе**

### **Члан 25.**

Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе одговорни су и контролишу поштовања правила тог кодекса.

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

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

### **Излагање робе, тачна мера и истицање продајних подстицаја**

#### **Члан 26.**

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

Забрањује се условљавање продаје робе или пружања услуге продајом друге робе или пружањем друге услуге.

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

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

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

### **1. Обавештавање потрошача и право на одустанак**

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

#### **Члан 27.**

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину, односно изван пословних просторија, поред података из члана 13. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

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

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

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

4) условима, временском року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 28. овог закона;



5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 35. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео захтев у складу са чланом 28. став 2. и чланом 29. овог закона;

6) када право на одустанак од уговора није предвиђено у складу са чланом 37. овог закона, о податку да потрошач не може да користи право на одустанак или, где је примењиво, околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора;

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

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

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

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

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

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

5) могућности приступа вансудским механизмима за решавање спорова које трговац унапред прихвата и начинима приступа.

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

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 13. став 1. тачка 1) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 28. овог закона.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о пружању финансијских услуга на даљину, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавести о:

1) основним обележјима финансијске услуге;

2) продајној цени финансијске услуге укључујући порезе, таксе, трошкове и накнаде, односно о начину обрачунавања цене ако продајна цена финансијске услуге не буде исказана;

3) посебним ризицима који се односе на одређени финансијски инструмент;

4) периоду за који важе дата обавештења;

5) начину плаћања.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 13. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана потрошач није дужан да сноси те трошкове.

Трговац је дужан да податке из ст. 1, 2. и 6. овог члана пружи потрошачу на српском језику.

Подаци из ст. 1, 2. и 6. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1, 2. и 6. овог члана и чл. 30. и 31. овог закона је на трговцу.

### **Право потрошача на одустанак од уговора**

#### **Члан 28.**

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија у року од 14 дана, без навођења разлога и додатних трошкова, осим трошкова из чл. 34. и 35. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на посебном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину, односно изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: образац за одустанак).

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

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

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

Протеком рока из члана 29. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.

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

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

### **Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора**

#### **Члан 29.**

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

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

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

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

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

Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 30. став 1. овог закона и члана 31. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.

Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 30. став 1. овог закона и члана 31. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана почиње да тече када потрошач добије образац за одустанак.

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

Код уговора о пружању финансијских услуга на даљину, рок из става 1. овог члана рачуна се од тренутка закључења уговора, односно од тренутка обавештавања потрошача о садржини уговора ако је то обавештење примио након што је уговор закључен и завршава се истеком последњег часа последњег дана рока.

Изузетно од става 1. овог члана, код уговора о осигурању живота на даљину, потрошач има право да без навођења разлога у року од 30 дана закључења одустане од уговора.

### **Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија**

#### **Члан 30.**

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

- 1) образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику;
- 3) примерак потписаног уговора.

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

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

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу записа.

## **Формални услови за закључење уговора на даљину**

### **Члан 31.**

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

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

- 1) образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона, на српском језику;
- 3) уговор или исправу о уговору.

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

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 13. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 27. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

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

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

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

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испоруку топлотне енергије, започне у току рока из члана 29. овог закона, трговац ће захтевати да потрошач поднесе изричит захтев за закључење уговора.

## **Извршење и испорука**

### **Члан 32.**

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

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

Одредбе овог члана не примењују се на уговоре који за предмет имају финансијске услуге.

## **Правне последице одустанка од уговора**

### **Члан 33.**

Ако потрошач оствари право на одустанка од уговора у складу са чланом 28. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 34. и 35. овог закона.

## **Обавезе трговца у случају одустанка од уговора**

### **Члан 34.**

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

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

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

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

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

## **Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора**

### **Члан 35.**

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

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

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

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

Потрошач неће бити одговоран за умањену вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора у складу са чланом 27. став 1. тачка 4) овог закона.

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 30. став 4. или чланом 31. став 8. овог

закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.

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

Потрошач не сноси трошкове за:

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

(1) трговац није доставио обавештење у складу са чланом 27. став 1. тач. 4) и 5) овог закона; или

(2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 30. став 4. или чланом 31. став 8. овог закона;

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

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

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

(3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 30. став 2. или чланом 31. став 3. овог закона.

Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси одговорност као последицу остваривања права на одустанак од уговора.

### **Последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре**

#### **Члан 36.**

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без било каквог трошка за потрошача, трошкова из чл. 34. и 35. овог закона.

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

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

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

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

## Изузеци од права на одустанак од уговора

### Члан 37.

Потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

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

2) испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;

3) испоруке робе произведене према посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване;

4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;

5) испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;

6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом;

7) испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;

8) уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за одржавање или извршење поправки, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;

9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;

10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;

11) уговора закључених на јавној аукцији;

12) пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;

13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу записа ако је извршење започело после претходне изричите сагласности потрошача и његове потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора.

Потрошач нема право да одустане од уговора на даљину који за предмет има пружање финансијских услуга у случају:

1) финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту које трговац не може да контролише;

2) уговора о осигурању путника или пртљага или других уговора о краткорочном осигурању који се закључују на период краћи од месец дана;

3) уговора који је у целости извршен уз изричиту сагласност потрошача.

## **2. Ограничење употребе појединих средстава комуникације на даљину**

### **Непосредно оглашавање**

#### **Члан 38.**

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

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

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

### **Слање ненаручених пошиљки**

#### **Члан 39.**

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

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

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

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

1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета;

2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.

### **Оглашавање средствима комуникације на даљину**

#### **Члан 40.**

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

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



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

### **Захтев јавности**

#### **Члан 41.**

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

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

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац на начин који наводи да је потрошач пристао на њу, осим ако изричито не нагласи да одредбу није прихватио, не обавезује потрошача.

### **Тумачење уговорних одредаба**

#### **Члан 42.**

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

### **Неправична уговорна одредба**

#### **Члан 43.**

Неправичне уговорне одредбе су ништаве.

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

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

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

### **Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама**

#### **Члан 44.**

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

- 1) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;

2) ограничење обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;

3) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;

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

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

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

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

2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

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

**Члан 45.**

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

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

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

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

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

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

6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, ако је потребно да потрошач изјави да не пристаје на продужење уговора у року који је непримерено дугачак у односу на рок на који је уговор закључен;

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

8) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости;

9) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;

10) ограничавање права потрошача да препрода робу ограничавањем преносивости гаранције коју је дао трговац;

11) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;

12) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу записа, саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

## **VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ**

### **1. Испорука и прелазак ризика**

#### **Испорука**

##### **Члан 46.**

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

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

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

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

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

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

### **Пратећа документација уз робу**

##### **Члан 47.**

Продавац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу и монтажу, односно друге информације којима се потрошач упознаје са својствима техничке робе, када је то битно, а с обзиром на њену природу, својства и намену у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин.

Упутство за употребу и монтажу може бити сачињено на посебном писмену, односно прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

## **Раскид уговора због неиспуњења испоруке**

### **Члан 48.**

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

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

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

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

### **Прелазак ризика**

#### **Члан 49.**

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

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

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

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

## **2. Саобразност робе**

### **Саобразност уговору**

#### **Члан 50.**

Продавац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

1) ако одговара опису који је дао продавац и ако има својства робе коју је продавац показао потрошачу као узорак или модел;

2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;

3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;

4) ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране продавца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 51.**

Продавац одговара за несаобразности испоручене робе уговору ако:

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

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

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

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

Продавац није везан јавним обећањем у погледу својстава робе ако:

- 1) није знао или није могао знати за дато обећање;
- 2) је пре закључења уговора објављена исправка обећања;
- 3) обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

### **Захтев за отклањање несаобразности**

#### **Члан 52.**

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

Потрошач има право да бира да несаобразност робе трговац отклони оправком или заменом.

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

- 1) несаобразност не може да се отклони оправком или заменом уопште нити у примереном року;

2) не може да оствари право на оправку или замену, односно ако продавац није извршио оправку или замену у примереном року;

3) оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;

4) отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за продавца.

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

1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;

2) значај саобразности у конкретном случају;

3) да ли се саобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.

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

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

Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

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

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

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

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

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

## **Рокови и терет доказивања**

### **Члан 53.**

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

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

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

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

### **3. Гаранција**

#### **Давалац гаранције и гарантни лист**

##### **Члан 54.**

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

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

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

Давалац гаранције је дужан да на захтев потрошача изда гарантни лист из става 2. овог члана, који се по правилу сачињава у писаном облику, на папиру.

Уколико се потрошач сагласи, гарантни лист се може издати и у електронском облику, односно на другом трајном носачу записа који је доступан потрошачу.

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

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

#### **Злоупотреба израза гаранција**

##### **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.

## 4. Рекламација

### Рекламација и начин решавања рекламације

#### Члан 56.

Потрошач може да изјави рекламацију продавцу ради остваривања својих права из чл. 52, 54. и 81. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

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

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

Продавац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача.

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

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

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

Продавац је дужан да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача.

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

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



## **VII. БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА**

### **Одговорност за безбедност**

#### **Члан 57.**

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

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

### **Поступци у случају угрожавања права потрошача**

#### **Члан 58.**

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

## **VIII. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ**

### **Недостатак**

#### **Члан 59.**

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

Не сматра се да производ има недостатак само зато што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

### **Право на накнаду штете**

#### **Члан 60.**

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

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

### **Одговорност произвођача**

#### **Члан 61.**

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

## **Ослобађање од одговорности**

### **Члан 62.**

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

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

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

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

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

### **Одговорност више лица за исту штету**

#### **Члан 63.**

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

### **Застарелост потраживања**

#### **Члан 64.**

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

У сваком случају ово потраживање застарева за десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

### **Ограничење и искључење одговорности**

#### **Члан 65.**

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

## **IX. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА**

### **Квалитет материјала**

#### **Члан 66.**

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

На одговорност продавца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 50. - 55. овог закона.

### **Материјал који је предао потрошач**

#### **Члан 67.**

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

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

Продавац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време, иначе ће одговарати за штету.

### **Извршена услуга**

#### **Члан 68.**

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

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

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

Продавац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

### **Пружање услуге**

#### **Члан 69.**

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

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

## **Поверавање извршења услуге трећем лицу**

### **Члан 70.**

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

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

## **Обављање додатних радова**

### **Члан 71.**

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

Ако није могуће обавестити потрошача у примереном року додатни рад може да обави само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге, односно прорачун.

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

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

## **Контрола**

### **Члан 72.**

Продавац је дужан да омогући потрошачу да:

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

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

## **Обавеза обавештавања**

### **Члан 73.**

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

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

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

## **Цена услуге**

### **Члан 74.**

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

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

## **Прорачун**

### **Члан 75.**

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

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

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

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

## **Исплата цене и спецификација**

### **Члан 76.**

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 68. овог закона.

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

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

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

## **Пропуштање потрошача да плати цену**

### **Члан 77.**

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

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

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

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

### **Раскидање уговора због одступања од уговорених услова**

#### **Члан 78.**

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

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

### **Раскидање уговора пре истека рока**

#### **Члан 79.**

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

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

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

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

### **Саобразност услуге**

#### **Члан 80.**

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

Услуга није саобразна уговореној ако:

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

6) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име продавца.

Продавац није одговоран за несаобразност услуге ако:

1) није знао или није морао да зна да је треће лице у његово име дало опис из става 2. тачка 6) овог члана;

2) је опис из става 2. тачка 6) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 81.**

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

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

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност продавца сходно се примењују одредбе чл. 50. - 56. овог закона.

### **Одговорност лица која поступају по налогу**

#### **Члан 82.**

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

## **X. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА**

### **Приступ услугама од општег економског интереса**

#### **Члан 83.**

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

Трговац је дужан да:

1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;

2) не врши дискриминацију потрошача;

3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

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

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 132. овог закона. Одлуке ће се доносити по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминирајући начин.

## **Угрожени потрошач**

### **Члан 84.**

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

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

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

### **Члан 85.**

Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема.

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

## **Заштита од обуставе пружања услуга**

### **Члан 86.**

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

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

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

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

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

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



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

Забрана из става 6. овог члана сходно се примењује и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем застарелих дугова потрошача.

### **Дужност обавештавања пре закључења уговора**

#### **Члан 87.**

Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 13. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о:

1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;

2) посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију;

3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања;

4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;

5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;

6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без додатне накнаде;

7) начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;

8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;

9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;

10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.

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

### **Остале дужности обавештавања**

#### **Члан 88.**

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

Трговац је дужан да јавно и унапред информише потрошача о измени методологије формирања цена и општих услова уговора, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

Када измене методологија формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, трговац је дужан да јавно и унапред информише потрошача о изменама најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

### **Право на раскид**

#### **Члан 89.**

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

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

### **Право на промену пружаоца услуге**

#### **Члан 90.**

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

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана обавештавања трговца о тој намери, осим ако посебним законом није нешто друго прописано.

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

### **Спецификација рачуна**

#### **Члан 91.**

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

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

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

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

Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати

каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито закону који уређује висину стопе затезне камате.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за корисника треба да буду означене на рачуну како би потрошачи били упознати са њиховим постојањем уз навођење да су бесплатне.

### **Посебан начин пријема рекламације**

#### **Члан 92.**

Поред услова из члана 56. овог закона трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да обезбеде постојање и несметано функционисање бесплатних телефонских линија ради омогућавања потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 132. овог закона.

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

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

#### **Предуговорно обавештавање**

#### **Члан 93.**

Организатор туристичког путовања (у даљем тексту: организатор), односно посредник у продаји туристичког путовања (у даљем тексту: посредник) је дужан да у примереном року, пре закључења уговора о туристичком путовању, на српском језику, потрошача обавести о:

1) продајној цени туристичког путовања, укључујући све порезе и додатне трошкове, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање или боравишне таксе;

2) укупном износу средстава који је потрошач дужан да плати пре отпочињања туристичког путовања и распореду доспећа и износу оброчних отплата;

3) одредишту, средствима, карактеристикама и категоријама превоза, датумима, времену и месту поласка и повратка;

4) времену и месту привременог заустављања, врсти превоза и својствима превозног средства и опремљености и степену удобности превозног средства и услуга у превозном средству;

5) смештајном објекту (локација, врста, категорија и садржај туристичког објекта према важећим прописима државе у којој се објекат

налази), смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво удобности и друге карактеристике);

6) броју, распореду, врсти, карактеристикама и начину услуживања obroka;

7) посетама, излетима и другим услугама које су укључене у продајну цену туристичког путовања;

8) могућности осигурања које покрива трошкове отказа туристичког путовања од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са туристичког путовања;

9) подацима потребним за реализацију туристичког путовања и документима и роковима неопходним за прибављање виза, као и са царинским, граничним и административним формалностима;

10) потпуним и важећим здравственим условима који се захтевају за туристичко путовање и боравак уз детаљне здравствене препоруке;

11) условљавању реализације туристичког путовања, броју пријављених путника и року за обавештавање потрошача о раскиду уговора о туристичком путовању у случају недовољног броја пријављених путника;

12) називу, пословном имену и седишту организатора, односно посредника ради достављања писмена у судском поступку;

13) називу и адреси лица са којим је закључен уговор о гаранцији путовања за случај инсолвентности.

Обавештење о локалном представнику или локалној агенцији организатора од које по потреби може да затражи помоћ, броју телефона за хитне случајеве и другим подацима ради непосредног контакта са организатором, организатор односно посредник је дужан да потрошачу достави приликом закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење о обавези достављања података који омогућавају непосредан контакт са малолетником који путује или борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља, као и о имену, адреси и броју телефона лица одговорног за малолетника у месту боравка у иностранству, организатор, односно посредник је дужан да потрошачу достави пре закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније 14 дана пре поласка на туристичко путовање.

Предуговорно обавештавање, осим на српском, може да буде и на другом језику.

## **Доступност података**

### **Члан 94.**

Организатор односно посредник је дужан да потрошача на јасан и разумљив начин обавести о подацима из члана 93. овог закона, и то:

- 1) без накнаде;
- 2) у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу;
- 3) текстом који је исписан симболима исте величине као у уговору.

Ако потрошач путем средстава комуникације на даљину резервише туристичко путовање, организатор односно посредник мора да омогући да обавештење из члана 93. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања резервације.

Терет доказивања испуњења обавезе из члана 93. овог закона је на организатору односно посреднику.

### **Оглашавање и нуђење на продају**

#### **Члан 95.**

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

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

### **Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању**

#### **Члан 96.**

Уговор о туристичком путовању закључује се у писаној форми, обавезно на српском језику и на другом језику уколико се уговорне стране тако договоре, на папиру или на другом трајном носачу записа.

Организатор односно посредник је дужан да после потписивања уговора о туристичком путовању потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.

У случају закључења уговора о туристичком путовању, подаци из члана 93. овог закона, постају његов саставни део, обавезују организатора и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Организатор односно посредник дужан је да обавести потрошача о свакој промени података из члана 93. овог закона у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

Ако је потрошач путем средства комуникације на даљину резервисао туристичко путовање, организатор односно посредник је дужан да обавести потрошача о свакој промени података из члана 93. овог закона у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању средством комуникације на даљину којим је потрошач извршио резервацију.

Организатор односно посредник је дужан да у уговору о туристичком путовању изричито наведе сваку промену у подацима из члана 93. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о појединостима до закључења уговора.

Осим података из става 3. овог члана, уговор о туристичком путовању мора да садржи:

- 1) посебне захтеве потрошача са којима се организатор сагласио;

2) адресу, поступак и рок за улагање рекламација потрошача, као и рок за решавање рекламације потрошача;

3) пословно име и адресу организатора односно посредника, потрошача и осигуравача;

4) датум и место закључења уговора о туристичком путовању и потписе уговорних страна;

5) услове под којима потрошач има право да одустане од уговора из овог члана.

Ако организатор закључује уговор о туристичком путовању преко посредника, назив и адреса посредника морају да буду изричито наведене у уговору.

### **Замена потрошача другим лицем**

#### **Члан 97.**

Потрошач може пре отпочињања туристичког путовања да одреди друго лице које уместо њега има право да користи уговорене услуге ако задовољава посебне захтеве предвиђене за одређено туристичко путовање.

У случају из става 1. овог члана, организатор, односно посредник може да захтева накнаду искључиво трошкова који настану заменом.

Потрошач може да одреди друго лице које има право да уместо њега користи уговорене услуге само ако у примереном року до отпочињања туристичког путовања обавести организатора о замени.

Потрошач јемчи за извршење обавезе према организатору и за додатне трошкове који настану заменом.

### **Измена уговора пре поласка**

#### **Члан 98.**

Ако пре уговореног дана отпочињања туристичког путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне одредбе уговора као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врсту, локацију, категорију или ниво удобности смештаја, организатор односно посредник је дужан да измене без одлагања саопшти потрошачу, у писаној форми или на трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

Ако је потрошач средством комуникације на даљину резервисао туристичко путовање, организатор односно посредник је дужан да измене из става 1. овог члана достави потрошачу средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију.

Потрошач може да прихвати измене уговора из става 1. овог члана, укључујући измену продајне цене туристичког путовања или да раскине уговор о туристичком путовању.

Потрошач је дужан да без одлагања, обавести организатора или посредника о одлуци из става 3. овог члана.

У случају раскида уговора у складу са ставом 3. овог члана организатор, односно посредник је дужан да изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења.

## **Одустанак потрошача од путовања**

### **Члан 99.**

Потрошач може пре отпочињања туристичког путовања одустати од уговора, потпуно или делимично.

Ако потрошач пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), организатор има право на накнаду само учињених административних трошкова.

У случају неблагоприятног одустанка од уговора, организатор може од потрошача захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно периоду преосталом до отпочињања туристичког путовања и који мора бити економски оправдан.

Ако потрошач одустане од уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, као и у случају ако потрошач, организатор односно посредник обезбеди одговарајућу замену, организатор има право искључиво на накнаду стварних трошкова.

Околности из става 4. овог члана сматраће се изненадна болест и смрт путника и његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији до другог степена закључно, брачног друга или тазбинског сродника до другог степена закључно, усвојеника, усвојиоца; елементарна непогода; званично проглашено ванредно стање земље путовања.

### **Права и обавезе организатора и потрошача у случају раскида, неизвршења или делимичног извршења уговора о путовању**

### **Члан 100.**

Ако пре уговореног датума отпочињања туристичког путовања потрошач раскине уговор по основу члана 98. овог закона или ако организатор из било ког разлога раскине уговор изузев уколико је за то одговоран потрошач, потрошач има право избора:

- 1) да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем истог или бољег квалитета и плати разлику у цени;
- 2) да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем слабијег квалитета и накнаду за разлику у цени;
- 3) да захтева повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању.

Организатор је дужан да потрошачу накнади трошкове настале раскидом уговора, осим у случају:

- 1) раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, ако је пре закључења уговора обавестио потрошача да је извршење туристичког путовања условљено бројем пријављених путника и да рок за обавештавање потрошача о раскиду не може бити краћи од пет дана од дана отпочињања туристичког путовања;
- 2) престанка уговора због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране, при чему се велики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

## **Посебна права ученика односно студента**

### **Члан 101.**

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

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

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

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

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

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

Потрошач има право да раскине уговор у било које време пре поласка. У случају да потрошач раскине уговор после отпочињања путовања, организатор је дужан да организује повратак ученика односно студента у место поласка.

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

## **Саобразност туристичког путовања**

### **Одговорност**

#### **Члан 102.**

Организатор је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин који је уговорен и у складу са обавештењем о подацима из члана 93. овог закона.

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

Организатор одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је потрошачу пружио треће лице (прузалац услуга транспорта, смештаја, исхране, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време).

На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања, сходно се примењују одредбе чл. 80. - 82. овог закона.



## **Непосредна помоћ у случају несаобразности**

### **Члан 103.**

Ако организатор после отпочињања туристичког путовања утврди да потрошачу нису пружене, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи услуге саобразне уговору, дужан је да понуди потрошачу друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања без додатних трошкова за потрошача, као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга.

Ако пружање услуге из става 1. овог члана није могуће, или је потрошач не прихвати из оправданих разлога, организатор је дужан да потрошачу надокнади трошкове који су последица измене након поласка, као и да обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем.

Ако организатор не пружи потрошачу услуге из става 1. овог члана или ако не обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем, потрошач може да:

- 1) о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге;
- 2) изврши повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са организатором.

У случају из става 3. овог члана потрошач може да поднесе захтев организатору за накнаду трошкова.

## **Право на умањење цене**

### **Члан 104.**

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

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

У случају да одступање од уговора на које потрошач укаже није отклоњено за време трајања туристичког путовања, потрошач има право да захтева сразмерно умањење цене.

Ако одступање од уговора на које потрошач укаже, а које није отклоњено за време трајања туристичког путовања, представља неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе у погледу њеног обима или квалитета, потрошач може да захтева од организатора повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању.

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

## **Раскид због несаобразности**

### **Члан 105.**

У случају да извршено туристичко путовање није саобразно уговореном, потрошач може да захтева од организатора отклањање недостатака у примереном року.

Ако организатор у примереном року не отклони несаобразност у туристичком путовању у складу са чланом 103. овог закона, потрошач може да раскине уговор.

Потрошач није дужан да организатору остави примерен рок за отклањање несаобразности ако:

- 1) пружање друге одговарајуће услуге није могуће или ако организатор изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу;
- 2) нема интерес за отклањање несаобразности.

Организатор сноси трошкове повратка потрошача у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем и друге трошкове који настану услед раскида уговора.

## **Немогућност испуњења**

### **Члан 106.**

Ако због догађаја за који нису одговорне уговорне стране испуњење обавезе организатора постане немогуће, престају и обавезе потрошача.

Ако је у случају из става 1. овог члана потрошач предузео одређене радње у циљу испуњења своје уговорне обавезе, може захтевати од организатора повраћај уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа.

Трошкове повратка потрошача у место поласка или друго договорено место, сnose уговорне стране у једнаким деловима, а друге трошкове који се односе на престанак уговора сноси потрошач.

## **Одговорност за штету**

### **Члан 107.**

Ако организатор или треће лице које је у име организатора требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању или ако касни са њеним испуњењем, потрошач може да захтева накнаду штете коју је претрпео, укључујући нематеријалну штету.

Ако у случају из става 1. овог члана потрошач поднесе организатору захтев за накнаду штете из разлога што треће лице које је у име организатора требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању или ако касни са њеним испуњењем организатор може од трећег лица да захтева накнаду уплаћеног износа.

Организатор се ослобађа одговорности из става 1. овог члана ако докаже да је неиспуњење, делимично испуњење или кашњење са испуњењем последица потрошачевог намерног или крајње непажљивог поступања.

## **Гаранције у случају неспособности плаћања**

### **Члан 108.**

Организатор је дужан да има прописану гаранцију путовања за случај неспособности плаћања и то полису осигурања или гаранцију банке.

Ако организатор односно посредник не дају потрошачу уговор о осигурању или копију банкарске гаранције, односно информацију о гаранцијама путовања у складу са законом, потрошач има право да одустане од уговора уз повраћај уплаћених средстава у пуном износу без умањења.

## **Рекламација потрошача и губитак права**

### **Члан 109.**

Потрошач је дужан да организатора, локалног представника организатора или локалну агенцију на коју је организатор или посредник упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писаној форми, на папиру или на други одговарајући начин, обавести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од месец дана од дана утврђивања недостатака.

Организатор односно посредник је дужан да пре отпочињања туристичког путовања, на јасан и разумљив начин, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, обавести потрошача о дужности из става 1. овог члана и могућим последицама пропуштања извршења те дужности.

Организатор је дужан да потрошачу омогући да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација потрошача за време трајања туристичког путовања.

Ако организатор не испуни дужности из ст. 2. и 3. овог члана, потрошач не може сносити штетне последице пропуштања да организатора, локалног представника организатора или локалну агенцију на коју је организатор односно посредник упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи обавести о несаобразности пружених услуга.

Ако потрошач пропусти да благовремено обавести организатора о недостацима пружених услуга не може захтевати умањење цене из члана 104. овог закона, раскид уговора из члана 105. овог закона и накнаду штете из члана 107. овог закона, осим ако се одговорност за пропуштање рока из става 1. овог члана не може ставити потрошачу на терет.

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

### **Обавеза предуговорног обавештавања**

### **Члан 110.**

Трговац је дужан да потрошача у примереном року пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

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

Садржину стандардних информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене прописује Влада, на предлог Министра и министра надлежног за туризам.

Подаци из стандардних информативних образаца морају бити на српском језику. Ови подаци могу бити дати и на другом језику, уколико се уговорне стране тако договоре.

## **Оглашавање**

### **Члан 111.**

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 110. овог закона.

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

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 110. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

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

## **Формални услови за закључење уговора**

### **Члан 112.**

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми, обавезно на српском језику и на другом језику уколико се уговорне стране тако договоре, на папиру или на другом трајном носачу записа.

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

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 110. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 110. овог закона, у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 110. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 110. овог закона, морају да садрже:

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

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

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

У случају закључења уговора, потрошач мора да одвојено од потписивања уговора потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 7. овог члана.

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

Садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности прописује Влада, на предлог Министра и министра надлежног за туризам.

## **Право на одустанак од уговора**

### **Члан 113.**

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

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

## **Продужење рока за одустанак од уговора**

### **Члан 114.**

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

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

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 110. овог закона у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу записа, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 110. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

## **Коришћење права на одустанак од уговора**

### **Члан 115.**

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

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

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

## **Правне последице одустанка**

### **Члан 116.**

Одустанком од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о

помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.

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

### **Плаћање унапред**

#### **Члан 117.**

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

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

### **Уговор о трајним олакшицама за одмор**

#### **Члан 118.**

Код уговора о трајним олакшицама за одмор, плаћање цене врши се у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

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

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

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

### **Престанак повезаних уговора**

#### **Члан 119.**

Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори

без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности обавести даваоца кредита.

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

#### **Члан 120.**

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

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

### **Гаранције у случају неспособности плаћања**

#### **Члан 121.**

На гаранцију трговца за услуге из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и омогућавање размене које нису извршене због неспособности плаћања трговца, сходно се примењују одредбе члана 108. овог закона.

### **Солидарна одговорност**

#### **Члан 122.**

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

## **XII. СТРАТЕГИЈА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА**

### **Стратегија заштите потрошача**

#### **Члан 123.**

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

Влада на предлог Министарства доноси Стратегију.



## **Носиоци заштите потрошача**

### **Члан 124.**

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

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

## **Сарадња у области заштите потрошача**

### **Члан 125.**

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

Ради унапређења заштите потрошача привредне и професионалне коморе и удружења из става 1. овог члана сарађују са носиоцима заштите потрошача из члана 124. став 1. овог закона.

## **Послови Министарства**

### **Члан 126.**

Министарство:

- 1) креира политику заштите потрошача;
- 2) спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача;
- 3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача;
- 4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике;
- 5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 124. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача;
- 6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача;
- 7) обезбеђује примену прописа и врши координацију надзора над тржиштем у области заштите потрошача;
- 8) припрема и подноси Влади на усвајање Стратегију и акциони план за реализацију Стратегије;
- 9) прати и оцењује успешност спровођења Стратегије;
- 10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;
- 11) подржава оснивање и врши координацију у развоју тела за вансудско решавање потрошачких спорова;

- 12) подржава рад и развој удружења и савеза;
- 13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу;
- 14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу;
- 15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача;
- 16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача;
- 17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 139. овог закона;
- 18) прати тржиште у смислу препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.

### **Национални савет за заштиту потрошача**

#### **Члан 127.**

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

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

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

### **Састав Националног савета**

#### **Члан 128.**

Национални савет чине представници Министарства и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, евидентираних удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Сталне чланове Националног савета чине представници Министарства, министарства надлежног за безбедност хране, министарства надлежног за безбедност производа, министарства надлежног за здравље, министарства надлежног за енергетику, министарства надлежног за телекомуникације,

министарства надлежног за правосуђе, министарства надлежног за финансије, министарства надлежног за туризам и министарства надлежног за заштиту животне средине.

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

Савет потрошача из члана 138. овог закона, у року од 30 дана од дана пријема захтева Министарства, предлаже чланове Националног савета из реда евидентираних удружења и савеза.

Министар председава Националним саветом.

### **Активности органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе**

#### **Члан 129.**

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

1) подржавају активности удружења и савеза у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, у складу са прописима о финансирању програма од јавног интереса које реализују удружења;

2) подстичу и подржавају активности усмерене на заштиту потрошача, а посебно информисање, саветовање и едукацију потрошача;

3) подстичу и подржавају учешће представника потрошача у свим телима која на покрајинском и локалном нивоу доносе одлуке у областима од значаја за потрошаче, као што су услуге од општег економског интереса;

4) планирају и спроводе активности у области заштите потрошача на својој територији у складу са Стратегијом;

5) подржавају оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача, у складу са ставом 1. тач. 1) – 5) овог члана, најкасније до 15. марта сваке године за претходну календарску годину.

### **Удружења и савези**

#### **Члан 130.**

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

1) да им је област остваривања циљева удружења, односно савеза заштита потрошача;

2) да су недобитна и независна, нарочито у односу на трговце и политичке странке;

3) да лице на руководећем положају у удружењу, односно савезу није:

(1) лице запослено у државном органу или регулаторном телу, односно у органу аутономне покрајине или органу јединице локалне самоуправе који се баве пословима заштите потрошача;

(2) лице на руководећем положају или члан надзорног органа код трговца или у удружењу трговаца;

(3) лице на руководећем положају у политичкој странци.

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

### **Активности удружења и савеза**

#### **Члан 131.**

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

Активности удружења и савеза нарочито обухватају:

1) информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;

2) примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;

3) спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;

4) спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

### **Евиденција удружења и савеза**

#### **Члан 132.**

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

Евиденција се јавно објављује на званичној интернет страници Министарства.

Евиденција обухвата годишње финансијске извештаје и годишње извештаје о спроведеним активностима удружења и савеза.

### **Поступак уписа у Евиденцију**

#### **Члан 133.**

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство.

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

Пријава из става 2. овог члана нарочито садржи: назив удружења или савеза, потврду о упису у регистар код Агенције за привредне регистре, статут удружења, односно савеза као и одговарајуће доказе да удружење, односно савез испуњава све услове прописане чл. 130, 131, 134. и 136. овог закона.

Министар ближе прописује услове и садржину пријаве из става 2. овог члана, као и услове, садржину и начин вођења евиденције из члана 134. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

## Услови за упис у Евиденцију

### Члан 134.

За упис удружења односно савеза у Евиденцију, поред услова из чл. 130, 131. и 136. овог закона, потребно је да испуњава и услове:

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

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

Приликом утврђивања испуњености услова за упис у Евиденцију, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 138. овог закона.

На захтев Министарства Савет потрошача мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 30 дана.

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

## Права евидентираних удружења и савеза

### Члан 135.

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

- 1) да конкуришу са програмом од јавног интереса за подстицајна средстава Министарства;
- 2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са чланом 147. овог закона;
- 3) заступања интереса потрошача у судским и вансудским поступцима;
- 4) заступања интереса потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;
- 5) на учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача;
- 6) на приступ коришћењу Националног регистра потрошачких приговора из члана 139. овог закона, у циљу примања, евидентирања и поступања по приговорима потрошача;
- 7) да учествују у раду Савета потрошача из члана 138. овог закона.

## **Финансирање удружења и савеза**

### **Члан 136.**

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

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

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

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

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

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

## **Брисање из Евиденције**

### **Члан 137.**

Удружење односно савез брише се из Евиденције ако:

- 1) престане да испуњава услове из чл. 130, 134. и 136. овог закона;
- 2) учини тежу повреду обавезе из члана 138. став 5. овог закона;
- 3) злоупотребљава израз удружење односно савез;
- 4) не достави годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, у складу с чланом 132. став 3. овог закона, до 31. марта текуће године за претходну годину;
- 5) нарушава потрошачке принципе Етичког кодекса који доноси Савет потрошача из члана 138. став 1. тачка 3) овог закона.

О брисању из Евиденције одлучује Министарство.

Приликом утврђивања испуњености услова за брисање из Евиденције, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 138. овог закона.

Савет потрошача своје мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 30 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење.

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

### **Савет потрошача**

#### **Члан 138.**

Представници свих удружења односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 132. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача обавља следеће послове:

1) усаглашава ставове удружења односно савеза о битним питањима за потрошаче;

2) предлаже представнике удружења односно савеза у Национални савет и друге органе;

3) доноси Етички кодекс удружења односно савеза и прати његово спровођење;

4) даје мишљење Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из чл. 133. и 137. овог закона.

5) доноси препоруку о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства;

6) разматра и друга питања у складу са законом и Пословником о раду.

Савет потрошача доноси Пословник о раду.

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

Удружења односно савези који не објаве одлуке Савета потрошача на својим интернет страницама чине тежу повреду закона.

### **XIII. ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

#### **Национални регистар потрошачких приговора**

#### **Члан 139.**

Потрошачки приговор је свака представка или притужба којом се пријављује повреда права потрошача из овог и других закона.

Министарство води Национални регистар потрошачких приговора.

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

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора нарочито садржи:

1) податке о приговорима потрошача и пруженој правној помоћи;

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

### **Потрошачки спор**

#### **Члан 140.**

Потрошачки спор је 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 динара.

### **Вансудско решавање потрошачких спорова**

#### **Члан 141.**

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Министар ближе уређује услове за вансудско решавање потрошачких спорова, а нарочито правила и критеријуме за рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова, као и образац захтева за упис на листу из члана 142. став 1. овог закона и образац за покретање поступка вансудског решавања спора, како би се обезбедило да процес решавања спорова потрошача буде независан, непристрасан, транспарентан, делотворан, брз и правичан.

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

- 1) за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;
- 2) код непосредних преговора између потрошача и трговца;
- 3) приликом настојања судија да спор у току судског поступка реше мирењем страна;
- 4) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача;
- 5) у споровима чија вредност прелази 500.000 динара.

### **Тела за вансудско решавање потрошачких спорова**

#### **Члан 142.**

Министарство сачињава листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова који испуњавају услове прописане чланом 141. став 2. овог закона и јавно је објављује.

Тела из става 1. овог члана су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова (медијација), односно сталне арбитражне институције у складу са законом којим се уређује арбитража.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:



- 1) назив, седиште, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 2) податке о њиховом унутрашњем уређењу и начину финансирања, укључујући и податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова, њиховом професионалном искуству, накнади и од стране кога су ангажовани;
- 3) пословник о раду;
- 4) просечну дужину трајања спора;
- 5) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и спроводити поступак;
- 6) врсте потрошачких спорова које су обухваћене процедуром;
- 7) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора.

Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела надлежна за вансудско решавање потрошачких спорова дужна су да јавно објаве и доставе Министарству извештај који садржи податке о примљеним захтевима за покретање спора, покренутим и окончаним споровима, уоченим значајним проблемима и слично, а у складу са чланом 141. став 2. овог закона.

Уколико тела за вансудско решавање потрошачких спорова престану да испуњавају прописане услове и јавно не објаве и не доставе извештај из става 4. овог члана биће брисана са листе тела за вансудско решавање потрошачких спорова.

### **Право на судску заштиту**

#### **Члан 143.**

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

### **Сходна примена других прописа**

#### **Члан 144.**

На поступак вођења и окончања вансудског решавања потрошачког спора, сходно се примењују одредбе закона којима се уређују посредовање, арбитража као и други прописи којима се уређује вансудско решавање спорова.

## **XIV. ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА**

### **Колективни интерес потрошача**

#### **Члан 145.**

Повреда колективног интереса потрошача постоји:

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

2) у случају непоштене пословне праксе у смислу чл. 17. - 23. овог закона, односно неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 41. до 45. овог закона.

Повреда колективног интереса потрошача из става 1. тачка 1) овог члана постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од броја 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.

### **Поступак заштите колективног интереса**

#### **Члан 146.**

Поступак заштите колективног интереса покреће и води Министарство, по захтеву овлашћеног лица или по службеној дужности.

Ако у поступку надзора Министарство оцени 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, покренуће поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности.

Министарство покреће поступак заштите колективног интереса потрошача по службеној дужности, када на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података, оцени постојање повреде колективног интереса потрошача.

Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са прописима из члана 145. става 1. овог закона.

У поступку заштите колективног интереса примењују се правила општег управног поступка, ако овим законом није другачије прописано.

#### **Лица овлашћена за подношење захтева за заштиту колективног интереса потрошача**

#### **Члан 147.**

Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 132. овог закона.

#### **Странке у поступку и покретање поступка**

#### **Члан 148.**

Странке у поступку су лице против кога је покренут поступак и подносилац захтева.

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

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

### **Одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача**

#### **Члан 149.**

Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о битним чињеницама, доказима и осталим елементима због којих се поступак води и позвати да се изјасни у року од 15 дана од дана пријема овог обавештења.

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

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

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

### **Мера заштите колективног интереса потрошача**

#### **Члан 150.**

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

- 1) прекине са кршењем одредби овог закона или другог прописа којом се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од тога убудуће;
- 2) да отклони утврђену неправилност;
- 3) престане са непоштеном пословном праксом и да му забрани такво или слично поступање убудуће;
- 4) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.

У решењу из члана 149. став 1. овог члана Министарство може трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

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

Уколико Министарство утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача, подноси захтев за покретање прекршајног поступка надлежном органу, за прекршаје предвиђене овим законом.

### **Привремена мера**

#### **Члан 151.**

Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да

наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречава или отклањају штетне последице.

Привремена мера може да траје до доношења решења у том поступку.

### **Прекид поступка**

#### **Члан 152.**

Министарство прекида поступак ако се трговац корективном изјавом обавезе да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача.

Прекид поступка из става 1. овог члана може да траје најдуже три месеца.

О поступању по обавези из става 1. овог члана, Министарство води рачуна по службеној дужности.

Ако странка против које се води поступак не испуни или прекрши преузете обавезе пре истека рока од три месеца или у међувремену учини нову повреду, Министарство наставља поступак.

Ако странка против које се води поступак испуни преузете обавезе у прописаном року Министарство ће обуставити поступак.

### **Поступак за накнаду штете**

#### **Члан 153.**

Покретање или вођење поступка за заштиту колективног интереса потрошача не спречава потрошача коме је проузрокована штета да покрене пред надлежним судом поступак за накнаду те штете или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене било који други поступак захтевајући остварење својих права.

## **XV. НАДЗОР**

### **Надлежност за надзор**

#### **Члан 154.**

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши Министарство.

Органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе у делокругу обављања својих послова врше надзор над спровођењем прописа у области заштите потрошача и предузимају радње прописане овим законом и другим прописима.

Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у овим областима.

## **Сарадња у надзору**

### **Члан 155.**

Органи из члана 154. став 2. овог закона у вршењу надзора међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача.

У циљу унапређења сарадње и решавања питања надлежности, Влада на предлог министра надлежног за заштиту потрошача може да оснује координациона тела.

Министарство управља пословима заштите потрошача и органи из члана 154. става 2. дужни су да достављају Министарству анализу стања у области из свог делокруга која се односе на заштиту потрошача и дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

## **Овлашћења надлежних инспектора**

### **Члан 156.**

У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има сва права, дужности и овлашћења која су прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у области трговине, односно туризма.

Надлежни инспектор у вршењу надзора испитује да ли трговац, односно продавац:

- 1) истиче цене, у складу са чл. 6. до 10. овог закона;
- 2) оглашава продајну цену, у складу са чланом 11. овог закона;
- 3) издаје рачун, у складу са чланом 12. овог закона;
- 4) обавештава потрошаче, у складу са чл. 13, 27, 87, 88, 93. и 111. овог закона;
- 5) наплаћује додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 14. овог закона;
- 6) обавља непоштену пословну праксу, у складу са чл. 19. - 23. овог закона;
- 7) продаје, услужује и поклања малолетнику дуванске, односно алкохолне производе и пиво, као и пиротехничка средства, супротно члану 24. овог закона;
- 8) поступа, супротно члану 26. овог закона;
- 9) предаје потрошачу образац за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, у складу са чл. 30. и 31. овог закона;
- 10) испоручује робу, у складу са чланом 32. став 1. овог закона;
- 11) је извршио повраћај плаћеног износа које је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 34. став 1. овог закона;
- 12) врши непосредно оглашавање, у складу са чланом 38. овог закона;
- 13) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 39. став 1. овог закона;

14) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, у складу са чланом 40. овог закона;

15) испоручује робу потрошачу, у складу са чланом 46. став 1. овог закона;

16) доставља потрошачу пратећу документацију уз робу, у складу са чланом 47. овог закона;

17) поступа у складу са чланом 48. став 4. овог закона;

18) издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 54. и чланом 81. став 3. овог закона;

19) употребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 55. овог закона;

20) прима, евидентира, одговара на рекламацију, у складу са чланом 56. и чланом 81. став 3. овог закона;

21) обавља додатне радове без изричите сагласности потрошача, супротно члану 71. овог закона;

22) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 86. овог закона;

23) врши спецификацију рачуна, у складу са чланом 91. овог закона;

24) успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 92. овог закона;

25) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, у складу са чланом 95. овог закона;

26) обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 101. став 3. овог закона;

27) доставља гаранцију за случај неспособности плаћања, у складу са чл. 108. и 121. овог закона;

28) оглашава и нуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно размену временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 111. овог закона;

29) омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак, у складу са чланом 112. ст. 7. и 8. овог закона;

30) спроводи меру заштите колективног интереса потрошача из члана 150. овог закона.

Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли давалац гаранције:

1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен, у складу са чланом 54. став 2. овог закона;

2) употребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, у складу са чланом 55. овог закона.

## **Решење инспектора**

### **Члан 157.**

У случају утврђивања повреде закона инспектор налаже трговцу, односно продавцу да отклони утврђену неправилност.

Решењем из става 1. овог члана инспектор ће одредити рок у којем ће трговац, односно продавац бити дужан да отклони неправилност, а који не може бити краћи од 24 сата нити дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако трговац, односно продавац не поступи по налогу из став 2. овог члана инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе, односно вршења услуге на коју се мера односи.

## **Поступак инспекцијског надзора**

### **Члан 158.**

Инспекцијски надзор у смислу овог закона врши се по службеној дужности и започиње предузимањем прве радње инспектора у поступку инспекцијског надзора.

Пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку.

О свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник.

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 престаје да важи протеком рока за доношење решења из става 5. овог члана.

Против привременог решења није дозвољена посебна жалба.

## **Жалба**

### **Члан 159.**

Против решења из члана 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.

## **XVI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Прекршај**

#### **Члан 160.**

Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не истакне цену, у складу са чл. 6. до 10. овог закона;
- 2) не оглашава продајну цену, у складу са чланом 11. овог закона;
- 3) не изда потрошачу рачун, у складу са чланом 12. ст. 1. и 2. овог закона;
- 4) се не придржава истакнуте цене и услова продаје, у складу са чланом 12. став 3. овог закона;
- 5) наплати издавање и слање рачуна односно опомена потрошачу из члана 12. ст. 4. и 5. овог закона;
- 6) не обавештава потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;
- 7) наплати додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 14. овог закона;
- 8) обавља непоштену пословну праксу, из члана 18. овог закона;
- 9) обмањује потрошача на начин прописан чл. 19. - 21. овог закона;
- 10) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 22. и 23. овог закона;
- 11) продаје, услужује и поклања алкохолна пића, укључујући и пиво, дуванске производе и пиротехничке производе лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 24. став 1. овог закона;
- 12) одбије да потрошачу прода робу која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбије пружање услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и опште прихваћеним пословним обичајима, супротно члану 26. став 1. овог закона;
- 13) не обезбеди потрошачу робу у тачној мери или количини или му не омогући да провери ту тачност, супротно члану 26. став 3. овог закона;
- 14) нуди посебне продајне подстицаје за куповину робе и услуга, супротно члану 26. став 4. овог закона;
- 15) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из члана 27. овог закона;
- 16) при закључивању уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, не преда потрошачу образац за одустанак од уговора, у складу са чл. 30. и 31. овог закона;
- 17) не испоручи робу потрошачу у року прописаним чланом 32. став 1. овог закона;
- 18) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 34. став 1. овог закона;
- 19) непосредно се огласи, супротно члану 38. овог закона;



- 20) шаље пошиљке које потрошач није наручио, супротно члану 39. овог закона;
- 21) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 40. овог закона;
- 22) потрошачу не преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, у складу са чланом 46. став 1. овог закона;
- 23) потрошачу не преда робу у уговореној количини, у складу са чланом 46. став 2. овог закона;
- 24) на рачуну читљиво и јасно не напише рок испоруке робе, у складу са чланом 46. став 4. овог закона;
- 25) потрошачу приликом испоруке робе, не преда документа која се односе на робу, у складу са чланом 47. овог закона;
- 26) не врати потрошачу све износе плаћене по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 48. став 4. овог закона;
- 27) као давалац гаранције, не сачини гарантни лист у складу са чланом 54. став 2, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 28) не изда потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 54. став 3, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 29) употребљава израз „гаранција” и израз с тим значењем, супротно члану 55, односно члану 81. став 3. овог закона;
- 30) на продајном месту видно не истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација или на месту одређеном за пријем не обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са чланом 56. став 2, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 31) потрошачу не изда писану потврду, односно електронским путем не потврди пријем рекламације, у складу са чланом 56. став 5. односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 32) не води и не чува евиденцију примљених рекламација потрошача, у складу са чланом 56. ст. 4. и 6, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 33) не одговори потрошачу на изјављену рекламацију на начин и у року предвиђеном чланом 56. став 7, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 34) прихваћени захтев из рекламације потрошача не реши на начин прописаним чланом 56. став 8, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 35) не обавести потрошача о сваком продужавању рока за решавање рекламације, у складу са чланом 56. став 9, односно чланом 81. став 3. овог закона;
- 36) уколико не прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада у складу са чланом 71. овог закона;
- 37) не оснива Саветодавно тело, у складу са чланом 83. овог закона;
- 38) обустави потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 86. овог закона;
- 39) обуставља пружање услуге, у складу са чланом 86. став 5. овог закона;
- 40) овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем

телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, супротно члану 86. став 6. овог закона;

41) не обавештава потрошача о подацима из чл. 87. и 88. овог закона;

42) не дозвољава потрошачу да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 89. овог закона;

43) не изда рачун за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације рачуна из члана 91. овог закона;

44) не успостави бесплатну у телефонску линију и не образује комисију за решавање рекламација, у складу са чланом 92. овог закона;

45) не обавести потрошача о подацима из члана 93. овог закона;

46) оглашава или нуди на продају туристичко путовање, супротно члану 95. овог закона;

47) најкасније 14 дана пре поласка не обавести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и о имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 101. став 3. овог закона;

48) потрошачу не пружи довољну гаранцију обезбеђења за случај неспособности плаћања при уговорима о туристичким путовањима и временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 108. став 1. и чланом 121. овог закона;

49) не обавести потрошача о подацима из члана 110. овог закона;

50) не истакне јасно промотивну или продајну сврху догађаја, супротно члану 111. овог закона;

51) поред уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак нема потписа потрошача, супротно члану 112. став 8. овог закона;

52) повреди колективни интерес потрошача из члана 145. овог закона;

53) поступи супротно мери заштите колективног интереса потрошача из члана 150. овог закона;

54) поступи супротно налогу из решења инспектора из члана 157. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000,00 до 150.000,00 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000,00 до 500.000,00 динара.

## **Заштитна мера**

### **Члан 161.**

Уз прекршајну казну из члана 160. став 1. тач. 9), 10), 11), 12) и 54) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 160. став 2. за радње из члана 160. став 1. тач. 9), 10), 11), 12) и 54), одговорном лицу у правном лицу може се изрећи заштитна мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 160. став 3. за радње из члана 160. став 1. тач. 9), 10), 11), 12) и 54), предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

## **XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 162.**

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од шест месеци од дана његовог ступања на снагу.

### **Члан 163.**

Удружења и савези који су уписани у Евиденцији на основу Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 73/10) и Правилника о евиденцији удружења и савеза удружења за заштиту потрошача („Службени гласник РС”, број 32/11) на дан ступања на снагу овог закона, сматрају се уписаним у Евиденцију установљену на основу члана 132. овог закона.

### **Члан 164.**

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 73/10).

### **Члан 165.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењиваће се по истеку три месеца од дана његовог ступања на снагу.