

# ЗАКОН О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

## І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

### Предмет

#### Члан 1.

Овим Законом уређују се основна права потрошача, услови и средства заштите потрошача, права и обавезе удружења за заштиту потрошача, успостављање система вансудског решавања потрошачких спорова, као и права и обавезе државних органа у домену заштите потрошача.

### Основна права потрошача

#### Члан 2.

Свако без обзира на економски и друштвени положај, има следећа права у оквирима овог Закона:

1) *право на задовољење основних потреба*, то јест доступност најнужнијих производа и услуга, као што су храна, одећа, обућа и стамбени простор, здравствена заштита, образовање и хигијена, и право да роба и услуге које прибавља буду у складу са принудним прописима;

2) *право на безбедност*, то јест право на заштиту од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, односно чије је поседовање или употреба забрањена;

3) *право на обавештеност*, то јест право на располагање тачним подацима неопходним за разуман избор међу понуђеном робом и услугама;

4) *право на избор*, то јест могућност избора између више роба и услуга, по прихватљивим ценама и уз гаранцију квалитета;

5) *право учешћа*, то јест право да захтева да се интереси потрошача узму у обзир, и право да преко удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача;

6) *право на правну заштиту*, то јест право да захтева заштиту у законом предвиђеном поступку у случају повреде неког свог права, и право на накнаду материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац;

7) *право на образовање*, то јест право на 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; и

8) *право на здраву и одрживу животну средину*, то јест право на живот и рад у средини која није штетна по здравље и добробит садашње и будућих генерација, и право на располагање тачним подацима неопходним за процену ризика који постојећа животна средина представља за здравље и добробит људи.

### Обавезујућа природа

#### Члан 3.

Потрошач се не може одрећи права која су му призната овим Законом.

Ништава је уговорна одредба којом се одступа од одредаба овог Закона на штету потрошача.

Ништавост одредбе уговора не повлачи ништавост и самог уговора, ако он може опстати без ништаве одредбе.

Понуда за закључење уговора учињена од стране потрошача не обавезује потрошача да понуду одржи, осим ако је што друго изричито прописано.

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

## Основни појмови

### Члан 4.

Поједини изрази у смислу овог Закона имају следеће значење:

1) потрошач јесте физичко лице које, у правним пословима поступа претежно изван своје пословне делатности, професије или заната;

2) трговац јесте правно или физичко лице које, у правним пословима, поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната, као и свако ко дела у име и за рачун трговца;

3) потрошачки уговор јесте сваки уговор закључен између трговца и потрошача;

4) уговор о продаји робе јесте сваки уговор о продаји робе закључен између трговца и потрошача, укључујући уговоре код којих обавеза трговца има за предмет и робу и услуге;

5) роба јесте свака телесна покретна ствар. Ствар продата у извршном поступку или на други начин по сили закона, вода и гас који се не продају у ограниченој или унапред утврђеној количини, и електрична енергија не сматрају се као роба;

6) уговор о пружању услуга јесте сваки уговор између трговца и потрошача осим уговора о продаји робе;

7) уговор на даљину јесте уговор о продаји робе или пружању услуга закључен претежном употребом једног или више средстава комуникације на даљину;

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

9) трајни носач записа (трајни медијум) јесте средство које омогућава да трговац или потрошач сачува податке који се односе лично на њега, и да им приступи и репродукује их у неизмењеном облику за време које одговара сврси чувања података;

10) уговор закључен изван пословних просторија јесте уговор о продаји робе или пружању услуга који је закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; као и уговор о чијем закључењу су вођени преговори или за чије закључење је потрошач учинио понуду изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача;

11) пословне просторије јесу непокретни и покретни продајни објекти, укључујући сезонске продајне објекте, у којима трговац трајно обавља своју делатност; као и продајни и сајамски штандови на којима трговац трајно или привремено обавља своју делатност;

12) поруцбеница јесте писмено у коме су наведене уговорне одредбе, које потрошач потписује у намери да ступи у уговор закључен изван пословних просторија;

13) производ јесте свака роба и услуга, укључујући непокретности, права и обавезе;

14) финансијске услуге јесу банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања и пензионог осигурања, инвестиције на финансијском тржишту и услуге плаћања;

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

16) произвођач јесте онај ко производи робу или увози робу у Републику Србију, као и онај ко се представља као произвођач стављањем свога имена, знака или другог обележја на робу;

17) уговорна гаранција јесте обећање трговца или произвођача („давалац гаранције“) дато потрошачу, да ће му бесплатно оправити или заменити робу која није саобразна опису из гарантног листа или из огласа објављеног пре или у време закључења уговора или вратити плаћени износ;

18) повезани уговор јесте уговор о продаји робе или пружању услуга који је повезан с другим уговором између трговца и потрошача, а закључен између потрошача и трговца, или између потрошача и трећег лица на основу споразума између трговца и трећег лица;

19) аукција јесте начин продаје робе или услуга у поступку надметања потрошача које се може обавити употребом средстава комуникације на даљину, а најбољи учесник у надметању има обавезу да робу или услуге купи. Продаја робе или услуга у поступку јавног надметања по унапред одређеној цени не сматра се аукцијом;

20) јавна аукција јесте начин продаје робе у поступку надметања којим руководи аукционар, код којег потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да јој присуствују, а најбољи учесник у надметању има обавезу да робу купи.

### **Однос са другим законима**

#### **Члан 5.**

Поступање у складу са законима којима се ближе уређују облигациони односи, електронска трговина, трговина, услуге од општег интереса, телекомуникације, финансијске услуге или оглашавање, не ослобађа обавезе поступања у складу са овим законом, изузев ако је за одређени случај предвиђено шта друго.

## II ПРЕДУГОВОРНА ДУЖНОСТ ОБАВЕШТАВАЊА

### 1. Означавање цене

#### Предмет

##### Члан 6.

Одредбе овог одељка примењују се на предуговорне и уговорне односе у којима је једна страна потрошач.

Одредбе овог одељка не примењују се ако су за одређену врсту уговора овим Законом прописана посебна правила о означавању цена.

#### Основни појмови

##### Члан 7.

Поједини изрази употребљени у овом одељку имају следеће значење:

1) продајна цена јесте коначна цена једног комада робе, или дате количине робе, односно коначна цена услуге, укључујући све порезе и дажбине;

2) јединична цена робе јесте коначна цена по килограму, литру, метру, квадратном метру, кубном метру или другој мерној јединици која је у редовној употреби и одговара природи робе, укључујући све порезе и дажбине;

3) јединична цена услуге јесте коначна цена по киловат сату струје, гаса или централног грејања односно кубном метру воде или другој мерној јединици пружене услуге која је у редовној употреби и одговара природи услуге, укључујући све порезе и дажбине; и

4) цена по сату или другој јединици времена јесте коначна цена једног сата пружања уговорене услуге, укључујући све порезе и дажбине.

#### Дужност означавања цене

##### Члан 8.

Трговац је дужан да на недвосмислен, читак и лако уочљив начин, у валути која је законито средство плаћања у Републици Србији, значи:

1) продајну цену робе или услуге, укључујући пратећу робу која се испоручује у вези са пружањем услуге;

2) јединичну цену робе;

3) јединичну цену услуге, ако се цена услуге рачуна по јединици мере пружене услуге; и

4) цену по сату или другој јединици времена, ако се цена услуге рачуна на сат, као и све додатне трошкове у вези с пружањем услуге.

Приликом означавања цена трговац означава искључиво цене из става 1. овог члана, изузев ако је другачије прописано.

У случају да продаје робу или пружа услуге по сниженој цени, трговац је дужан да на недвосмислен, лако уочљив и читак начин значи и цену која је била пре снижења и снижену цену.

#### Продајна цена

##### Члан 9.

Трговац је дужан да продајну цену значи на роби односно амбалажи, или на месту продаје робе односно пружања услуга, као и у ценовнику робе односно услуга, и на роби која се налази у излогу.

У случају продаје уметничких дела или антиквитета трговац не мора да означи продајну цену на роби или амбалажи, ако је на робу ставио ознаку која омогућава њено проналажење у ценовнику.

### **Упакована роба**

#### **Члан 10.**

Трговац је дужан да поред продајне цене означи и јединичну цену претходно упаковане робе и истакне је на продајном месту и у ценовнику.

### **Продајна цена услуге**

#### **Члан 11.**

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга и да га истакне у пословним просторијама или на другом месту на коме нуди вршење услуга.

Трговац је дужан и да истакне ценовник или тарифник у излогу.

Ако се од трговца не може основано очекивати да истакне ценовник или тарифник свих услуга за чије се вршење нуди с обзиром на њихов број и разноврсност, трговац је дужан да, на месту на коме се нуди за вршење услуга, потрошачу омогући да се обавести о свим ценама и тарифама.

Ако се трговац нуди за вршење услуга у посебном одељењу продајног објекта, довољно је да истакне посебан ценовник или тарифник за услуге које се у том одељењу врше.

### **Струја, гас, централно грејање и вода**

#### **Члан 12.**

Трговац који се нуди или јавно оглашава за вршење услуге трајног снабдевања струјом, гасом, централним грејањем или водом путем цевовода, дужан је да у понуди или огласу јасно означи:

1) јединичну цену потрошене струје или централног грејања, укључујући све порезе и дажбине; и

2) јединичну цену потрошене воде или гаса, укључујући све порезе и дажбине.

Трговац је дужан да поред јединичне цене јасно означи све цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући цену која се плаћа за прикључење на мрежу.

### **Бензинске станице и паркиралишта**

#### **Члан 13.**

Трговац је дужан да означи јединичне цене горива, тако да их лако и благовремено с пута уочи лице које управља моторним возилом крећући се ка бензинској станици.

Трговац који нуди простор за паркирање моторних возила односно закуп паркинг места у гаражама, бокс гаражама и на паркиралиштима дужан је да истакне ценовник на улазу.

### **Угоститељски објекти**

#### **Члан 14.**

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.

Угоститељски објекти за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман соба и слично) дужни су да на видљивом месту истакну продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона, износ боравишне таксе у свакој соби и на рецепцији, као и да истакне продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на сваком месту где се потрошачи услужују.

Ако угоститељски објекти из става 1. и 3. овог члана нуде употребу средстава комуникације на даљину, дужни су да поред тог средства означе цену употребе по јединици времена или укупну цену једног коришћења.

Сматра се да је у означене цене укључена накнада за услугу и сви додатни трошкови.

### **Ограничење дужности означавања цене**

#### **Члан 15.**

Трговац није дужан да означи јединичну цену робе и/или услуге ако је једнака укупној цени.

Ако се за одређену врсту претходно упаковане робе може изразити нето маса и нето маса суве материје, довољно је да трговац означи цену по јединици нето масе суве материје.

Ако роба није претходно упакована него се мери у присуству потрошача, трговац је дужан да означи само јединичну цену.

### **Оглашавање продајне цене**

#### **Члан 16.**

Ако приликом јавног оглашавања трговац наводи укупну цену, дужан је да наведе и јединичну цену, осим у случајевима када је дужност означавања јединичне цене ограничена одредбама члана 15. овог Закона.

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

## **2. Дужност обавештавања**

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

#### **Члан 17.**

Пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, трговац је дужан да потрошача обавести на јасан и разумљив начин о следећим појединостима, ако те појединости нису очигледне с обзиром на околности закључења уговора:

- 1) основна обележја робе или услуга, које су предмет обавезе трговца;
- 2) физичка адреса и подаци који су од значаја за утврђивање идентитета трговца, као што је име трговца и, ако је то потребно, име другог трговца у чије име он поступа;
- 3) продајна цена, а ако је природа производа таква да се цена не може разумно претпоставити, онда начин на који ће се предајна цена израчунати; као и сви додатни поштански трошкови и трошкови транспорта и испоруке по потреби; или, у случају да се поменути додатни трошкови не могу разумно претпоставити, чињеница да се овакви трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начин плаћања, начин и рок испоруке, извршења других уговорних обавеза, као и начин на који се поступа по притужбама потрошача;

5) постојање права потрошача на једностранни раскид уговора под условима који су прописани овим Законом;

6) подршка коју трговац пружа потрошачу пружа након продаје, уговорне гаранције, и услови под којима потрошач има право на њих;

7) време на које је уговор закључен, по потреби или, ако је уговор закључен на неодређено време, услови за раскид уговора;

8) минимално трајање уговорне обавезе потрошача, по потреби; и

9) обавеза потрошача да пружи било који облик обезбеђења на захтев трговца, и услови под којима ова обавеза постоји.

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

У случају да уговор буде закључен, обавештења о појединостима из става 1. овог члана представљају његов саставни део.

На трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о појединостима из става 1. овог члана.

Трговац је дужан да на јасан и недвосмислен начин саопшти потрошачу да га о појединостима из става 1. овог члана обавештава у комерцијалне сврхе.

### **Повреда дужности обавештавања о додатним трошковима**

#### **Члан 18.**

Ако трговац није обавестио потрошача о додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке, или, у случају да се поменути додатни трошкови не могу разумно унапред израчунати, ако га није обавестио о чињеници да се они могу ставити потрошачу на терет, потрошач није дужан да плати додатне трошкове.

## **3. Обавештење о начину плаћања**

### **Плаћање посредством банке**

#### **Члан 19.**

Ако трговац обавести потрошача о томе да допушта плаћање посредством банке или поште, сматра се да је дуг измирен када банка односно пошта прими налог потрошача за плаћање или уплату дугованог износа или налог трећег лица које врши плаћање у име или за рачун потрошача.

### **III НЕПОШТЕНО ТРЖИШНО ПОСТУПАЊЕ**

#### **Предмет**

##### **Члан 20.**

Одредбе ове главе односе се на непоштено тржишно поступање пре, за време и након закључења уговора који се односи на производ, не задирући у правила о пуноважности, закључењу и дејствима уговора.

Тржишно поступање према потрошачу је свако чињење или нечињење трговца, начин његовог деловања или представљања, као и пословна комуникација, укључујући оглашавање, које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима.

#### **Забрана непоштеног тржишног поступања**

##### **Члан 21.**

Непоштено тржишно поступање је забрањено.

Терет доказивања тачности чињеничних исказа о производу, које је трговац дао пре, за време и након закључења уговора, лежи на трговцу.

#### **Појам непоштеног тржишног поступања**

##### **Члан 22.**

Тржишно поступање је непоштено:

- 1) ако је противно захтевима професионалне пажње; и
- 2) ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање у вези с производом, просечног потрошача на кога се то тржишно поступање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се тржишно поступање односи на групу.

Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својим тржишним поступањем битно умањује способност потрошача да разборито одлучује, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео.

Економска одлука потрошача је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати у целисти 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.

Тржишно поступање које прети да битно наруши економско понашање јасно одређене групе потрошача, који су због своје психичке или физичке слабости, узраста или лакомислености нарочито осетљиви на ту врсту тржишног поступања или на дати производ, под условом да се од трговца могло основано очекивати да то предвиди, процењује се према просечном припаднику те групе потрошача.

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

Непоштеним се нарочито сматра тржишно поступање из чл. 23. – 25., којим трговац обмањује потрошаче, као и насртљиво поступање из чл. 26. – 28. овог Закона.

Повреда дужности обавештавања у складу са овим Законом, представља непоштено тржишно поступање.

У непоштено тржишно поступање се убраја и повреда дужности обавештавања потрошача из члана 17. овог Закона, као и повреда дужности обавештавања потрошача о његовим правима у вези са:

- 1) уговорима на даљину, у складу с чл. 31. и 34. овог Закона;



- 2) уговорима о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности, у складу с чл. 102. – 104. и 121. – 122. овог Закона;
- 3) означањем цена, у складу с чл. 6. – 14. и 16. овог Закона;
- 4) уговорима закљученом употребом електронских средстава, у складу с чл. 32. - 33. овог Закона;
- 5) потрошачким кредитом, у складу с члановима чл. 135., 138. – 139. овог Закона; и
- 6) медицинским производима за људску употребу; финансијским услугама на даљину; заједничким улагањем у преносиве хартије од вредности; посредовањем у осигурању; животним осигурањем и другим врстама директног осигурања; продајом финансијских инструмената; проспектом који се објављује у случају јавне понуде хартија од вредности или њиховог прихватања за трговање, у складу са законима којима се уређују наведене области.

### **Обмањујуће тржишно поступање**

#### Члан 23.

Обмањујуће тржишно поступање је непоштено.

Тржишним поступањем обмањују се потрошачи ако тим поступањем трговац наводи потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења, или на други начин доводи или прети да доведе просечног потрошача заблуду у погледу следећих околности:

- 1) постојање или природа производа;
- 2) основна обележја производа, као што су: доступност, предности, ризици, начин израде, употреба, додаци који иду уз производ, помоћ која се потрошачима пружа након продаје и поступање по њиховим притужбама (начин и датум производње или пружања, испорука, подобност за употребу, начин употребе, количина, спецификација, земља производње и земља порекла жига, очекивани резултати употребе, или резултати спроведених тестова или провера;
- 3) обавезе трговца и њихов обим, разлози за одређено тржишно поступање и његова природа, ознаке или изјаве о томе ко посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;
- 4) цена или начин на који је она формирана, или постојање одређених погодности у погледу цене;
- 5) потреба за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;
- 6) положај, особине или права трговца, или његовог заступника, као што су њихов идентитет или имовина, квалификације, статус, сагласности која су им дата, својинска и права интелектуалне својине којима располажу, награде или признања која су примили; и
- 7) права потрошача, укључујући право на замену ствари или враћање новца из чланова 62. - 65. и 85. овог Закона или ризике којима може да буде изложен.

Непоштено тржишно поступање из става 2. овог члана обухвата и стварање општег утиска којим се просечни потрошач наводи да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, без обзира на тачност обавештења која су му дата.

Трговац обмањује потрошаче ако у конкретном случају, узимајући у обзир све околности, његово поступање наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што:

- 1) оглашава производ, укључујући упоређујуће оглашавање и тиме отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке конкурента; и
- 2) крши одредбе кодекса понашања којем је приступио, ако је изјавио да је везан тим кодексом.

## Пропуштање којим се обмањују потрошачи

### Члан 24.

Трговац обмањује потрошаче, то јест непоштено тржишно поступа, када им ускрати она битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за разборито одлучивање, узевши у обзир све околности случаја и ограничења употребљеног средства комуникације, чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Трговац обмањује потрошаче пропуштањем и када, узевши у обзир све околности случаја и ограничења употребљеног средства комуникације, скрива битне информације, или их пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин, или када пропусти да истакне пословну сврху свога обраћања потрошачима, чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Приликом просуђивања да ли је трговац пропустио да потрошачима пружи сва битна обавештења, у обзир се узимају просторна и временска ограничења која су својствена употребљеном средству комуникације, као и све допунске мере које је трговац предузео у циљу обавештавања потрошача.

У случају да трговац шаље потрошачу позив на понуду, односно да га обавештава о особинама и цени производа на начин који одговара употребљеном средству комуникације, и тако омогућава потрошачу да купи производ, информације о следећим појединостима сматрају се битним, ако што друго не произлази из околности случаја:

- 1) основна обележја производа, у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;
- 2) име и адреса трговца и, по потреби, име и адреса трговца у чије име он послује;
- 3) цена која обухвата порез, а ако је природа производа таква да се цена не може унапред израчунати, онда начин на који се цена израчунава, као и сви додатни трошкови, укључујући трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке, а када се додатни трошкови не могу израчунати унапред, онда чињеница да до њих може доћи;
- 4) правила о плаћању, испоруци, извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по притужбама потрошача, ако та правила одступају од захтева професионалне пажње; и
- 5) постојање права на једнострану раскид уговора.

## Тржишно поступање којим се увек обмањују потрошачи

### Члан 25.

Облици тржишног поступања за које се неопориво претпоставља да обмањују потрошаче и да су као такви непоштени јесу:

- 1) Неистинита тврдња трговца да га обавезује неки кодекс понашања.
- 2) Неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака.
- 3) Неистинита тврдња да је неки кодекс понашања одобрио одређени државни орган или нека организација.
- 4) Неистинита тврдња да трговац, укључујући његово тржишно поступање или производ одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење.
- 5) Позив да потрошач учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање било ког основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи дати производ или опрему, или да ангажује другог трговца да

га испоручи, по наведеној цени, у количини и року који би се иначе могао основано очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену.

6) Позив потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, након чега трговац, у намери да га наведе на куповину неког другог производа:

а) одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи; или

б) одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у разумном року; или

в) покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање.

7) Неистинита тврдња да ће производ бити расположив у веома кратком временском периоду, или да ће веома кратко бити расположив под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе одмах, односно да му се ускрати прилика или време потребно за доношење разборите одлуке.

8) Обећање трговца да ће потрошачу пружити пратеће услуге након продаје одређеног производа, ако је пре продаје трговац комуницирао с потрошачем на језику који није у званичној употреби у Републици Србији, а након продаје му нуди пружање пратећих услуга само на неком другом језику, о чему није на јасан начин обавестио потрошача пре него што се потрошач обавезао.

9) Неистинита тврдња или на било који други начин стварање погрешног утиска да је производ у законитом промету.

10) Представљање права која су потрошачу гарантована законом као неке 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) Нетачне тврдње о природи и значају ризика, коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ.

13) Такво оглашавање производа, који личи на неки производ другог трговца, којим се потрошач намерно наводи на погрешан закључак да је оба производа произвео исти трговац.

14) Стварање, вођење или оглашавање пирамидалне шеме, у оквиру које потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода, ако тај приход превасходно не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у наведеној шеми.

15) Нетачна тврдња трговца да ће ускоро да престане са пословањем или да се премешта у друге просторије.

16) Тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу.

17) Нетачна тврдња трговца да одређени производ лечи неку болест, поремећај функције или малформацију.

18) Давање нетачних информација о условима на тржишту, или о могућности проналажења одређеног производа, у намери да се потрошач наведе да тај 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 *gratis*, *бесплатно*, *без накнаде*, или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак изузев неизбежног трошка јављања на оглас 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 да су пратеће услуге након продаје одређеног производа расположиве и на територији неке друге државе осим оне у којој је продат.

### **Насртљиво тржишно поступање**

#### **Члан 26.**

Трговац послује насртљиво, и самим тим непоштено, ако, узевши у обзир све околности случаја, узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду, или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези с одређеним производом, и тако га наводи или прети да наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Недозвољени утицај је употреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача, без обзира на то да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе, на начин који битно ограничава способност потрошача да разборито одлучује.

Приликом просуђивања да ли одређено пословање представља узнемиравање, принуду, укључујући физичку принуду, или недозвољени утицај на потрошача, у обзир се узима:

- 1) време, место, природа и трајање таквог пословања;
- 2) употреба претећег или увредљивог језика или понашања;
- 3) чињеница да трговац свесно користи, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези с производом, неки несрећни случај који је задесио потрошача, или тешке околности у којима се потрошач нашао, а које утичу на његову способност за расуђивање;
- 4) свака тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари неко своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор, или да изабере други производ или другог трговца; и
- 5) претња трговца неком радњом коју правно не може предузети.

### **Тржишно поступање које се увек сматра насртљивим**

#### **Члан 27.**

Облици тржишног поступања за које се необориво претпоставља да су насртљиви и као такви непоштени, јесу:

- 1) Стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор.
- 2) Лична посета потрошачевом дому уз оглушење о потрошачев захтев да напусти дом, односно да се више не врати, изузев у случају и на начин који оправдава покушај да се оствари потраживање из уговора.
- 3) Упорно обраћање потрошачу, противно његовој вољи, путем телефона, факса, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, изузев у случају и на начин који оправдава покушај да се оствари потраживање из уговора.
- 4) Захтев да потрошач, који жели да оствари своја права из полисе осигурања, достави документа која се не могу разумно сматрати релевантним за оцену одговарајуће основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на потрошачево одговарајуће обраћање, а све у циљу одвраћања потрошача од остваривања његових уговорних права.
- 5) Директно подстицање деце путем огласа да купе, или да убеди родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања.

6) Захтев да потрошач плати, врати или чува производ чију испоруку није ни тражио, изузев у случају из члана 36. став 4. овог Закона.

7) Изричито обавештавање потрошача да ће посао или егзистенција трговца бити угрожени, ако потрошач не купи одређени производ или услугу.

8) Стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио, да ће освојити или да ће предузимањем одређене радње освојити награду, или какву другу корист, а заправо не постоји никаква награда или корист, 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.

### **Кодекс понашања**

#### **Члан 28.**

Кодекс понашања је споразум или систем правила која нису прописана законом или подзаконским актом, али која обавезују трговце који им приступе или који их донесу и објаве, и уређују начин њиховог поступања.

Доносилац кодекса понашања је оно лице, што може бити трговац или група трговаца, које је одговорно за његово састављање и измену, односно за праћење поштовања правила кодекса понашања од стране лица која су том кодексу приступила.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача дужно је да подстиче доносиоце кодекса понашања да контролишу појаву непоштеног тржишног поступања оних трговаца који су приступили одређеном кодексу, с тим што контрола поштовања правила кодекса понашања може бити само допуна, а не замена за поступак спровођења овог Закона у погледу забране непоштеног тржишног поступања.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача дужно је да подстиче трговце и доносиоце кодекса понашања да обавештавају потрошаче о њиховом постојању и садржини.

### **Посебна заштита малолетника**

#### **Члан 29.**

Забрањена је продаја, служење и поклањање алкохолних пића односно дуванских производа лицима млађим од 18 година живота.

У случају сумње трговац је дужан да провери да ли је потрошач, којем продаје или служи алкохолно пиће односно дувански производ, старији од 18 година. Провера старости потрошача врши се увидом у важећу личну карту, пасош или возачку дозволу.

## **IV УГОВОРИ НА ДАЉИНУ И УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА**

### **1. Обавештавање потрошача и право на једностранни раскид**

#### **Обим заштите**

##### **Члан 30.**

Овај одељак односи се на уговоре на даљину и уговоре закључене изван пословних просторија.

Овај одељак односи се и на предуговорне односе и закључење уговора о финансијским услугама на даљину, ако је реч о првом таквом уговору између трговца и потрошача.

Овај одељак не односи се на:

- 1) уговоре закључене употребом аутомата за продају, или помоћу пословних просторија које су аутоматизоване; и
- 2) уговори о продаји хране или пића у привременим објектима, као што су тезга или штанд.

Овај одељак не примењује се на уговоре закључене изван пословних просторија који се односе на:

- 1) осигурање;
- 2) финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту ако трговац не може да контролише те промене и ако се оне јављају за време док потрошач има право да раскине уговор; и
- 3) потрошачки кредит из чл. 134. – 155. овог Закона.

#### **Дужност обавештавања**

##### **Члан 31.**

Поред дужности обавештавања уређене чланом 17. код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија трговац је дужан да потрошачу пружи обавештење о следећим појединостима, које представљају саставни део уговора:

- 1) услови под којима постоји, и поступак у коме се остварује, право на једностранни раскид, у складу с чл. 38. и 39. овог Закона;
- 2) физичка адреса на којој трговац послује, ако је различита од адресе на којој је регистрован, а тамо где је прикладно и адреса трговца у чије име он поступа, на коју потрошач може да упути притужбе;
- 3) постојање кодекса понашања који обавезује трговца, и начин на који му се може приступити;
- 4) цена употребе средстава комуникације на даљину, ако се не обрачунава по основној тарифи;
- 5) да потрошач ступа у уговорни однос с трговцем, и да у таквом уговорном односу ужива заштиту која је потрошачима гарантована овим Законом;
- 6) код уговора на даљину, да потрошач губи право на једностранни раскид које му је гарантовано овим Законом, ако уз изричиту сагласност потрошача, трговац започне пружање услуге пре истека времена у коме је дозвољен једностранни раскид; и
- 7) могућност вансудског решавања спорова, тамо где је то прикладно.

Пре закључења уговора о финансијским услугама на даљину, трговац је дужан да потрошача обавести и о следећим појединостима:

- 1) опис основних обележја дате финансијске услуге;
- 2) укупна цена финансијске услуге за потрошача, која обухвата све порезе, таксе, трошкове и накнаде, а када тачна цена не може на овај начин бити исказана, основу за њено израчунавање од стране потрошача;

- 3) посебне ризике везане за одређени финансијски инструмент;
- 4) време за које су пружена обавештења тачна; и
- 5) начин плаћања.

### **Посебна обавеза претходног обавештавања код електронске трговине**

#### **Члан 32.**

Поред осталих обавеза обавештавања које према овом Закону имају сви трговци, трговац који продаје робу или пружа услуге на даљину, путем електронских средстава, дужан је да пре закључења уговора потрошачу омогући да на једноставан начин:

- 1) препозна, ускладишти и репродукује коначан текст будућег уговора;
- 2) уочи и исправи грешке у уносу података, пре него што пошаље поруџбеницу; и
- 3) електронски приступи кодексу пословања који обавезује трговца.

Пре него што потрошач пошаље поруџбеницу, трговац из става 1. овог члана дужан је да на јасан и разумљив начин:

- 1) стави потрошачу на располагање упутство за склапање уговора, у коме су описани сви кораци које потрошач треба да учини како би закључио уговор;
- 2) обавести потрошача о томе да ли ће ускладиштити закључени уговор и ако хоће, о начину на који му се може приступити;
- 3) обавести потрошача о начину на који може да уочи и исправи грешке у уносу података пре него што пошаље поруџбеницу; и
- 4) обавести потрошача о језицима на којима се уговор може закључити.

### **Стално доступни подаци код електронске трговине**

#### **Члан 33.**

Трговац из члана 32. овог Закона дужан је да надлежним органима и потрошачима учини лако, непосредно и стално доступним следеће податке:

- 1) име, физичка адреса и адреса електронске поште трговца;
- 2) назив јавног регистра у који је уписан трговац и број под којим је извршен упис, односно друго средство идентификације у том регистру;
- 3) ако је за обављање делатности трговца потребна дозвола, подаци о надлежном надзорном органу;
- 4) код уређених професија, то јест код занимања или делатности за чије обављање је неопходно испунити посебне услове или бити члан коморе или сличног удружења: име и адреса коморе или професионалног удружења у које је учлањен трговац; његово стручно звање и земља у којој је то звање стечено; правила струке која обавезују трговца и начин на који се може приступити тим правилима; и
- 5) износ и начин плаћања пореза на додату вредност, по потреби.

### **Обавеза обавештавања о вршењу права на једностранни раскид**

#### **Члан 34.**

Трговац је дужан да потрошачу преда образац за раскид уговора, како би олакшао коришћење права на једностранни раскид које је потрошачу гарантовано овим Законом.

Заједно са образцем за раскид уговора из става 1., трговац је дужан да потрошачу пружи обавештење о следећим појединостима:

- 1) име, физичка адреса и адреса електронске поште трговца, на које потрошач шаље образац за раскид уговора;
- 2) да потрошач има право на раскид, и да уговор може раскинути слањем обрасца за раскид уговора трговцу, на трајном носачу записа (трајном медијуму):

а) код уговора закључених изван пословних просторија, у року од 14 дана од када је потрошач потписао поруџбеницу;

б) код уговора на даљину, у року од 14 дана од када је роба доспела у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник;

в) код уговора о пружању услуга на даљину, у року од 14 дана од закључења уговора. Ако се потрошач изричито сагласио да пружање услуге почне пре истека периода од 14 дана, он не може раскинути уговор по овом основу након што је почело пружање услуге; и

г) код уговора о финансијским услугама на даљину, у року од 14 дана од закључења уговора, односно од када је потрошач обавештен о садржини уговора ако је та обавештења примио након што је уговор закључен. Код уговора о осигурању живота закључених на даљину, овај рок продужава се на 30 дана;

3) код уговора о продаји робе, начин и рок за враћање примљене робе трговцу и повраћај новца;

4) код електронске трговине, да потрошач може да попуни и поднесе образац за раскид уговора из члана 34. став 1. овог Закона у електронској форми, на веб страници трговца, и да ће му трговац послати електронском поштом, без одлагања, потврду о пријему попуњеног обрасца за раскид уговора;

5) да потрошач може да употреби стандардни образац за раскид уговора из става 1., који му је у те сврхе предао трговац; и

6) да се слање робе која је примљена по основу уговора назад трговцу, у року у коме потрошач може једнострано раскинути уговор, сматра као благовремена изјава о раскиду.

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

#### **Члан 35.**

У случају уговора закључених изван пословних просторија, обавештења о појединостима из чл. 31. и 34. овог Закона морају бити читко написана на поруџбеници, једноставним и разумљивим језиком.

Уговор закључен изван пословних просторија може пуноважно настати само ако је потрошач потписао поруџбеницу; а у случају да поруџбеница није написана на папиру, ако је потрошач примио копију попуњене поруџбенице одштампану на папиру.

Поруџбеница мора да садржи стандардни образац за раскид уговора из члана 34., став 1. овог Закона.

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

#### **Члан 36.**

Код уговора на даљину трговац је дужан да потрошачу пружи или учини доступним обавештења о појединостима из чл. 31. и 34. пре закључења уговора на јасан и разумљив начин, који одговара употребљеном средству комуникације на даљину, и тако да буду читка.

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

Ако се уговор закључује путем средства комуникације на даљину који пружа ограничени простор или време за обавештавање потрошача, трговац ће путем тог средства комуникације на даљину потрошачу пре закључења уговора ставити на увид барем обавештење о основним обележјима робе и продајној цени. Остала обавештења о појединостима на које упућују члана 17. овог Закона трговац ће доставити потрошачу на начин предвиђен ставом 1. овог члана.



Трговац је дужан да обавести потрошача у писаној форми о свим појединостима о којима потрошач мора бити обавештен у складу с чланом 31. овог Закона, у разумном року након закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе или у тренутку када почне пружање услуге; изузев ако је о наведеним појединостима потрошач обавештен у писаном облику, на папиру, пре закључења уговора на даљину. Ако се потрошач с тиме сагласи, ова потврда му може бити уручена на трајном запису (трајном медијуму).

### **Извршење и испорука**

#### **Члан 37.**

Код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија, трговац је дужан да у року од 30 дана од закључења уговора поступи по поруџбеници коју му је послао потрошач, осим ако је нешто друго уговорено.

Трговац не може захтевати од потрошача да плати унапред по основу уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија.

У случају да се поручена роба односно услуге не могу испоручити односно пружити, зато што више нису расположиви, трговац је дужан да о томе обавести потрошача без одлагања.

Ове одредбе се не примењују на финансијске услуге.

### **Право потрошача на једностранни раскид и раскидни рок**

#### **Члан 38.**

У случају уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија, потрошач има право да у року од 14 дана једностранно раскине уговор, без обавезе да наведе разлоге из којих то чини. Једностранни раскид уговора у потпуности ослобађа потрошача свих уговорних обавеза. Једина обавеза која се потрошачу који је једностранно раскинуо уговор може с тим у вези ставити на терет, јесу непосредни трошкови враћања робе трговцу.

Рок од 14 дана из става 1. овог члана у коме потрошач може једностранно раскинути уговор, почиње да тече од почетка првог сата првог дана, а завршава се истеком последњег сата последњег дана рока. Изјава о раскиду се сматра благовременом, ако је послата у поменутом року. Слање робе која је примљена по основу уговора назад трговцу, у року у коме потрошач може једностранно раскинути уговор, сматра се као благовремена изјава о раскиду. Изјава потрошача о једностранном раскиду уговора производи правно дејство у часу када је послата трговцу.

Код уговора закључених изван пословних просторија, рок у коме потрошач може једностранно раскинути уговор почиње да тече када потрошач потпише поруџбеницу; а у случају да поруџбеница није у папирном облику, када потрошач прими копију попуњене поруџбенице одштампану на папиру или, ако се потрошач с тиме сагласио, копију попуњене поруџбенице на трајном носачу записа (трајном медијуму).

Код уговора о продаји робе који је закључен на даљину, рок у коме потрошач може једностранно раскинути уговор почиње да тече у часу када је сва роба која је предмет обавезе трговца доспела у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Код уговора о пружању услуга који је закључен на даљину, рок у коме потрошач може једностранно раскинути уговор почиње да тече од закључења уговора.

Код уговора о пружању финансијских услуга на даљину, рок у коме потрошач може једностранно раскинути уговор почиње да тече од закључења уговора, односно од када је потрошач обавештен о садржини уговора ако је то обавештење примио након што је уговор закључен. Код уговора о осигурању живота закључених на даљину, овај рок продужава се на 30 дана.

Ако трговац не обавести потрошача благовремено о постојању права на једностранни раскид уговора, рок за раскид почиње да тече када потрошач прими обавештење о своме праву на раскид на папиру, односно на трајном носачу записа (трајном медијуму) ако се потрошач са тим сагласио. У овом случају, потрошач може да раскине уговор у свако доба, укључујући време које претходи пријему закаснелог обавештења о постојању права на једностранни раскид.

Рок у коме потрошач може једностранно раскинути уговор не почиње да тече све док потрошач не буде обавештен о своме праву на једностранни раскид на начин који је прописан овим Законом, односно, у случају пружања услуга на даљину, док потрошач не буде обавештен о томе да ће изгубити право на раскид ако допусти да трговац почне да пружа услуге пре истека раскидног рока.

### **Вршење права на раскид**

#### **Члан 39.**

У случају да одлучи да раскине уговор, потрошач је дужан да пошаље изјаву о једностранном раскиду уговора трговцу на папиру или трајном носачу записа (трајном медијуму). Потрошач је слободан да самостално срочи ову изјаву, или да у те сврхе употреби стандардни образац за раскид уговора из члана 34. став 1. овог Закона.

Враћање робе трговцу у раскидном року сматра се као благовремена изјава о раскиду.

Код електронске трговине, трговац може, поред свега наведеног у ставу 1. овог члана, да потрошачу омогући да у електронском облику попуни и поднесе стандардни образац за раскид уговора на веб страници трговца. У том случају, трговац је дужан да потрошачу без одлагања пошаље потврду о пријему изјаве о раскиду.

### **Правне последице раскида**

#### **Члан 40.**

Једностранним раскидом уговора престају обавезе уговорних страна настале закључењем уговора на даљину, односно уговора закљученог изван пословних просторија.

Трговац је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио по основу уговора, а најкасније у року од 30 дана од пријема изјаве о једностранном раскиду.

Код уговора о продаји робе, трговац може да одбије да врати износ који је потрошач платио по основу уговора, док не прими или преузме робу коју је по основу истог уговора испоручио потрошачу, односно док потрошач не достави доказ да је робу послао трговцу – шта год да је раније од то двоје.

Код уговора о продаји робе, ако је пре истека рока за једностранни раскид уговора роба прешла у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, потрошач је дужан да, у року од 14 дана од када је послао изјаву о раскиду, робу пошаље или преда трговцу, или трећем лицу које је трговац овластио да прими робу, изузев ако је трговац понудио да сам преузме робу од потрошача. Потрошачу се могу ставити на терет искључиво непосредни трошкови враћања робе трговцу.

Потрошач је одговоран искључиво за умањену вредност робе која је последица употребе робе која је различита од употребе која је неопходна да би се утврдиле особине и исправност функционисања. Потрошач не одговара за умањену вредност робе ако га трговац није обавестио о појединостима од значаја за вршење права на једностранни раскид.

Код уговора о пружању услуга, код којих потрошач има право на једностранни раскид гарантовано овим Законом, потрошач није дужан да плати цену услуга, нити било какве трошкове у вези с услугама које су му пружене пре истека рока за једностранни раскид уговора.

Код уговора о пружању финансијских услуга на даљину, трговац је дужан да без одлагања врати потрошачу износ који је потрошач платио по основу уговора, а најкасније у року од 30 дана од пријема изјаве о једностраном раскиду, изузев када су финансијске услуге пружене уз изричиту сагласност потрошача. Од потрошача се не може захтевати било какво плаћање у случају једностраног раскида уговора о осигурању.

### **Последице раскида на повезане уговоре**

#### **Члан 41.**

У случају једностраног раскида уговора од стране потрошача, престају и сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача.

Правило 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 потрошача из уговора с трговцем, трговац је дужан да о раскиду уговора обавести даваоца кредита. Давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до раскида, заједно с каматом, а најкасније 30 дана од дана када је обавештен о раскиду.

### **Изузеци од права на једнострани раскид уговора на даљину**

#### **Члан 42.**

Одредбе овог закона којима се уређује право потрошача на једнострани раскид уговора, не примењују се на уговоре на даљину у следећим случајевима:

1) код уговора о пружању услуга ако је, уз изричиту сагласност потрошача, трговац започео пружање услуге пре истека рока за једнострани раскид уговора;

2) код уговора о продаји робе или пружању услуга, чија цена зависи од промена на финансијском тржишту које су изван контроле трговца;

3) код уговора о испоруци запечаћених аудио или видео снимака, или рачунарског софтвера, ако је потрошач ову испоруку отпечатио; и

4) код игара на срећу.

Уговорне стране се могу сагласити да се став 1. овог члана не примењује на њихов уговорни однос.

Одредбе овог Закона којима се уређује право потрошача на једнострани раскид уговора, не примењују се на уговоре о пружању финансијских услуга који су закључени на даљину у следећим случајевима:

1) финансијске услуге чија цена зависи од промене на финансијском тржишту, ако трговац не може да контролише те промене и ако се оне јављају за време док потрошач има право да раскине уговор, као што је одређено у члану 30.;

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

3) ако је уговор у целости извршен уз изричиту сагласност потрошача.

### **Изузеци од права на једнострани раскид уговора закључених изван пословних просторија**

#### **Члан 43.**

Одредбе овог Закона којима се уређује право потрошача на једнострани раскид уговора, не примењују се на уговоре закључене изван пословних просторија у следећим случајевима:

1) код уговора о испоруци хране, пића или друге робе намењене текућој потрошњи у домаћинству, коју је потрошач унапред изабрао путем средства комуникације на даљину, и коју на кућну адресу, боравишну адресу или радно место потрошача доставља трговац, који у својим пословним просторијама редовно продаје овакву робу;

2) када потрошач, с циљем да одговори на ситуацију непосредне опасности, захтева да трговац без одлагања изврши уговорну обавезу; ако у овој ситуацији трговац потрошачу прода додатну робу односно пружи додатне услуге, које нису неопходне за превазилажење ситуације непосредне опасности, потрошач има право на једнострани раскид уговора у погледу ове додатне робе односно додатних услуга; и

3) када потрошач изричито захтева од трговца, употребом средства комуникације на даљину, да посети дом потрошача у сврху поправке или одржавања његове имовине; ако овом приликом трговац пружи још неку услугу поред оне коју је потрошач изричито захтевао, односно прода потрошачу још неку робу поред резервних делова који су неопходни за одржавање или поправку, потрошач има право на једнострани раскид уговора у погледу ове додатне робе, односно додатних услуга.

Уговорне стране се могу сагласити да се став 1. овог члана не примењује на њихов уговорни однос.

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

### **Непосредна понуда и оглашавање**

#### **Члан 44.**

Забрањено је непосредно обраћање трговца потрошачу у сврху понуде и оглашавања путем телефона, факса или електронске поште, ако потрошач није унапред пристао на то. Забрањено је непосредно обраћање трговца потрошачу у сврху понуде и оглашавања путем других средстава комуникације на даљину, ако се потрошач томе изричито противио.

Ако је потрошач изричито пристао да му се трговац у сврху понуде и оглашавања непосредно обраћа путем телефона, факса или електронске поште, трговац је дужан да на почетку комуникације на јасан и недвосмислен начин обавести потрошача о комерцијалној сврси тог обраћања.

### **Слање ненаручених пошиљки**

#### **Члан 45.**

Забрањено је слање робе односно пружање услуга потрошачу уз захтев за плаћање робе односно услуга, ако потрошач то није тражио. Ћутање потрошача којем је испоручена роба или пружена услуга коју није тражио, не може се тумачити као прихват.

Слање робе односно пружање услуга које потрошач није тражио, не може бити извор обавезе за потрошача, већ се сматра за безуслован поклон који је потрошачу учињен у сврху оглашавања.

Потрошач је дужан да у разумном року обавести трговца о пријему робе, ако је знао да му је роба коју није наручио послата грешком, односно ако би то знао да је поступао с пажњом која се у промету основано очекује.

Дозвољено је слање робе односно пружање услуге коју потрошач није тражио, ако уместо робе односно услуге коју је потрошач тражио, трговац пошаље другу робу односно пружи другу услугу једнаке цене и квалитета, и ако притом обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио, нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.

## **Оглашавање путем средстава комуникације на даљину**

### **Члан 46.**

Приликом оглашавања путем средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да 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 означи на јасан и разумљив начин и да услове учешћа у промотивној игри или надметању, односно услове под којима важи специјална понуда, објави тако да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.

## **V ПРАВА ПОТРОШАЧА У ПОГЛЕДУ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА**

### **Уговорна одредба**

#### **Члан 47.**

У смислу овог одељка, „уговорна одредба” означава сваку одредбу потрошачког уговора, укључујући посебне погодбе о чијој садржини је потрошач преговарао или могао да преговара с трговцем, и опште одредбе чију садржину је унапред одредио трговац или трећа страна.

Овај одељак се не односи на уговорне одредбе чија садржина је прописана принудним законским или подзаконским прописима.

### **Захтев транспарентности**

#### **Члан 48.**

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком.

Трговац је дужан да уговорну одредбу учини доступном потрошачу пре закључења уговора, на начин који, с обзиром на коришћено средство комуникације, потрошачу пружа стварну могућност да се упозна са садржином одредбе.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Потрошача не обавезује уговорна одредба чију је садржину одредио трговац, а која је формулисана тако да се сматра да је потрошач пристао на ову одредбу ако није изричито нагласио да на њу не пристаје.

### **Тумачење уговорних одредаба**

#### **Члан 49.**

Спорне одредбе потрошачког уговора треба тумачити у корист потрошача.

Одредбе става 1. овог члана не примењују се у поступку који је уређен одредбама чл. 178. – 191. овог Закона.

### **Неправична уговорна одредба**

#### **Члан 50.**

Уговорна одредба се сматра неправичном ако:

- 1) за последицу има значајну несразмеру у обавезама уговорних страна, на штету потрошача; или
- 2) за последицу има да извршење уговорне обавезе оптерећује потрошача без оправданог разлога; или
- 3) за последицу има да се извршење уговора значајно разликује од онога што је потрошач основано очекивао; или
- 4) је противна захтеву транспарентности; или
- 5) је у супротности са начелом савесности и поштења.

При процени да ли је уговорна одредба неправична, у обзир се узима:

- 1) природа робе или услуга на које се уговор односи;
- 2) околности под којима је уговор закључен;
- 3) остале одредбе истог потрошачког уговора, или другог уговора с којим је потрошачки уговор повезан; и
- 4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора, и начин на који је, с обзиром на захтев транспарентности, потрошач обавештен о садржини уговора.

## **Уговорне одредбе које су неправичне у сваком случају**

### **Члан 51.**

У сваком случају сматрају се неправичним уговорне одредбе које за предмет или последицу имају нешто од наведеног:

- 1) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача, које су последица чињења или пропуштања трговца;
- 2) ограничење обавезе трговца да изврши односно преузме обавезе које је у име или за рачун трговца преузео његов пуномоћник односно налогопримац; или везивање ове обавезе за услов чије испуњење зависи искључиво од трговца;
- 3) искључење или ограничење права потрошача да покрене поступак, или да употреби друго правно средство за заштиту својих права, а посебно обавезивање потрошача на решавање спорова пред арбитражом на начин који је у супротности с одредбама закона којим се уређује вансудско решавање спорова;
- 4) спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна с доказима; или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када терет доказивања по закону лежи на трговцу; и
- 5) одредба по којој трговац има право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу с уговором као и одредба по којој трговац има искључиво право тумачења уговорних одредаба.

## **Уговорне одредбе за које се обориво претпоставља да су неправичне**

### **Члан 52.**

Обориво се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе које за предмет или последицу имају нешто од наведеног:

- 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 с оним што овај потражује од њега;
- 2) давање овлашћења трговцу да задржи оно што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако се не установи исто право потрошача у случају да трговац повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор;
- 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 кад год хоће, ако исто право није гарантовано потрошачу;
- 5) право трговца да раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају да потрошач не извршава своје уговорне обавезе;
- 6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, ако је потребно да потрошач изјави да не пристаје на то продужење много пре истека времена на које 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 и 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, тако што се ограничава преносивост уговорне гаранције коју је дао трговац;
- 11) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга; и

12) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу записа (трајном медијуму), тако што му се електронским путем саопштавају нове одредбе с којима се потрошач није сагласио.

### **Ништавост неправичних уговорних одредаба**

Члан 53.

Неправичне уговорне одредбе су ништаве.

Ништавост неке одредбе уговора не повлачи ништавост самог уговора, ако он може опстати без ништаве одредбе.



# **VI ПОСЕБНА ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ РОБЕ**

## **1. Опште одредбе**

### **Поље примене**

#### **Члан 54.**

Одредбе ове главе примењују се на однос између трговца и потрошача из уговора о продаји робе. У случају да обавеза трговца има за предмет испоруку робе и пружање услуга, одредбе ове главе примењују се само на робу.

Одредбе ове главе односе се и на уговоре о испоруци робе коју тек треба произвести.

### **Испорука**

#### **Члан 55.**

Трговац ће робу предати у посед потрошачу, или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник ни отпремник, у разумном року потребном за испоруку робе исте врсте, а најкасније у року од 30 дана од закључења уговора, ако није шта друго уговорено.

Ако трговац не испоручи робу на време, дужан је да у року од 7 дана од пада у доцњу потрошачу врати плаћено.

### **Прелазак ризика**

#### **Члан 56.**

До предаје робе потрошачу, или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник ни отпремник, ризик случајне пропасти или оштећења робе сноси трговац, а са предајом робе ризик прелази на потрошача.

Ризик не прелази на потрошача ако је он због несаобразности предате робе раскинуо уговор или тражио замену робе.

Ако предаја робе није извршена зато што потрошач, или треће лице које је одредио потрошач, а које није превозник ни отпремник, без основаног разлога одбије да прими робу или својим понашањем спречи испоруку, ризик прелази на потрошача истеком рока за испоруку, а ако рок испоруке није уговорен онда 30 дана од закључења уговора.

## **2. Саобразност робе**

### **Саобразност уговору**

#### **Члан 57.**

Трговац је дужан да потрошачу испоручи робу која је саобразна уговору.

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

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

2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната трговцу 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 трговца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

### **Скривена несаобразност**

#### **Члан 58.**

Трговац не одговара за несаобразност ако је у часу 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.

Трговац одговара за несаобразност коју је потрошач могао лако опазити, ако је изјавио да је роба саобразна уговору.

### **Јавно обећање саобразности**

#### **Члан 59.**

Трговац није везан јавним обећањем својстава робе:

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

### **Неправилна инсталација**

#### **Члан 60.**

Трговац одговара за несаобразност робе због неправилне инсталације или монтаже, ако је по уговору дужан да потрошачу обезбеди инсталацију или монтажу робе.

Трговац одговара за несаобразност коју је инсталацијом или монтажом робе изазвао потрошач, ако су неправилна инсталација или монтажа робе последица недостатака у упутству.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 61.**

Трговац одговара за несаобразност робе уговору која је постојала у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за несаобразност знао.

Трговац одговара за несаобразност робе уговору која се појави после преласка ризика на потрошача, ако потиче од узрока који је постојао пре тога.

### **Правне последице несаобразности**

#### **Члан 62.**

Ако је роба несаобразна уговору, потрошач може:

- 1) захтевати од трговца да отклони несаобразност оправком или заменом робе;
- 2) захтевати снижење цене; и
- 3) изјавити да раскида уговор.

Потрошач има право избора између захтева да се несаобразност отклони оправком или заменом робе.

Ако трговац не поступи у складу с захтевом потрошача да се несаобразност отклони оправком или заменом робе, потрошач има право да робу оправи или прибави на другом месту о трошку трговца. Трговац је дужан да потрошачу без одлагања надокнади трошкове оправке или прибављања робе на другом месту.

Произвођач јемчи потрошачу за обавезе трговца које настају у случају несаобразности робе.

## **Права потрошача**

### **Члан 63.**

Ако је отклањање несаобразности оправком или заменом робе немогуће или противправно или ако представља несразмерно оптерећење за трговца, потрошач може захтевати снижење цене или изјавити да раскида уговор.

Отклањање несразмерности оправком или заменом робе представља несразмеран терет за трговца, ако у поређењу са снижењем цене или раскидом уговора ствара претеране трошкове, узимајући у обзир вредност робе која би била саобразна уговору и значај несаобразности у конкретном случају.

Ако се несаобразност робе испољи два или више пута у кратком времену односно ако трговац у покушају да отклони несаобразност створи потрошачу значајне потешкоће, односно ако трговац изречно или прећутно одбије да отклони несаобразност робе или пропусти да то учини у разумном року потрошач задржава право да захтева смањење цене или да изјави да раскида уговор.

При утврђивању разумног рока за отклањање несаобразности робе оправком или заменом, као и значаја потешкоћа које је трговац створио потрошачу у покушају да несаобразност отклони, узима се у обзир природа робе и сврха за коју је потрошач набавља.

Потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност робе незнатна.

## **Трошкови и накнада штете**

### **Члан 64.**

Трговац је дужан да несаобразност робе отклони без накнаде.

Трговац је дужан да о свом трошку пренесе робу до места где треба да се оправи, односно замени; као и да оправљену, односно замењену робу врати потрошачу. За то време трговац сноси ризик пропасти или оштећења робе.

Поред тога и независно од тога што може захтевати оправку или замену робе, снижење цене или изјавити да раскида уговор, потрошач има право да од трговца захтева да му накнади сву штету која потиче од несаобразности робе, по општим правилима о одговорности за штету.

## **Рокови и терет доказивања**

### **Члан 65.**

Трговац одговара за несаобразност робе уговору која се покаже у року од две године од преласка ризика на потрошача, изузев када је уговором одређен дужи рок.

Ако се несаобразност робе уговору покаже у року од 6 месеци од преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је постојала у часу преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности.

У случају мање оправке, гарантни рок продужава се онолико колико је потрошач био лишен њене употребе.

У случају замене робе или њене битне оправке, гарантни рок почиње да тече поново од замене, односно од враћања оправљене робе.

У случају да је отклонио несаобразност битном оправком или заменом робе, трговац одговара за несаобразност која се покаже у року од две године од предаје замењене робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник ни отпремник, изузев када је уговором одређен дужи рок.

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

Права потрошача утврђена овом главом не могу се ограничити уговарањем других рокова и услова.

### **3. Уговорне гаранције**

#### **Основне одредбе**

##### **Члан 66.**

Давалац гаранције члана 4. став 1. тачка 17) везан је обећањем да ће потрошачу вратити плаћени износ или оправити или заменити робу ако није саобразна опису из гарантног листа, под условима који су у њему наведени. У одсуству гарантног листа, давалац гаранције везан је обећањем да ће потрошачу вратити плаћени износ или оправити или заменити робу ако није саобразна опису из огласа објављеног пре или у време закључења уговора, под условима из огласа.

Гарантни лист мора бити сачињен у писаној форми, на јасан, разумљив и читљив начин и мора да садржи податке о:

1) правима потрошача која су гарантована одредбама чл. 62. – 64. овог Закона, уз обавештење да се уговорном гаранцијом не дира у та права;

2) имену и адреси даваоца гаранције, садржини уговорне гаранције и условима за остварење права из уговорне гаранције, а нарочито о њеном трајању и просторном важењу;

3) непреносивости, у случају да су права из гаранције непреносива, чиме се не дира у обориву претпоставку из члана 52. став 1. тачка 10) овог Закона да је неправична она уговорна одредба којом се, путем ограничења преносивости права из уговорне гаранције, ограничава право потрошача да робу препрода.

Давалац гаранције је дужан да на захтев потрошача гарантни лист сачини на трајном носачу записа (трајном медијуму).

На пуноважност гаранције не утиче повреда обавезе даваоца гаранције из ст. 2. и 3. овог члана.

#### **Злоупотреба речи гаранција**

##### **Члан 67.**

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе речи „гаранција” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него што има по одредбама овог Закона.

## **VII ОДГОВОРНОСТ ПРОИЗВОЂАЧА СТВАРИ С НЕДОСТАТКОМ**

### **Предмет**

#### **Члан 68.**

Овом главом уређује се одговорност произвођача за штету насталу од ствари са недостатком.

Одредбе ове главе не примењују се на одговорност за штету проузроковану нуклеарним удесима и уређену ратификованим међународним уговорима.

### **Произвођач**

#### **Члан 69.**

Произвођач, у смислу ове главе, јесте лице које производи готове производе, сировине и саставне делове.

Произвођачем се сматра и лице које се представља као произвођач стављањем свога имена, заштитног или другог обележавајућег знака на производ и лице које увози производ намењен продаји, закупу, лизингу или другој врсти промета.

Ако производ не садржи податке о произвођачу, продавац има положај произвођача, осим ако у разумном року не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ.

Ако увозни производ не садржи податке о увознику, продавац има положај произвођача, иако производ садржи податке о произвођачу.

### **Производ**

#### **Члан 70.**

Производ, у смислу ове главе, јесте покретна ствар, одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар.

Производом се сматра и свака произведена или сакупљена енергија за давање светлости, топлоте или кретања.

### **Недостатак**

#### **Члан 71.**

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

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

### **Штета**

#### **Члан 72.**

Штета, у смислу ове главе, јесте штета проузрокована смрћу или телесном повредом, као и штета настала уништењем или оштећењем неког дела имовине, под условом да се он обично користи за личну употребу или потрошњу, и да га је оштећени користио претежно у ту сврху.

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

### **Право на накнаду штете**

#### **Члан 73.**

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.

### **Одговорност произвођача**

#### **Члан 74.**

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

### **Ослобађање од одговорности**

#### **Члан 75.**

Произвођач неће бити одговоран 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 редовне делатности; и
- 4) је недостатак настао услед усаглашавања својстава производа са обавезујућим прописима донетим од стране надлежног органа.

Произвођач саставног дела производа неће бити одговоран 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 ако је оштећени или лице за које је он одговоран својом кривицом допринео да штета настане.

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

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

#### **Члан 76.**

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

### **Застарелост потраживања**

#### **Члан 77.**

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

У сваком случају ово потраживање застарева за 10 година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

### **Ограничење и искључење одговорности**

#### **Члан 78.**

Одговорност произвођача не може се уговором ограничити нити искључити.

## **VIII ПОСЕБНА ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА**

### **Поље примене**

#### **Члан 79.**

Одредбе ове главе примењују се на однос између трговца и потрошача из уговора о пружању услуга.

Уговором о пружању услуга трговац се обавезује да обави одређени посао, као што је израда или оправка неке ствари или извршење неког физичког или интелектуалног рада, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду.

### **Квалитет материјала**

#### **Члан 80.**

Кад је уговорено да трговац изради ствар од свог материјала, а није одређен квалитет, дужан је дати материјал средњег квалитета.

На одговорност трговца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе овог Закона о одговорности трговца за несаобразност робе уговору о продаји робе.

### **Материјал који је дао потрошач**

#### **Члан 81.**

Трговац је дужан да упозори потрошача на недостатке у материјалу који је дао потрошач. У противном, трговац одговара за штету од недостатка који је приметио или је требало да примети.

Ако потрошач захтева израду ствари од материјала на чије недостатке га је трговац упозорио, трговац 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 трговца, у ком случају трговац може раскинути уговор.

Трговац 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 одговорати за штету.

### **Када се сматра да је услуга извршена**

#### **Члан 82.**

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан. Ако се ствар која је предмет обавезе налази код трговца, услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан, а ствар враћена потрошачу.

Ако време извршења услуге није уговорено, трговац је дужан да услугу изврши за време које је разумно потребно за такве послове.

Трговац не одговара за задоцњење настало потрошачевом кривицом.

### **Пружање услуге**

#### **Члан 83.**

Трговац је дужан да прибави материјал и резервне делове потребне за извршење услуге, ако што друго није уговорено.

Трговац је дужан да изврши услугу како је уговорено, по правилима струке и са професионалном пажњом.

## **Поверавање извршења услуге трећем**

### **Члан 84.**

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

Трговац одговара потрошачу за извршење услуге и њену саобразност ономе што је уговорено и када услугу не пружи лично.

## **Допунски рад**

### **Члан 85.**

Ако се током пружања услуга покаже да је допунски рад неопходан, трговац ће тражити сагласност потрошача да га обави.

Ако због кратког временског рока или из ког другог разлога није могуће тражити сагласност потрошача, трговац може да обави допунски рад само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге односно прорачун.

Ако због кратког временског рока или из ког другог разлога није могуће тражити сагласност потрошача, а уговором је одређена највиша цена услуга, она се не може повећати због трошкова допунског рада.

Ако примети да се допунски рад не може одложити без опасности по здравље и имовину, трговац ће о томе без одлагања обавестити потрошача.

## **Надзор**

### **Члан 86.**

Потрошач има право да надзире обављање посла и даје упутства кад то одговара природи посла, а трговац је дужан да му то омогући.

У случају да се трговац не придржава те обавезе, претпоставља се да пружена услуга није саобразна уговору.

## **Обавеза обавештавања**

### **Члан 87.**

Ако се приликом или након закључења уговора покаже да, с обзиром на цену услуге, вредност и друга обележја предмета услуге или друге околности, услуга очигледно не одговара потребама потрошача, трговац је дужан да га о томе обавести без одлагања. Исто важи ако се покаже да ће цена услуге значајно премашити износ који је потрошач могао разумно да очекује.

Ако није могуће обавестити потрошача у разумном року, или ако му потрошач не да неопходна упутства, трговац ће обуставити вршење услуге, осим ако се основано претпоставља да потрошач ипак жели да се вршење услуге настави.

У случају да се трговац не придржава ових обавеза, претпоставља се да пружена услуга није саобразна уговору.

## **Цена услуге**

### **Члан 88.**

Трговац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање у вези са садржином или ценом услуге које је спровео на захтев потрошача, осим ако је, с обзиром на уобичајену праксу или друге околности, потрошач могао разумно да претпостави да се такво испитивање не наплаћује.

Ако је пре извршења услуге предмет услуге који је био у поседу трговца уништен, оштећен или изгубљен без кривице потрошача, трговац не може захтевати од потрошача накнаду за рад, потрошени материјал и друге трошкове.



## **Прорачун**

### **Члан 89.**

Ако је цена уговорена на основу прорачуна са изричитим јемством трговца за његову тачност, он не може да захтева повећање цене.

Ако је цена уговорена на основу прорачуна без изричитог јемства трговца за његову тачност, он не може да захтева повећање цене за више од петнаест процената прорачуна, осим ако је што друго уговорено.

Сматра се да се прорачун односи на укупну цену услуге, осим ако је што друго уговорено.

У случају спора о томе да ли уговорени износ представља цену или прорачун, терет доказа је на трговцу.

## **Исплата цене и спецификација**

### **Члан 90.**

Ако није уговорено време плаћања, потрошач је дужан да плати цену након што је услуга извршена у складу с чланом 83. овог Закона. Потрошач није дужан да плати цену пре него што је прегледао извршени рад и одобрио га.

У случају да се уговорна обавеза трговца састоји из више услуга које се посебно наплаћују, трговац је дужан да потрошачу на његов захтев достави спецификацију укупне цене у писаној форми, како би овај могао да одмери сваку услугу према засебној цени. Потрошач може да одбије да плати цену док му трговац не достави спецификацију.

## **Неизвршење обавезе потрошача да плати унапред**

### **Члан 91.**

Ако је потрошач пао у доцњу због неизвршења обавезе да цену или део цене плати унапред, трговац може да обустави услугу док потрошач не плати. Трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача о обустављању.

Ако обустављање услуге ствара опасност штете по здравље или знатну опасност по имовину, трговац је дужан да отклони опасност штете.

Потрошач је дужан да трговцу накнади трошкове које је имао због обустављања услуге у складу с одредбама овога члана.

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

### **Члан 92.**

Ако се у току извршења услуге покаже да се трговац не држи услова уговора и уопште да не ради како треба, те да извршена услуга неће бити саобразна ономе што је уговорено, потрошач може упозорити трговца на то и одредити му примерен рок да свој рад саобрази својим обавезама.

Ако до истека тог рока трговац не поступи по захтеву потрошача, овај може раскинути уговор и захтевати накнаду штете.

## **Раскидање уговора пре истека рока**

### **Члан 93.**

Ако је рок битан састојак уговора, а очигледно је да трговац неће завршити посао у року, потрошач може раскинути уговор, без остављања примереног рока и захтевати накнаду штете.

Потрошач то право има и кад рок није битан елемент уговора, ако је трговац у доцњи, а потрошач нема интерес за накнадно испуњење уговора.

### **Саобразност уговору**

Члан 94.

Трговац је дужан да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговору.

### **Када услуга није саобразна уговору**

Члан 95.

Извршена услуга није саобразна уговору у случају да:

- 1) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је трговац дао пре закључења уговора путем огласа или на други начин;
- 2) не одговара опису који је трговац дао за време вршења услуге, ако је то могло да утиче на одлуке потрошача;
- 3) ако нема посебна својства због којих је потребна потрошачу, а која су била позната трговцу или су му морала бити позната у време закључења уговора;
- 4) ако нема редовна својства услуга исте врсте; и
- 5) ако не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања трговца у погледу посебних својстава услуге, нарочито ако је обећање учињено путем огласа.

Извршена услуга није саобразна уговору ако по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, путем огласа или на други начин, дало треће лице у име трговца. Трговац не одговара за несаобразност ако није знао нити је морао да зна за дати опис, или ако је опис на одговарајући начин благовремено исправљен.

### **Одговорност за несаобразност**

Члан 96.

Ако је извршена услуга несаобразна уговору, потрошач може да захтева од трговца да отклони несаобразност извршењем услуге која је саобразна уговору.

Ако је отклањање несаобразности извршењем услуге која је саобразна уговору немогуће или противправно или ако представља несразмерно оптерећење за трговца потрошач може захтевати снижење цене или изјавити да раскида уговор.

У свему осталом, ако извршена услуга није саобразна уговору о пружању услуга, трговац одговара потрошачу према одредбама овога закона о одговорности трговца за несаобразност испоручене робе.

### **Одговорност за сараднике**

Члан 97.

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

# IX УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

## Предмет и појам

### Члан 98.

Одредбама ове главе гарантују се минимална права потрошача и уређују се обавезе трговаца, надлежних министарстава и регулаторних агенција којима је законом поверено овлашћење да се старају о заштити потрошача (у даљем тексту: надлежни органи) у области пружања услуга које се, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њихово пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, квалификују као услуге од општег економског интереса, као што су телекомуникације, снабдевање електричном енергијом и гасом и комуналне делатности и сл.

Услуга од општег економског интереса је услуга од општег интереса која се пружа по основу уговора, уз накнаду, чији квалитет и услове пружања надзире надлежни орган у циљу задовољења општег друштвеног интереса.

## Приступ услугама од општег економског интереса

### Члан 99.

Потрошач има право на уредно и трајно снабдевање услугама од општег економског интереса, одговарајућег квалитета и по разумној цени.

У поступку прикључења и у току пружања услуга од општег економског интереса, трговац је дужан да поступа транспарентно, да не врши дискриминацију потрошача и цену обрачунава према стварним трошковима пружених услуга.

У циљу обезбеђења уредног и трајног пружања услуга од општег економског интереса, уколико другим законом није другачије одређено, надлежни орган може да одреди трговца који је дужан да ову услугу пружи угроженим потрошачима који се дефинисанишу у складу са чланом 100. став 1., а који нису у стању да ту услугу прибаве од другог трговца.

Уколико другим законом није другачије прописано, надлежни орган ће прописати дужности обавезних трговаца из става 3. овог члана.

Надлежни органи прописују садржај, облик и начин објављивања обавештења за потрошаче о условима и начину коришћења услуга од општег економског интереса.

## Угрожени потрошач

### Члан 100.

Појам, обухват и мере заштите угрожених потрошача за поједине услуге од општег економског интереса у смислу ове главе, дефинисаће министарство надлежно за заштиту потрошача заједно са министарством надлежним за послове социјалне политике у сарадњи са надлежним министарствима и регулаторним агенцијама.

Министарство надлежно за заштиту потрошача, министарство надлежно за послове социјалне политике и надлежни органи прописаће критеријуме на основу којих се одређују услови и начин пружања, услуга од општег економског интереса, угроженим потрошачима.

Трговац је дужан да објављује податке о усклађености са наведеним критеријумима из става 2. овог члана као и о условима и начину пружања услуга угроженим потрошачима.

Објављени подаци се достављају министарству надлежном за послове заштите потрошача и послове социјалне политике, надлежним министарствима и регулаторној агенцији.

## Национални план заштите угрожених потрошача

#### Члан 101.

Министарство надлежно за заштиту потрошача заједно са министарством надлежним за послове социјалне политике, у сарадњи са надлежним министарствима и регулаторним агенцијама, доноси годишњи национални план заштите угрожених потрошача.

Министарство надлежно за заштиту потрошача и министарство надлежно за послове социјалне политике прате стање у области заштите угрожених потрошача, извештавају Владу и јавност о спровођењу националног плана и предлажу мере за унапређења ове области.

Национални план заштите угрожених потрошача обухвата планове и мере подршке програмима које развијају трговци у циљу повећања приступачности услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима.

Трговац је дужан да годишњи извештај о спровођењу и резултатима програма за повећање приступачности услуга од општег економског интереса поднесе министарству надлежном за заштиту потрошача у року који одреди министарство и да ове извештаје учини доступним јавности без накнаде.

### **Заштита од искључења**

#### Члан 102.

Трговац не може искључити угроженог потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса, ако се на тај начин угрожава здравље или безбедност потрошача и чланова његовог домаћинства. Ништава је одредба којом се уговара супротно.

Трговац може искључити потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса, ако потрошач континуирано не плаћа пружене услуге дуже од два месеца, рачунајући од датума доспећа првог неплаћеног рачуна.

Пре искључења трговац је дужан да потрошача писмено позове да испуни своје обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса и да му за то остави накнадни разуман рок који не може бити краћи од 30 дана.

Ако потрошач оспори постојање или висину такве обавезе, а настави да плаћа потоње рачуне за исту услугу, трговац не може искључити потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса све до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза.

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

#### Члан 103.

Обавеза обавештавања из члана 17. овог закона обухвата и обавезе трговца да пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса обавести потрошача и о следећим појединостима.

1) право потрошача да му услуге од општег економског интереса одређеног квалитета буду пружене по разумој цени;

2) износ стандардне тарифе која покрива накнаду за прикључење на мрежу, све врсте накнада за коришћење и одржавање, ако трговац нуди и услугу одржавања, у којој су наведени сви стандардни попусти на које потрошач има право, као и посебне тарифне ставове, односно елеманте, као и рок за прикључење на мрежу;

3) начин на који се може приступити актуелним информацијама о свим тарифама и ценама одржавања;

4) право потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде; и

5) начин остваривања права на накнаду односно повраћај плаћеног износа у случају да није постигнут уговорени квалитет у пружању услуге.

## **Остале дужности обавештавања**

### **Члан 104.**

Трговац је дужан да потрошача обавести о сваком повећању цена, најкасније месец дана пре почетка примене.

Трговац је дужан да на транспарентан начин, благовремено информише потрошача о планираној измени тарифног система и општих услова уговора.

## **Право на раскид**

### **Члан 105.**

Потрошач има право да једнострано раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, ако не пристаје на промену цене односно тарифе и измене општих услова уговора о којим га је трговац обавестио.

Потрошач је у обавези да плати све услуге које су му пружене до једностраног раскида уговора.

## **Право на промену пружаоца услуге**

### **Члан 106.**

Потрошач има право да промени трговца који пружа услуге од општег економског интереса без накнаде и додатних трошкова.

Надлежни орган може да пропише да време потребно за промену пружаоца услуге не сме бити дуже од једног месеца.

Ако је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређено време, датум истека тог времена мора бити назначен на сваком рачуну.

## **Спецификација рачуна**

### **Члан 107.**

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

Надлежни орган заједно са министарством надлежним за послове заштите потрошача може прописати трговцу обавезу да рачун садржи елементе који потрошачу омогућавају да:

- 1) проверава и прати износ свог задужења; и
- 2) остварује увид у текућу потрошњу и на тај начин контролише своју укупну потрошњу према пруженом квалитету услуге.

На захтев потрошача трговац је дужан да пружи детаљнију спецификацију рачуна без накнаде.

Услуге које се потрошачима пружају без накнаде не смеју бити наведене на рачуну.

## **Годишњи извештаји**

### **Члан 108.**

Надлежни орган дужан је да објављује годишње извештаје о стању заштите права и интереса потрошача у области услуга од општег економског интереса, а нарочито о броју и садржини притужби потрошача, броју искључених потрошача и улози потрошача у стварању и спровођењу политике заштите потрошача у области услуга од општег економског интереса и спровођењу заштите угрожених потрошача.

## **Контакт линија и рекламације**

### **Члан 109.**

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да успоставе лако доступне и бесплатне контакт линије за помоћ потрошачима у вези с прикључењем на мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

# **Х ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ И ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЉЕНОМ КОРИШЋЕЊУ НЕПОКРЕТНОСТИ**

## **1. Туристичко путовање**

### **Предмет**

#### **Члан 110.**

Овај одељак односи се на права потрошача у вези са понудом, позивом на понуду и продајом туристичког путовања.

Овај одељак односи се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студента у породици у иностранству, у трајању дужем од три месеца, уз редовно похађање наставе у школи или на факултету, уз могућност привременог стицања средстава у циљу финансирања трошкова боравка и стручног усавршавања. Уговорне стране могу се сагласити да се одредбе овог одељка примењују на уговор о боравку ученика или студента у породици у иностранству у трајању краћем од три месеца, или на уговор о боравку ученика или студента у породици у иностранству уз редовно похађање обуке за одређени посао.

### **Туристичко путовање**

#### **Члан 111.**

У смислу овог одељка, туристичко путовање јесте припремљена комбинација две или више туристичких услуга (превоз, смештај и друге туристичке услуге) у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или временском трајању, без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга. Туристичко путовање може бити унапред припремљено од стране трговца или састављено према захтеву одређеног потрошача.

### **Проширење појмова трговац и потрошач**

#### **Члан 112.**

У смислу овог одељка, трговац је и:

- 1) лице које организује туристичко путовање, у оквиру своје пословне делатности, на пример туристичка агенција или организатор путовања; и
- 2) лице које пружа услуге у области туризма изван своје пословне делатности, професије или заната, на пример спортско удружење, добротворно друштво или друга непрофитна организација.

У смислу овог одељка, потрошач је поред лица из члана 4. став 1. тачка 1) овог Закона и:

- 1) физичко лице које користи туристичко путовање у оквиру своје пословне делатности, професије или заната; и
- 2) физичко лице које користи туристичко путовање по основу уговора између трговца и трећег лица, на пример дете које користи услуге превоза или смештаја на основу уговора између трговца и родитеља.

### **Предуговорно обавештавање**

#### **Члан 113.**

У разумном року пре него што потрошач закључи уговор о туристичком путовању, трговац је дужан да потрошачу пружи тачна и потпуна обавештења о следећим појединостима:

1) укупна цена пакета, укључујући све порезе, скривене трошкове и додатна плаћања за поједине услуге, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање, или боравишне таксе;

2) тачан износ који је потрошач дужан да плати унапред; распоред доспећа оброчних отплата и тачан износ сваке од њих;

3) одредиште, средства, карактеристике и категорије превоза, датуми, време, тачке поласка и повратка;

4) време и места успутних станица и транспортних веза, као и податке о врсти превоза и својствима превозног средства, као и о опремљености, нивоу комфора и услуга у превозном средству (на пример: о лежају и кабини на броду или у возу);

5) податке о смештајном објекту (локација, врста, и категорија према важећим прописима земље у којој се објекат налази и садржаја које објекат има), подаци о смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво комфора и остале карактеристике);

6) број, распоред, врсту, карактеристике и начин услуживања obroka;

7) посете, екскурзије и друге услуге које су укључене у укупну цену туристичког путовања;

8) обавештење да ће обезбедити локалног представника трговца, или локалну агенцију од које потрошач може да затражи помоћ по потреби, број телефона за хитне случајеве и друга обавештења која ће му омогућити непосредан контакт са трговцем, а о чијем ће га имену, адреси и броју телефона обавестити приликом закључења уговора, а најкасније пре поласка;

9) у случају путовања или боравака у иностранству непратеног малолетника, обавештење да ће обезбедити податке који омогућавају непосредан контакт с малолетником, да ће га о имену, адреси и броју телефона лица одговорног за малолетника у месту боравака малолетника обавестити најкасније 14 дана пре поласка на пут;

10) могућности осигурања које, у случају несреће или болести, покрива трошкове отказа од стране потрошача или трошкове помоћи и повратка у земљу;

11) обавештење о подацима потребним за реализацију путовања, документима и роковима неопходним за прибављање виза;

12) потпуно и ажурирано обавештење о здравственим условима који се захтевају за путовање и боравак и детаљне здравствене препоруке;

13) податак о томе да ли је пакет аранжман условљен бројем пријављених путника и ако јесте, рок за обавештавање потрошача о раскиду у случају недовољног броја пријављених; и

14) назив, пословно име и седиште трговца за потребе достављања писмена у судском поступку.

### **Доступност података**

#### **Члан 114.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи обавештење о појединостима из члана 113. овог Закона без накнаде, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, словним знацима и бројевима који су исте величине као у уговору.

У случају да потрошач електронским путем резервише туристичко путовање, трговац је дужан да обавештење о појединостима из члана 113. овог Закона учини трајно доступним потрошачу.

На трговцу је терет доказивања да је испунио обавезу из члана 113. овог Закона.



## Оглашавање

### Члан 115.

Приликом јавног оглашавања туристичког путовања, трговац је дужан да нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 113. овог Закона.

У случају да током каквог промотивног или продајног скупа, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о туристичком путовању, дужан је да јасно истакне продајну сврху и природу тог скупа. Обавештење о појединостима из члана 113. овог Закона мора бити доступно потрошачу све време трајања скупа.

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

### Члан 116.

Уговор о туристичком путовању закључује се у писаној форми, на папиру или другом трајном у запису (трајном медијуму). Потрошач добија најмање један примерак уговора у тренутку закључења.

У случају закључења уговора о туристичком путовању, подаци о појединостима из члана 113. овог Закона о којима је трговац обавестио потрошача постају део уговора, обавезују трговца и не могу се мењати, изузев ако стране изричито уговоре другачије или ако промене настану као последица више силе.

Трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени у појединостима из члана 113. овог Закона, у разумном времену пре закључења уговора о туристичком путовању, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу; а ако је потрошач електронским путем резервисао туристичко путовање, онда оним средством комуникације на даљину из члана 4. став 1. тачка 8) овог Закона којим је обављена њихова претходна комуникација. Трговац је дужан да у уговору изричито наведе сваку промену у појединостима из члана 113. овог Закона до које је дошло у времену од обавештавања потрошача о тим појединостима до закључења уговора.

Поред података из става 2. овог члана, уговор о туристичком путовању мора да садржи:

- 1) посебне захтеве које је потрошач саопштио трговцу и с којима се трговац сагласио;
- 2) адресу, поступак и рок за улагање притужби потрошача, као и рок за решавање притужби потрошача;
- 3) име и адресу трговца, потрошача и осигуравача;
- 4) датум и место закључења уговора и потписе обе стране; и
- 5) услове из члана 118. овог Закона под којима потрошач има право да одустане од уговора.

Ако трговац закључује уговор о туристичком путовању преко заступника односно посредника, та околност и име и адреса заступника односно посредника морају да буду изричито наведене у уговору.

### **Замена потрошача другим лицем**

### Члан 117.

Потрошач може пре поласка да одреди друго лице да уместо њега користи уговорене услуге, под условом да ово лице задовољава посебне захтеве предвиђене за одређено туристичко путовање. У случају замене потрошача, трговац има право само на накнаду трошкова проузрокованих заменом.

Потрошач може да одреди друго лице да уместо њега користи уговорене услуге само ако је у разумном времену пре поласка о томе обавестио трговца.

Потрошач јамчи да ће треће лице испунити обавезе према трговцу из уговора о туристичком путовању, као и све додатне трошкове проузроковане заменом.

### **Измена уговора пре поласка**

#### **Члан 118.**

Ако пре уговореног датума поласка трговац установи да је принуђен да измени неку од битних одредаба уговора, као што су цена, дестинација, средство, одлике или категорија превоза, датум, врста, локација, категорија или степен удобности смештаја; дужан је да предложене измене без одлагања саопшти потрошачу, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу. Ако је потрошач електронским путем резервисао туристичко путовање, трговац је дужан да му предложене измене саопшти без одлагања оним средством комуникације на даљину из члана 4. став 1. тачка 8) овог Закона којим је обављена њихова претходна комуникација.

Потрошач може да прихвати измене уговора из става 1. овог члана које је предложио трговац, укључујући измену укупне цене туристичког путовања која одатле произлази, или да без накнаде раскине уговор о туристичком путовању.

Потрошач је дужан да о своме избору без одлагања обавести трговца на папиру или другом трајном носачу записа (трајно медијуму), или оним средством комуникације на даљину из члана 4. став 1. тачка 8) овог Закона којим је обављена њихова претходна комуникација.

### **Одустанак потрошача од путовања**

#### **Члан 119.**

Потрошач може пре поласка у сваком тренутку одустати од уговора, потпуно или делимично.

Ако потрошач пре почетка путовања одустане од уговора у разумном року који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), трговац има право само на накнаду административних трошкова, који не могу бити већи од 5% од вредности путовања.

У случају неблаговременог одустанка од уговора, трговац може од потрошача захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно времену преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан.

Ако је потрошач одустао 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 је потрошач обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао трговац, трговац има право само на накнаду административних трошкова.

### **Последице раскида**

#### **Члан 120.**

Ако пре уговореног датума поласка потрошач раскине уговор по основу члана 107. став 2. овог Закона, или ако трговац раскине уговор из било ког разлога изузев скривљеног неизвршења обавезе друге стране, потрошач има право:

1) ако је трговац у могућности да му као замену понуди друго туристичко путовање истог или вишег квалитета, да прихвати понуду и плати разлику у цени; или

2) ако је трговац у могућности да му као замену понуди друго туристичко путовање нижег квалитета, да прихвати понуду, а да му трговац накнади разлику у цени; или

3) да захтева враћање свега што је трговцу платио по основу уговора.

Трговац је дужан да потрошачу накнади трошкове настале услед раскида уговора, изузев у случају:

1) раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, под условом да је трговац пре закључења уговора обавестио потрошача о томе да је туристичко путовање условљено бројем пријављених путника, и о року за обавештавање потрошача о раскиду, који не може бити краћи од 5 дана пре дана када је путовање требало да отпочне; односно

2) престанка уговора због немогућности испуњења за коју не одговара ни једна ни друга страна, при чему се превелики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

## **Посебна права ученика односно студента**

### **Члан 121.**

Када трговац организује боравак ученика односно студента на школовању, односно студијама у иностранству, дужан је да обезбеди смештај, бригу и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици, у сарадњи с учеником односно студентом и у складу са стандардима који се основано очекују у земљи у којој он живи.

Трговац је дужан да обезбеди ученику односно студенту могућност редовног похађања школе односно универзитета током боравка у иностранству.

Трговац је дужан да најкасније 14 дана пре поласка 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. Трговац је дужан да ученику, односно студенту пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи домаћина. Ако трговац не испуни своје обавезе из овог става, потрошач има право да пре поласка бесплатно раскине уговор. На трговцу лежи терет доказивања да је испунио своје обавезе из овог става.

У случају да потрошач раскине уговор након поласка, трговац је дужан да организује повратак ученика односно студента у земљу.

Трговац има право на накнаду трошкова повратка ученика односно студента у земљу, у случају да потрошач раскине уговор након поласка из разлога за које трговац не одговара.

## **2. Саобразност уговору**

### **Појам саобразности уговору**

#### **Члан 122.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање које је саобразно уговору, а нарочито обавештењу о појединостима из члана 113. овог Закона које је трговац дао потрошачу пре закључења уговора.

Туристичко путовање је саобразно уговору ако има све одлике које је трговац гарантовао потрошачу, односно ако одговара уобичајеној или уговореној намени.

Трговац одговара за саобразност уговору свих пружених услуга из уговора о туристичком путовању, укључујући услуге које је потрошачу пружило неко треће лице, као што је пружалац услуга транспорта, смештаја, исхране и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време.

На одговорност трговца за несаобразност услуге уговору о туристичком путовању, сходно се примењују одредбе чл. 94. – 97. овог Закона о одговорности трговца за несаобразност пружене услуге уговору, осим ако је што друго прописано.

### **Непосредна помоћ у случају несаобразности**

### Члан 123.

Ако трговац након поласка установи да потрошачу нису пружене услуге саобразне уговору, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи такве услуге, дужан је да у разумном року обезбеди да се потрошачу пруже друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања без додатних трошкова за потрошача, као и да му се накнади евентуална разлика у цени уговорених и пружених услуга.

Ако пружање друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања није могуће, трговац је дужан да потрошачу накнади трошкове који су последица измена након поласка, и да му омогући бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се споразумеју.

Ако трговац не омогући да се потрошачу пруже друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања или бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем су се споразумели, потрошач има право да о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге или да плати повратак одговарајућим превозним средством и да од трговца захтева да му накнади оно што је платио.

### **Право на снижење цене**

#### Члан 124.

Трговац, посредник, локални представник трговца и локална агенција на коју је трговац упутио потрошача за случај да му затреба помоћ, дужни су да без одлагања одговоре на притужбе потрошача за време трајања туристичког путовања и да отклоне сваку несаобразност уговору из члана 122. овог Закона на коју им потрошач укаже.

У случају да несаобразност из члана 122. овог Закона на коју је потрошач указао није отклоњена за време трајања туристичког путовања, потрошач има право да захтева сразмерно снижење цене.

Ако је несаобразност на коју је потрошач указао и која није уклоњена за време трајања туристичког путовања таква да представља неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе у погледу њеног обима или квалитета, потрошач има право да захтева враћање свега што је трговцу платио по основу уговора.

Потрошач губи право да захтева снижење цене ако несавесно пропусти да укаже на несаобразност пружених услуга онеме што је уговорено.

### **Раскид због несаобразности**

#### Члан 125.

У случају да туристичко путовања није саобразно онеме што је уговорено, потрошач је дужан да трговцу остави разуман рок за отклањање несаобразности из члана 123. став 1. овог Закона.

Ако трговац пропусти да у разумном року отклони несаобразност на начин предвиђен чланом 123. став 1. овог Закона, потрошач има право да раскине уговор.

Потрошач није дужан да трговцу остави разуман рок за отклањање несаобразности из члана 123. став 1. овог Закона ако пружање друге одговарајуће услуге није могуће или ако је трговац изричито одбио да пружи такву услугу, односно ако посебни интереси потрошача налажу раскид без остављања накнадног рока.

Трговац сноси трошкове повратка потрошача у место поласка или друго место о којем су се споразумели, и остале трошкове везане за раскид уговора.

### **Немогућност испуњења**

#### Члан 126.

Када је испуњење обавезе трговца постало немогуће због догађаја за који није одговорна ни једна ни друга страна, гаси се и обавеза потрошача. Ако је потрошач испунио нешто од своје обавезе, може захтевати враћање по правилима о враћању стеченог без основа.

Трошкове повратка потрошача у место поласка или друго место о којем су се споразумели сноси обе стране на једнаке делове. Остале трошкове везане за престанак уговора сноси потрошач.

### **Одговорност за штету**

#### **Члан 127.**

Када трговац не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању, или када задоцни с њеним испуњењем, потрошач има право да захтева накнаду штете коју је услед тога претрпео, укључујући нематеријалну штету. Исто важи у случају да је обавезу требало да испуни треће лице. Овим се не дира у право трговца да од трећег лица захтева накнаду плаћеног износа.

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

### **Гаранције у случају инсолвентности**

#### **Члан 128.**

Трговац је дужан да пружи дозвољне гаранције да ће:

- 1) потрошачу бити враћена цена туристичког путовања коју је платио, у случају неизвршења уговора због инсолвентности трговца; и
- 2) трошкови повратка потрошача у место поласка бити покривени у случају инсолвентности трговца.

Гаранције из претходног става трговац може да пружи на следећи начин:

- 1) осигурањем од неплаћања услед инсолвентности или стечаја, или
- 2) банкарском гаранцијом на први позив.

Осигуравач односно банкарска институција може да ограничи укупан износ својих годишњих обавеза на име индивидуалних захтева по овом основу на 10 милијарди динара. У случају да укупан износ годишњих обавеза осигуравача односно банкарске институције премаши овако одређену суму, сви индивидуални захтеви ће се сразмерно умањити.

Трговац може да захтева или прихвати исплату цене пре потпуног извршења својих обавеза из уговора о туристичком путовању само ако потрошачу предата исправа о осигурању или гаранцији.

Потрошач има непосредан и безуслован захтев према осигуравачу или банкарској институцији у случају инсолвентности или стечаја трговца.

Потрошач не може да изгуби своја права из уговора о осигурању од неплаћања због тога што трговац не плаћа премије осигурања.

### **Притужбе потрошача и губитак права**

#### **Члан 129.**

Потрошач је дужан да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио потрошача за случај да му затреба помоћ, обавести о несаобразности пружених услуга оное што је уговорено, у писаној или другој прикладној форми, првом приликом а најкасније у року од месец дана од када уочи несаобразност.

Трговац је дужан да пре почетка туристичког путовања, на јасан и разумљив начин, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако

доступан потрошачу, обавести потрошача о његовој дужности из става 1. овог члана и о могућим последицама повреде те обавезе.

Трговац је дужан да потрошачу омогући да на једноставан и приступачан начин комуницира с особом одговорном за пријем притужби потрошача за време трајања туристичког путовања.

Ако трговац повреди дужности из ст. 2. и 3. овог члана потрошач не може трпети штетне последице због тога што је пропустио да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију обавести о несаобразности пружених услуга онеме што је уговорено.

Потрошач губи права по основу чл. 124., 125. и 127. овог Закона, ако пропусти да, у складу са ставом 1. овог члана благовремено обавести трговца о несаобразности пружених услуга онеме што је уговорено, осим ако потрошач није крив за пропуштање рока из става 1. овог члана.

### **3. Временски подељено коришћење непокретности (тајм-шеринг)**

#### **Предмет**

##### **Члан 130.**

Одредбама овог одељка уређују се права потрошача у вези с оглашавањем, продајом, препродајом и разменом временски подељеног коришћења непокретности; као и права потрошача у вези с оглашавањем, продајом и препродајом трајних олакшица за одмор.

#### **Основни појмови**

##### **Члан 131.**

Уговором о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) обавезује се трговац 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. Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности закључује се на период дужи од годину дана или с могућношћу прећутног продужења.

Уговором о трајним олакшицама за одмор обавезује се трговац 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. Уговор о трајним олакшицама за одмор закључује се на период дужи од годину дана или с могућношћу прећутног продужења.

Уговором о помоћи приликом препродаје обавезује се трговац да потрошачу помогне приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду.

Уговором о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности трговац се обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду. У овом систему потрошачи могу да уступе један другоме на одређено време права из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности.

#### **Обавеза предуговорног обавештавања код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности**

##### **Члан 132.**

У разумном времену пре него што је потрошач везан уговором, трговац је дужан да му пружи тачна и потпуна обавештења о појединостима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу

непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје, односно уговор о омогућавању размене. Ова обавештења трговац је дужан да пружи без накнаде, на папиру или другом трајном у записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин.

Садржину стандардних информативних образаца из става 1. овог члана уређује Влада, на заједнички предлог министара надлежног за заштиту потрошача и министра надлежног за туризам.

## **Оглашавање**

### **Члан 133.**

Приликом јавног оглашавања 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 нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 132. овог Закона.

У случају да током каквог промотивног или продајног скупа, 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 скупа. Обавештење о појединостима из члана 132. овог Закона мора бити доступно потрошачу све време трајања скупа.

Временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор не смеју се оглашавати нити продавати као вид улагања.

## **Формални услови за закључење уговора**

### **Члан 134.**

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, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму). Потрошач добија барем један примерак уговора у тренутку закључења.

У случају закључења уговора, појединости из члана 132. овог Закона о којима је трговац обавестио потрошача постају део уговора, обавезују трговца и не могу се мењати, изузев ако стране изричито уговоре другачије или ако промене настану као последица више силе.

Трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени у појединостима из члана 132. овог Закона, у разумном времену пре закључења уговора, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу. Трговац је дужан да у уговору изричито наведе сваку промену у појединостима из члана 132. овог Закона до које је дошло у времену од обавештавања потрошача о тим појединостима 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 обавезно садрже податке о времену и месту закључења уговора; име, пребивалиште и потпис потрошача; име, пребивалиште и потпис трговца односно назив, седиште и потпис овлашћеног лица трговца.

У разумном времену пре закључења уговора, трговац је дужан да потрошача изричито обавести о праву потрошача на једнострану раскид уговора које му је гарантовано одредбама овог одељка, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на раскид.

Потрошач се посебно потписује поред уговорних одредаба о праву потрошача на једнострани раскид уговора које му је гарантовано одредбама овог одељка, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на раскид.

Посебан образац за раскид уговора представља саставни део уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене. Садржину посебног обрасца за раскид уговора уређује Влада, на заједнички предлог министарства надлежног за заштиту потрошача и министарства надлежног за туризам.

### **Право на једнострани раскид**

#### **Члан 135.**

Потрошач има право да у року од 14 дана једнострано раскине уговор односно предуговор за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене, без обавезе да наведе разлоге из којих то чини.

Рок за једнострани раскид из става 1. овог члана рачуна се од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора или предуговора.

У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о размени, јединствени рок за раскид рачуна се од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора о временски подељеном коришћењу непокретности.

### **Продужење рока за једнострани раскид**

#### **Члан 136.**

Ако трговац није доставио потрошачу посебан образац за раскид уговора из члана 134. став 7. овог Закона у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму), потрошач има право да једнострано раскине уговор односно предуговор за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене у року од једне године и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу посебан образац за раскид уговора пре истека једне године од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за једнострани раскид из члана 135. став 1. овог Закона тече од дана када је потрошач примио посебан образац за раскид.

Ако трговац није обавестио потрошача о појединостима из члана 132. овог Закона у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму), потрошач има право да једнострано раскине уговор односно предуговор за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене у року од три месеца и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о појединостима из члана 132. овог Закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за једнострани раскид из члана 135, став 1. овог Закона тече од дана када је потрошач примио то обавештење.

### **Коришћење правом на једнострани раскид**

#### **Члан 137.**

Изјава којом потрошач једнострано раскида уговор производи правно дејство ако је дата у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном



медијуму). У ту свху потрошач може да употреби посебан образац за раскид уговора из члана 134. став 7. овог Закона.

Изјава о раскиду се сматра благовременом ако је послата пре истека рока за једнострану раскид уговора.

### **Правне последице раскида**

#### **Члан 138.**

Једностраним раскидом уговора односно предговора за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје или омогућавању размене, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.

Потрошач има право да уговор једнострано раскине без накнаде и трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене пре него што је раскинуо уговор.

### **Плаћање унапред**

#### **Члан 139.**

Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор или омогућавању размене, забрањено је и не производи правно дејство плаћање, пружање средстава обезбеђења, изричито признање дуга или друго извршење обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за једнострану раскид.

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је и не производи правно дејство плаћање, пружање средстава обезбеђења, изричито признање дуга или друго извршење обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, односно пре него што је трговац на други начин испунио своје обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

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

#### **Члан 140.**

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

Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, дели се на једнаке годишње оброчне отплате. Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму), најкасније 14 дана пре њеног доспећа.

После исплате почетне отплате, потрошач може бесплатно да раскине уговор о трајним олакшицама за одмор, тако што ће у року од 14 дана од пријема захтева за плаћање оброчне исплате обавестити трговца да раскида уговор.

### **Престанак повезаних уговора**

#### **Члан 141.**

Када потрошач једнострано раскине уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје или омогућавању размене, престају и сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача.

Правило из става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с уговором о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за

одмор, помоћи приликом препродаје или омогућавању размене, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

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

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

#### **Члан 142.**

Трговац је дужан да потрошачу помогне и да га саветује приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор.

У противном, потрошач има право да захтева од трговца да овај од потрошача откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор.

### **Гаранције у случају инсолвентности**

#### **Члан 143.**

Одредбе члана 128. овог Закона о гаранцијама у случају инсолвентности трговца сходно се примењују на уговоре о временски подељеном коришћењу непокретности.

### **Солидарна одговорност**

#### **Члан 144.**

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

# XI УГОВОРИ О ПОТРОШАЧКОМ КРЕДИТУ

## 1. Предмет

### Појам

#### Члан 145.

Ово поглавље односи се на уговоре о потрошачком кредиту између даваоца кредита или кредитног посредника, с једне стране, и потрошача, с друге стране.

У смислу ове главе, потрошач је физичко лице које, у правним пословима на које се односи овај Закон, поступа претежно изван своје постојеће пословне делатности, професије или заната.

Давалац кредита је физичко или правно лице које одобрава или нуди кредит у оквиру своје пословне делатности, професије или заната.

Кредитни посредник односно заступник је физичко или правно лице које није давалац кредита и које уз накнаду, у оквиру своје пословне делатности, професије или заната:

- 1) представља потрошачу уговор о потрошачком кредиту, или му нуди закључење тог уговора;
- 2) помаже потрошачу у обављању припремних радњи за закључење уговора о потрошачком кредиту; или
- 3) у име и за рачун даваоца кредита закључује уговор о кредиту с потрошачем.

Уговор о потрошачком кредиту је уговор којим давалац кредита одобрава или се обавезује да потрошачу одобри кредит у виду одложеног плаћања, зајма или другог финансијског уступка.

Повезани уговор о потрошачком кредиту је уговор који служи за финансирање продаје одређене врсте робе односно пружања одређене врсте услуга, који с уговором о продаји робе односно пружању услуга чини једну пословну целину.

Финансијски уступак је сваки финансијски инструмент који уз накнаду повећава куповну моћ потрошача, на пример уговор о продаји с оброчним отплатама цене.

Дозвољено прекорачење рачуна је уговор о кредиту којим давалац кредита потрошачу изричито ставља на располагање средства која премашују постојећи салдо на текућем рачуну потрошача.

Одобрено прекорачење рачуна је прекорачење које давалац кредита прећутно прихвата, стављајући потрошачу на располагање средства која премашују постојећи салдо на текућем рачуну потрошача или дозвољено прекорачење рачуна, иако то није уговорено.

Укупна цена кредита јесте цена која обухвата све трошкове, укључујући камате, провизију, порезе и остале накнаде које је потрошач дужан да плати.

Ефективна каматна стопа је укупна цена кредита изражена као проценат од укупног износа кредита на годишњем нивоу.

Каматна стопа означава фиксни или променљиви проценат укупног износа кредита на годишњем нивоу.

### Садржина оглашавања

#### Члан 146.

Трговац је дужан да приликом јавног оглашавања уговора о потрошачком кредиту, ако у огласу помиње цену или каматну стопу, на јасан, сажет и уочљив начин наведе следеће податке, у облику који је уобичајен за дату врсту кредита:

- 1) каматна стопа;

- 2) укупна цена кредита;
- 3) укупан износ кредита;
- 4) годишња ефективна каматна стопа;
- 5) трајање уговора;
- 6) код одложеног плаћања за робу или услуге, готовинска цена и износ који се плаћа унапред; и
- 7) цена евентуалног обавезног осигурања.

## **Изузеци**

### **Члан 147.**

Одредбе ове главе не примењују се на:

- 1) уговоре о кредиту који су обезбеђени заложним правом на непокретностима, односно чија сврха је финансирање стицања права на непокретностима;
- 2) уговоре о лизингу односно закупу, изузев ако је потрошач дужан да купи ствар или ако трговац о томе једнострано одлучује;
- 3) бескаматни кредит по дебитној картици с роком отплате до три месеца, ако су трошкови незнатни и не прелазе 1% укупног износа кредита;
- 4) бескаматни кредит односно кредит по каматној стопи нижој од тржишне, који послодавац одобрава својим запосленима, а под условима кој нису доступни широј јавности, ако то није основна делатност послодавца;
- 5) уговоре о кредиту који су закључени у поступку поравнања пред судом или другим државним органом;
- 6) уговоре којима се бестеретно одлаже плаћање постојећег дуга;
- 7) уговоре о кредиту обезбеђене залогом на покретним стварима, ако је одговорност потрошача ограничена на вредност заложене ствари; и
- 8) уговоре о кредиту чије закључење држава нуди ограниченом кругу лица у јавном интересу и по каматној стопи која је нижа од тржишне.

## **Ограничења**

### **Члан 148.**

Одредбе ове главе примењују се ограничено на поједине уговоре о потрошачком кредиту:

- 1) на дозвољено прекорачење рачуна примењују се само чл. 150. – 152., 153. став 2., 155. став 2., 156., 160., 164.-166. овог Закона;
- 2) на одобрено прекорачење рачуна примењује се само члан 161. овог Закона.

## **2. Обавештавање и друге обавезе које претходе закључењу уговора о потрошачком кредиту**

### **Обавеза предуговорног обавештавања**

#### **Члан 149.**

Давалац кредита дужан је да најкасније 14 дана пре закључења уговора о потрошачком кредиту, а с обзиром на опште услове под којима одобрава кредит и евентуалне посебне захтеве потрошача, потрошачу достави податке који му омогућавају да упореди понуду даваоца кредита с осталим понудама, и да буде обавештен у довољној мери приликом доношења одлуке о закључењу уговора. Ако дође до закључења уговора, давалац кредита биће везан овим подацима.

Давалац кредита дужан је да потрошачу достави податке на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму).

Давалац кредита дужан је да податке достави потрошачу на Обрасцу који садржи елементе стандардног европског обрасца за обавештења о потрошачком кредиту и да посебно наведе:

- 1) врсту кредита;
- 2) назив, адресу и електронску адресу даваоца кредита;
- 3) укупан износ кредита и услове за подизање новца;
- 4) трајање уговора о потрошачком кредиту;
- 5) код кредита у виду одложеног плаћања за одређену робу односно услуге и код повезаних уговора о кредиту, назив и готовинску цену робе односно услуге;
- 6) номиналну каматну стопу и услове њене примене, као и индексну односно референтну стопу којој подлеже почетна номинална каматна стопа;
- 7) рокове, услове и поступак за измену номиналне каматне стопе;
- 8) у случају да постоје различите номиналне каматне стопе, податке из тачака 6) и 7) за сваку од њих;
- 9) годишњу ефективну каматну стопу и укупну цену кредита, изражене на начин који је уобичајен за дату врсту кредита;
- 10) износ, број и време доспећа оброчних отплата које дугује потрошач, а по потреби и редослед расподеле оброчних отплата на различите дуговане износе који се обрачунавају по различитим номиналним каматним стопама;
- 11) обавезу закључења повезаног уговора, нарочито уговора о осигурању, када је повезани уговор услов за закључење уговора о потрошачком кредиту;
- 12) средства обезбеђења, ако их давалац кредита захтева;
- 13) постојање права потрошача на једнострану раскид, односно непостојање тог права;
- 14) право превремене отплате и, ако постоји, право даваоца кредита на накнаду у складу с чланом 158.; и
- 15) друге додатне трошкове, као на пример трошкове овере уговора.

Поред тога, давалац кредита дужан је да приликом обавештавања потрошача подебљаним словима посебно означи:

- 1) обавештење о каматној стопи за случај дужничке доцње, правилима за њено израчунавање и свим плаћањима која потрошач дугује у случају задоцњења; и
- 2) упозорење о последицама неизвршења обавезе плаћања оброчних отплата.

Када је уговор о потрошачком кредиту закључен употребом средстава комуникације на даљину путем којих се потрошачу не може послати Стандардни европски образац, давалац кредита дужан је да потрошачу посебно достави сва предуговорна обавештења на Стандардном европском обрасцу, без одлагања а најкасније три дана након закључења уговора.

Давалац кредита је дужан да потрошачу преда бесплатну копију нацрта уговора о потрошачком кредиту на његов захтев, изузев ако је у тренутку подношења овог захтева давалац кредита већ одлучио да с потрошачем не закључи уговор. Потрошач ће о овом свом праву бити обавештен путем Обрасца који садржи елементе стандардног европског обрасца.

Народна банка је дужна да пропише облик и садржину Обрасца који садржи елементе стандардног европског обрасца из става 3.

### **Обавеза предуговорног обавештавања код дозвољеног прекорачења рачуна**

#### **Члан 150.**

Давалац кредита дужан је да најкасније 14 дана пре закључења уговора о потрошачком кредиту у облику дозвољеног прекорачења рачуна, а с обзиром на опште

услове под којима одобрава кредит и евентуалне посебне захтеве потрошача, потрошачу достави податке који му омогућавају да упореди понуду даваоца кредита с осталим понудама, и да буде обавештен у довољној мери приликом доношења одлуке о закључењу уговора. Ако дође до закључења уговора, давалац кредита биће везан овим подацима.

Давалац кредита је дужан да потрошачу достави податке на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму).

Давалац кредита дужан је да податке достави потрошачу на Обрасцу који садржи елементе европског обрасца за обавештења о дозвољеном прекорачењу рачуна (Образац за обавештења о дозвољеном прекорачењу) и да посебно наведе:

- 1) врсту кредита;
- 2) назив, адресу и електронску адресу даваоца кредита;
- 3) укупан износ кредита и услове за подизање новца;
- 4) трајање уговора о потрошачком кредиту;
- 5) номиналну каматну стопу и услове њене примене, као и индексну односно референтну стопу којој подлеже почетна номинална каматна стопа;
- 6) рокове, услове и поступак за измену номиналне каматне стопе;
- 7) у случају да постоје различите номиналне каматне стопе, податке из тачака 5) и 6) за сваку од њих;
- 8) годишњу ефективну каматну стопу изражену на начин који је уобичајен за дату врсту кредита;
- 9) услове и поступак за престанак уговора о потрошачком кредиту;
- 10) право даваоца кредита да од потрошача у свако доба захтева враћање укупног износа кредита, ако он има то право;
- 11) каматну стопу за случај дужничке доцње, правила за њено израчунавање и сва плаћања која потрошач дугује у случају задоцњења;
- 12) све трошкове у вези са уговором о потрошачком кредиту и, по потреби, услове под којима се износи тих трошкова могу мењати;
- 13) право потрошача да буде без одлагања бесплатно обавештен о резултатима претраживања одговарајуће базе података у циљу процене његове кредитне способности; и
- 14) по потреби, време за које је давалац кредита везан предуговорним обавештењима.

Када је уговор о потрошачком кредиту закључен употребом средстава комуникације на даљину путем којих се потрошачу не може послати Образац за обавештења о дозвољеном прекорачењу, давалац кредита дужан је да потрошачу посебно достави сва предуговорна обавештења на Обрасцу за обавештења о дозвољеном прекорачењу, без одлагања а најкасније три дана након закључења уговора.

Давалац кредита дужан је да потрошачу преда бесплатну копију нацрта уговора о потрошачком кредиту на његов захтев, изузев ако је у тренутку подношења овог захтева давалац кредита већ одлучио да с потрошачем не закључи уговор. Потрошач ће о овом свом праву бити обавештен путем Обрасца за обавештења о дозвољеном прекорачењу.

Народна банка дужна је да пропише облик и садржину Обрасца за обавештења о дозвољеном прекорачењу из става 3 овог члана.

Ако је уговорено да се кредит враћа на захтев или у року који није дужи од три месеца, давалац кредита није дужан да посебно наведе годишњу ефективну каматну стопу.

### **Обавеза саветовања и процене кредитне способности потрошача**

#### Члан 151.

Давалац кредита дужан је да потрошачу да савет о томе да ли тражени односно понуђени кредит одговара његовим потребама и имовном стању и да га обавести о битним обележјима одређеног кредита, његовом значају за потрошача, као и о последицама дужничке доцње. Када укупан износ кредита прелази суму од три милиона динара, као и у случајевима револвинг кредита, рефинансирања кредита или продужења рока за отплату, давалац кредита дужан је да своје савете потрошачу преда у писаној форми. Ово писмено прилаже се уз уговор и потписују га давалац кредита и потрошач.

Пре закључења уговора о потрошачком кредиту, давалац кредита дужан је да процени кредитну способност потрошача на основу његових личних података.

У циљу процене кредитне способности потрошача, давалац кредита овлашћен је да обави претрагу одговарајуће базе података. Трошкови ове претраге не могу се ставити потрошачу на терет. Давалац кредита дужан је да потрошача без одлагања обавести о резултатима претраге.

У случају да се након закључења уговора о потрошачком кредиту стране сагласе да промене укупан износ кредита, давалац кредита дужан је да расположиве финансијске податке о потрошачу усагласи с новим укупним износом кредита, и да пре сваке значајније измене укупног износа кредита поново процени кредитну способност потрошача. Значајнијом изменом сматра се повећање укупног износа кредита за најмање 20%.

У случају да одбије да закључи уговор о кредиту с потрошачем, давалац кредита дужан је да потрошача благовремено, а најкасније 14 дана од одбијања, обавести о разлозима одбијања. Потрошач није дужан да даваоцу кредита накнади трошкове у вези с проценом кредитне способности.

### **3. Уговор о потрошачком кредиту**

#### **Форма уговора**

##### **Члан 152.**

Уговор о потрошачком кредиту мора бити сачињен на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму).

Свака уговорна страна добија примерак уговора о потрошачком кредиту.

Ако уговор о потрошачком кредиту није сачињен на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму), потрошач може да захтева да се уговор поништи у року од годину дана од закључења.

#### **Обавезни састојци уговора о потрошачком кредиту**

##### **Члан 153.**

Уговор о потрошачком кредиту мора бити сачињен на јасан и разумљив начин, и мора да садржи податке из члана 149. ст. 3. и 4., с изузетком податка из члана 149. став 3. тачка 11). Поред тога, уговор о потрошачком кредиту мора да садржи следеће податке:

1) ако је уговорен рок за отплату главнице, мора се истаћи обавеза даваоца кредита да за време трајања уговора о потрошачком кредиту потрошачу на његов захтев бесплатно доставља финансијске извештаје, који садрже табеларни приказ отплата који прописује Народна банка;

2) ако се не отплаћује главница него само трошкови и камате, финансијске извештаје који садрже приказ времена доспећа и услова за плаћање камата и припадајућих повремених или једнократних трошкова;

3) трошкове одржавања рачуна, укључујући трошкове плаћања с рачуна на рачун и подизања новца;

4) начин покретања поступка вансудског решавања спорова; и

5) адреса Народне банке.

Код дозвољеног прекорачења рачуна, уговор мора да садржи податке из члана 150 став 3. овог Закона које прописује Народна банка у складу са чланом 150. став 6. овог Закона.

### **Измена каматне стопе**

#### **Члан 154.**

До повећања номиналне каматне стопе може да дође само ако је то изричито уговорено, и ако су уговорени услови и дозвољени обим повећања. Повећање номиналне каматне стопе производи правно дејство само ако је потрошач о њему обавештен.

Када одредбе уговора о потрошачком кредиту упућују на податке о променама каматне стопе који су доступни у просторијама даваоца кредита или на његовој интернет страници, повећање номиналне каматне стопе производи правно дејство и када потрошач о њему није непосредно обавештен.

Народна банка дужна је да пропише појединости о могућности измене каматне стопе након закључења уговора о потрошачком кредиту, у складу са својим овлашћењима из члана 161. став 1. овог Закона.

### **Последице повреде обавезе обавештавања**

#### **Члан 155.**

У случају да уговор о потрошачком кредиту не садржи обавезне састојке из члана 153. овог Закона, потрошач може да захтева да се уговор поништи у року од годину дана од закључења.

Уместо тога, потрошач може да захтева да се на уговор о потрошачком кредиту примени каматна стопа која је предвиђена законом или коју је прописала Народна банка. Потрошач је дужан да плати трошкове кредита само ако је то изричито уговорено.

Потрошач губи право из става 1. овог члана ако почне да користи кредит. Ако је потрошач био погрешно обавештен о годишњој ефективној каматној стопи, има право да захтева да се његова обавеза из уговора о потрошачком кредиту сходно измени.

### **Право на једностранни раскид**

#### **Члан 156.**

Потрошач има право да у року од 14 дана једнострано раскине уговор о потрошачком кредиту, без обавезе да наведе разлоге из којих то чини. Рок за једностранни раскид рачуна се:

- 1) од дана када је закључен уговор о потрошачком кредиту, односно
- 2) од дана када је потрошач примио примерак уговора који садржи обавезне састојке из члана 153. овог Закона, ако га је примио након закључења уговора.

У сврху раскида уговора о потрошачком кредиту, потрошач може да употреби образац за раскид уговора чију садржину прописује Народна банка.

Потрошач је дужан да, у року од 30 дана од раскида уговора, даваоцу кредита врати главницу и камату за време коришћења кредита. Народна банка прописује правила о израчунавању камате коју је потрошач дужан да врати у случају раскида. Давалац кредита нема право на накнаду због једностраног раскида уговора о потрошачком кредиту.

### **Раскид уговора закљученог на неодређено време**



#### Члан 157.

Потрошач има право да раскине уговор о потрошачком кредиту закључен на неодређено време у свако доба. Може се уговорити да је потрошач дужан да даваоцу кредита остави отказни рок који не може бити дужи од месец дана.

Може се уговорити право даваоца кредита да раскине уговор закључен на неодређено време, остављајући потрошачу отказни рок од два месеца на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму).

Може се уговорити право даваоца кредита да из оправданих разлога откаже потрошачу право да подигне новац по основу уговора о потрошачком кредиту закљученом на неодређено време. давалац кредита је дужан да изјаву о отказу достави потрошачу пре отказа, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму).

### **Превремена отплата**

#### Члан 158.

Потрошач има право да у свако доба, у целини или делимично, изврши своје обавезе по основу уговора о кредиту. У случају превремене отплате, потрошач има право на смањење укупних трошкова кредита.

Давалац кредита нема право на накнаду због превремене отплате дозвољеног прекорачења рачуна, када је та отплата извршена у складу с планом осигурања кредита, односно када превремена отплата не премаша милион динара. Потрошач има право да по истеку 12 месеци понови превремену отплату суме која не премаша милион динара, без обавезе да за то исплати накнаду даваоцу кредита.

У случају превремене отплате која премашује милион динара или отплате пре истека рока из става 2. овог члана, накнада на коју давалац кредита има не може бити већа од 1% за кредите код којих је преостало до последње исплате више од једне године, односно 0,5% за кредите за краћи период.

### **Повезани уговори о потрошачком кредиту**

#### Члан 159.

Када потрошач раскине уговор о продаји робе односно пружању услуга, престају и његове обавезе из повезаног уговора о потрошачком кредиту. Када потрошач раскине уговор о потрошачком кредиту, на захтев потрошача раскида се и уговор о продаји робе односно пружању услуга.

Када роба односно услуге нису испоручене у складу с уговором о продаји робе односно пружању услуга, потрошач има право да захтева накнаду непосредно од даваоца кредита. Када испоручена робе односно пружене услуге нису саобразне уговору о продаји робе односно пружању услуга, потрошач има право да захтева накнаду непосредно од даваоца кредита, ако је прво покушао да се наплати од трговца па у томе није успео.

Потрошач који не може да оствари захтев према трговцу за накнаду или враћање цене по основу уговора о продаји робе односно пружању услуга, има право да захтева накнаду од даваоца повезаног кредита, под условом да готовинска цена робе односно услуге износи више од 15.000,00, али не премаша 3.000.000,00 динара.

### **Уступање потраживања**

#### Члан 160.

Потрошач не губи права из уговора о потрошачком кредиту када давалац кредита уступи трећем лицу своја потраживања из тог уговора. За пренос потраживања није потребан пристајак дужника, али је уступилац дужан обавестити дужника о извршеном уступању.

## **Одобрено прекорачење рачуна**

### **Члан 161.**

Код одобреног прекорачења рачуна, давалац кредита дужан је да потрошача на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) редовно обавештава о:

- 1) номиналној каматној стопи и условима за њену примену;
- 2) референтној стопи за почетну номиналну каматну стопу и њеним каснијим изменама; и
- 3) трошковима и условима њихове измене.

Ако месечно прекорачење рачуна премаша укупан износ који давалац кредита обично одобрава потрошачевом рачуну на месечном нивоу, давалац кредита дужан је да у року од три дана, на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму), потрошача обавести о:

- 1) одобреном прекорачењу,
- 2) износу прекорачења,
- 3) каматној стопи, и
- 4) уговореним накнадама за трошкове и камати у случају задоцњења.

## **4. Кредитни посредници**

### **Обавеза обавештавања и саветовања**

#### **Члан 162.**

Кредитни посредник је дужан да потрошачу по потреби понуди обавештења и да му пружи одговарајуће савете у складу с чланом 149. став 3. и чланом 151. овог Закона, осим ако је реч о продавцу робе односно пружаоцу услуга који само узгредно поступа као кредитни посредник.

Уговор с кредитним посредником мора бити сачињен на папиру или другом трајном носачу записа (трајном медијуму).

Кредитни посредник је дужан да потрошача обавести о обиму својих овлашћења, посебно о томе да ли послује искључиво с једним даваоцем кредита или с неколицином, или наступа као независан брокер.

### **Награда за посредовање**

#### **Члан 163.**

Кредитни посредник има право на награду за посредовање само ако је о износу и условима за плаћање награде обавестио потрошача и ако се потрошач с тим сагласио под условима из члана 152. овог Закона.

Давалац кредита мора бити обавештен о уговореној награди најкасније 14 дана пре закључења уговора о потрошачком кредиту.

Кредитни посредник нема право на награду ако потрошач једнострано раскине уговор о потрошачком кредиту по правилима из члана 156. овог Закона.

## **5. Дужничка доцња потрошача**

### **Доцња потрошача и застој отплате**

#### **Члан 164.**

Када потрошач не испуни обавезу из уговора о потрошачком кредиту на време, примењују се правила о дужничкој доцњи прописана законом којим се уређују

облигациони односи, под условом да је био потпуно и правилно обавештен о последицама и трошковима доцње у складу с чл. 149. став 4., 150. и 153. овог Закона.

Ако после закључења уговора наступе околности које доводе потрошача у тешко имовно стање односно друге битне околности на које потрошач нема утицаја, суд може на образложени захтев потрошача да нареди застој отплате потрошачког кредита. Застој отплате не може трајати дуже од шест месеци и може се наредити само једном. За то време потрошач не дугује камате за случај задоцњења.

### **Захтев за враћање укупног износа кредита**

#### **Члан 165.**

Давалац кредита има право да захтева неодложно враћање укупног износа кредита само ако:

1) потрошач у целини или делимично није платио две узастопне оброчне отплате, и

2) сума коју потрошач није платио премашује 10% нето износа кредита.

Трговац је дужан да захтев за неодложно враћање укупног износа кредита, с изричитим упозорењем о његовим правним последицама, достави потрошачу у писаном облику, најкасније 14 дана унапред.

Давалац кредита дужан је да пре подношења тужбе потрошачу остави накнадни рок од месец дана, који се рачуна од пуноважног захтева за враћање. Потрошач је дужан да у накнадном року врати укупан износ кредита и доспеле камате за случај задоцњења. Потрошач не дугује камате и трошкове кредита за време када није користио кредит.

Народна банка дужна је да пропише правила о израчунавању износа који се враћа.

## **6. Дужности Народне банке и надлежног министарства**

#### **Члан 166.**

Народна банка доноси прописе којима се детаљно уређују питања која су јој поверена одредбама ове главе.

Народна банка надзире и контролише законитост рада банака и кредитних посредника.

Народна банка објављује начин на који се израчунава годишња ефективна каматна стопе.

Рад давалаца кредита и кредитних посредника, дужно је да надзире министарство надлежно за послове које они обављају, изузев оних које надзире Народна банка.

## **XII СТРАТЕГИЈА И СИСТЕМ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА**

### **Стратегија заштите потрошача**

#### **Члан 167.**

Стратегијом заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија) се утврђују дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите права и интереса потрошача.

Стратегију доноси Влада на предлог министарства надлежног за послове заштите потрошача на период од најмање две године.

Стратегија се реализује путем Годишњег акционог плана заштите потрошача.

### **Учесници у систему заштите потрошача**

#### **Члан 168.**

Систем заштите потрошача чине министарство надлежно за послове заштите потрошача и остали надлежни органи на републичком, покрајинском и локалном нивоу, удружења за заштиту потрошача и савези удружења за заштиту потрошача, удружења трговаца и други учесници на тржишту.

Сви учесници у систему заштите потрошача дужни су да међусобно сарађују у циљу развоја система и остваривања права и интереса потрошача.

### **Министарство надлежно за послове заштите потрошача**

#### **Члан 169.**

Министарство надлежно за послове заштите потрошача обавља послове државне управе који се односе на заштиту права и интереса потрошача, а посебно:

1) послове у вези са спровођењем Стратегије и у том смислу координацију рада свих учесника у систему заштите потрошача;

2) праћење и унапређење стања у области заштите потрошача на тржишту из члана 160. овог Закона;

3) предлаже Влади успостављање механизма за комуникацију и сарадњу између министарства надлежног за послове заштите потрошача и надлежних органа на републичком, покрајинском и локалном нивоу;

4) води евиденцију удружења и савеза у складу са чланом 178. овог Закона;

5) води регистар овлашћених лица која имају право да поднесу предлог за забрану у складу са чланом 189. овог Закона;

6) сарађује са међународним организацијама и институцијама које делују у областима од значаја за заштиту потрошача.

### **Заштита потрошача на локалном нивоу**

#### **Члан 170.**

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе штите права и интересе потрошача у оквирима својих надлежности у складу с овим Законом и другим прописима.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе у складу са својим овлашћењима да оснивају одборе за заштиту потрошача, на покрајинском односно локалном нивоу, у циљу остваривања права и интереса потрошача.

### **Праћење и унапређење стања у области заштите потрошача**

#### **Члан 171.**

Праћење и унапређење стања у области заштите потрошача на тржишту у смислу овог Закона јесте скуп радњи и активности и то:

- 1) прикупљање података од свих учесника у систему заштите потрошача, сачињавање анализа, извештаја, информација и других материјала;
- 2) саветовање и помоћ потрошачима у остваривању потрошачких права;
- 3) информисање јавности о свим питањима од значаја за функционисање система заштите потрошача.

## **Надзор**

### Члан 172.

Надзор над спровођењем овог Закона врше министарства, јавне агенције и Народна банка, у складу са законом којим се уређује надлежност министарстава, другим законима којима се уређује надлежност јавних агенција и законом којим се уређује надлежност Народне банке.

Инспекцијски надзор над применом овог Закона врше министарства из става 1. овог члана преко надлежних инспектора, у складу са законом којим се уређује организација државне управе и другим законима којима се уређује инспекцијски надзор.

## **Овлашћења надлежних инспекцијских органа**

### Члан 173.

Надлежни органи и инспекцијски органи приликом вршења инспекцијског надзора посебно проверавају да ли трговци поступају у складу са одредбама овог закона које се односе на:

- 1) означавање цена из чл. 8. – 14. и члана 16. овог Закона;
- 2) дужност обавештавања из члана 17. овог Закона;
- 3) продају, служење и поклањање малолетнику дуванских односно алкохолних производа из члана 29. овог Закона;
- 4) дужност обавештавања и друге дужности у погледу уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија из чл. 31. – 24., члан 37. став 2. и члан 40. став 2. овог Закона;
- 5) ограничење употребе појединих средстава комуникације из чл. 44., 45. став 1. и 46. овог Закона;
- 6) саобразност продате и предате робе односно пружених услуга уговору о продаји робе односно пружању услуга у складу с одредбама чл. 55. став 2., 62. став 3., 64. став 1., 66. став 2., 88. став 2., 91. став 2. овог Закона;
- 7) пружање услуга од општег економског интереса из чл. 90. став 3., 102. ст. 1., 2. и 3., 103., 104. и 109. из овог Закона;
- 8) оглашавање, нуђење на продају и продају туристичког путовања из чл. 113., 114., 115. став 2, 116., 118. став 1., 119. став 2., 120. став 2., 121., 123., 128. и 129. овог Закона;
- 9) оглашавање, продају, препродају и размену временски подељеног коришћења непокретности и оглашавање, продају и препродају трајних олакшица за одмор из чл. 132., 133., 134., 138. став 2., 139. ст. 1. и 2. и 140. став 1. овог Закона;
- 10) одобравање или понуду кредитног аранжмана за потрошаче, у облику одложеног плаћања, зајма и сличних финансијских уступака из чл. 149., 150., 151. став 2., 153., 154. став 1., 158. и 162. овог Закона;
- 11) да ли је трговац одговорио потрошачу на приговор у складу са чланом 182. став 2. овог Закона;
- 12) одредбе других закона од значаја за заштиту права и интереса потрошача.

## **Решење инспектора**

### **Члан 174.**

У случају када утврди неправилности из члана 173. овог Закона, инспектор доставља трговцу решење, у складу са прописима којима се уређује инспекцијски надзор.

Решење мора садржати упутство о правном леку.

Решењем се трговцу налаже привремена забрана продаје робе, односно пружање услуга, или прекидање вршења одређене активности, као и вршење одређене радње у циљу отклањања утврђених неправилности.

Трговцу се мора оставити примерен рок од највише 10 дана за извршење решења, осим у случајевима када хитност мера у циљу заштите потрошача, односно јавни интерес, налажу хитно поступање.

## **Савет министра за заштиту потрошача**

### **Члан 175.**

У министарству надлежном за послове заштите потрошача обаразује се Савет за заштиту потрошача, као саветодавно тело. Министар надлежан за послове заштите потрошача ближе уређује начин рада и састав Савета.

## **Удружења и савези за заштиту потрошача**

### **Члан 176.**

Удружење за заштиту потрошача (у даљем тексту: удружења) јесте добровољна и невладина недобитна организација, основана ради остваривања циљева у области заштите потрошача, у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења.

Удружења се могу удруживати у савезе за заштиту потрошача и друге асоцијације (у даљем тексту: савези), у земљи и иностранству у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења.

У свом деловању удружења и савези дужни су да се руководе искључиво интересима потрошача, поступају независно од органа власти на државном, регионалном и локалном нивоу, од интереса трећих лица, а нарочито интереса произвођача, трговаца, политичких странака и синдиката. Независност удружења и савеза прописује се њиховим статутом.

Руководећи положај у управним органима удружења и савеза не може имати:

- 1) државни службеник и службеник јединице локалне самоуправе који обавља послове од значаја за заштиту потрошача;
- 2) лице на руководећем или надзорном положају код трговца или у удружењу трговаца; и
- 3) лице на руководећем или надзорном положају у политичкој странци или синдикату.

## **Делатност удружења и савеза**

### **Члан 177.**

У делатност удружења и савеза посебно се убраја:

- 1) информисање, образовање, саветовање и помоћ потрошачима приликом решавања потрошачких проблема; и
- 2) спровођење испитивања и упоредних анализа робе и услуга преко акредитованих лабораторија, у складу са важећим прописима.

## **Евиденција удружења и савеза**

#### Члан 178.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача води евиденцију удружења и савеза који испуњавају следеће услове:

- 1) основана је у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења;
- 2) заступа појединачне и колективне интересе потрошача;
- 3) показује способност да штити и унапређује интересе потрошача, нарочито давањем савета и пружањем помоћи потрошачима у остваривању њихових права;
- 4) пружи доказе да располаже довољним људским ресурсима и професионалним знањем и вештинама;
- 5) не прима неповратна средства од трговаца и удружења трговаца, мада може да им пружа услуге уз накнаду, као што је обука и сл; и
- 6) објављује годишњи извештај о активностима којим је обухваћен транспарентан преглед свих њених прихода, извора прихода и трошкова.

Министар надлежан за послове заштите потрошача детаљно уређује услове за евиденцију удружења и савеза.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача објављује листу евидентираних удружења и савеза, доступну широј јавности.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача брише из евиденције и са листе удружење и савез ако не пошаљу годишњи извештај о активностима до 30. марта наредне године односно ако теже повреде овај Закон или закон којим се уређује оснивање и правни положај удружења.

### **Овлашћења удружења и савеза**

#### Члан 179.

Евидентирано удружење и савез овлашћено је да:

- 1) заступа потрошаче у саветодавним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;
- 2) заступа потрошаче у судским поступцима за решавање потрошачких спорова;
- 3) заступа потрошаче у поступцима за одлучивање у стварима које се тичу потрошача пред другим државним органима; и
- 4) заступа потрошаче у поступку решавања потрошачког спора са трговцем и током процеса вансудског решавања потрошачких спорова.

Удружење и савез је овашћен да поднесе предлог суду за изрицање привремене мере против трговца у складу са чл. 189. – 202. овог Закона, ако је регистровано у складу са поступком из члана 189. овог Закона.

### **Финансирање удружења за заштиту потрошача**

#### Члан 180.

Активности евидентираног удружења или савеза из оквира њихове делатности могу се финансирати из буџета Републике Србије, према поступку који утврђује министарство надлежно за послове заштите потрошача.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе подржавају делатност удружења и савеза за заштиту потрошача у оквирима својих надлежности и могућности.

# **XIII ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

## **Појам**

### **Члан 181.**

У смислу овог Закона, вансудско решавање потрошачких спорова представљају арбитража, медијација и остали начини алтернативног решавања спорова у складу са Законом о арбитражи, Законом о медијацији и другим одговарајућим законским и подзаконским актима.

## **Потрошачки спор**

### **Члан 182.**

Потрошачки спор чини свака спорна ситуација који проистиче из уговорног односа потрошача и трговца.

Потрошачким спором, у смислу овог Закона, неће се сматрати одређена ситуација уколико:

- 1) захтев произилази из смрти, телесне озледе или нарушеног здравља лица;
- 2) се спор односи на пружање здравствених или правних услуга;
- 3) се спор односи на пренос права на непокретностима;
- 4) вредност предмета спора прелази 1.000.000,00 динара;

Потрошач може решити настали спорни однос вансудским решавањем потрошачких спорова.

Поступак вансудског решавања потрошачких спорова је поверљив, хитан и стране у поступку су равноправне.

## **Приговор трговцу**

### **Члан 183.**

У случају настанка потрошачког спора, потрошач има право да поднесе приговор трговцу у писаном облику, у којем наводи:

- 1) име, презиме и адресу подносиоца приговора;
- 2) датум подношења приговора;
- 3) суштину потрошачког спора и податке о недостацима робе или услуге;
- 4) исправе као доказе, уколико постоје; и
- 5) захтев.

Трговац је дужан да одговори у писаном облику, у року од 8 дана од пријема приговора, и да у одговору на приговор обавести потрошача о могућем решењу.

## **Претпоставке за покретање поступка вансудског решавања**

### **Члан 184.**

Потрошач је дужан да пре подношења захтева за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора покуша да реши спор непосредно са трговцем подношењем приговора трговцу (примарни механизам решавања спорова).

Приликом подношења захтева за вансудско решавање потрошачког спора потрошач је дужан да пружи доказ да је исцрпео примарни механизам решавања спора. Сматра се да је овај механизам искоришћен ако је потрошач поднео приговор у складу са чланом 183. овог Закона, а није примио одговор трговца у року од 14 дана од дана подношења приговора.

## **Покретање поступка вансудског решавања**

### **Члан 185.**



Поступак вансудског решавања потрошачких спорова започиње достављањем захтева за покретање поступка од стране потрошача или удружења односно савеза за заштиту потрошача институцији овлашћеној за обављање послова арбитраже, медијације и осталих вансудских метода решавања спора.

### **Посредници у решавању (медијатори)**

#### **Члан 186.**

Стране у спору ће споразумно извршити избор једног или више посредника у решавању (медијатора) са јединствене листе медијатора регистрованих и лиценцираних у Републичком центру за медијацију.

### **Дејства споразума**

#### **Члан 187.**

Споразум који стране у спору закључе у поступку вансудског решавања има снагу извршне исправе.

Уколико се у поступку вансудског решавања не постигне споразум, стране у спору имају право на судску заштиту у складу са овим Законом.

### **Сходна примена других аката**

#### **Члан 188.**

При спровођењу и окончању поступка вансудског решавања спора, сходно се примењују одредбе прописа наведених у члану 181. овог Закона.

## **XIV ПОСТУПАК ЗА ЗАБРАНУ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА И НЕПОШТЕНОГ ТРЖИШНОГ ПОСТУПАЊА**

### **Лица која имају право да поднесу предлог**

#### **Члан 189.**

Предлог за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима, предлог за забрану непоштеног тржишног поступања и предлог за одузимање противправно стечене користи могу да поднесу овлашћена лица, у складу с овим Законом:

- 1) удружења и савези;
- 2) привредне коморе, професионална и занатска удружења; и
- 3) министарство надлежно за послове заштите потрошача, у складу с чланом 198. овог Закона.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача дужно је да води регистар овлашћених лица која имају право да поднесу предлог за забрану.

Министар надлежан за послове заштите потрошача прописује поступак регистрације овлашћених лица, њихове суспензије и брисања из регистра.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача објављује списак овлашћених лица у фебруару текуће године у Службеном гласнику Републике Србије, и о томе обавештава Европску комисију.

### **Постојање поступка за забрану**

#### **Члан 190.**

Док тече поступак за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима, поступак за забрану непоштеног тржишног поступања, односно поступак за одузимање противправно стечене користи, који је покренуло лице из члана 189. позивајући се на чл. 197. - 199. овог Закона, не може се у погледу истог захтева покренути нови поступак међу истим странкама, а ако такав поступак буде покренут, суд ће предлог одбацити.

### **Забрана злоупотребе**

#### **Члан 191.**

Забрањена је злоупотреба права на покретање поступка из чл. 197. и 199. овог Закона, нарочито ако се поступак покреће првенствено због остваривања права на накнаду судских трошкова, укључујући таксу за подношење предлога.

### **Искључива надлежност Вишег суда у Београду**

#### **Члан 192.**

Поступак за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима, поступак за забрану непоштеног тржишног поступања и поступак за одузимање противправно стечене користи, у складу с одредбама овог Закона, покрећу се пред Вишим судом у Београду.

Исти суд надлежан је у поступку за изрицање привремене забране.

Против одлуке у поступцима из чл. 197. - 199. овог Закона, може се изјавити жалба Апелационом суду у Београду.

### **Сходна примена Закона о парничном поступку**

#### **Члан 193.**

На поступак за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима, поступак за забрану непоштеног тржишног поступања и поступак за одузимање

противправно стечене користи, примењују се одредбе Закона о парничном поступку ако овим законом није прописано другачије.

### **Судска контрола поступака**

#### **Члан 194.**

При вођењу поступка за забрану неправичних уговорних одредаба и непоштеног тржишног поступања, суд посебно води рачуна о заштити јавног интереса.

### **Регистар одлука**

#### **Члан 195.**

Министарство надлежно за послове заштите потрошача води регистар предлога и одлука донетих у поступцима за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима, забрану непоштеног поступања и одузимање противправно стечене користи.

Суд из члана 192. овог Закона по службеној дужности доставља одлуке Министарству надлежном за послове заштите потрошача.

Регистар предлога и одлука објављује се у Службеном гласнику. Увид у регистар доступан је свакоме без накнаде.

### **Вредност предмета спора**

#### **Члан 196.**

Суд може да умањи вредност предмета спора у поступцима из чл. 197. и 199. овог Закона ако за то постоје оправдани разлози.

Суд посебно разматра могућност умањења вредности спора:

- 1) ако је спор једноставан;
- 2) ако то оправдава број лица против којих је покренут поступак; и
- 3) ако је предмет спора од јавног интереса.

Вредност предмета спора не може бити већа од РСД 500.000,00.

### **Забрана неправичних уговорних одредаба и непоштеног тржишног поступања**

#### **Члан 197.**

На предлог лица из члана 189. овог Закона, суд ће:

1) утврдити ништавост уговорне одредбе у складу са чл. 47. – 53. односно утврдити да одређено поступање представља непоштено тржишно поступање у складу са чл. 20. – 29. овог Закона;

2) наредити трговцу да без одлагања престане да уговара неправичне одредбе у пословању с потрошачима, односно да престане са непоштеним тржишним поступањем.;

3) наредити трговцу да врати користи које је стекао уговарањем неправичних одредаба у пословању с потрошачима, односно непоштеним тржишним поступањем;

4) забранити понављање употребе, препоручивања или подржавања неправичних одредаба, односно понављање непоштеног тржишног поступања;

5) наредити трговцу да о властитом трошку исправи јавни оглас који према одредбама овог Закона представља вид непоштеног тржишног поступања; и

6) наредити да се одлука објави о трошку трговца, односно лица које препоручује или подржава уговарање неправичних одредаба у пословању с потрошачима.

### **Овлашћења министарства надлежног за послове заштите потрошача**

#### Члан 198.

Када утврди понављање употребе, препоручивања или подржавања неправичних одредаба, односно понављање непоштеног тржишног поступања, министарство надлежно за послове заштите потрошача ће:

1) наредити трговцу да без одлагања престане да уговара неправичне одредбе у пословању с потрошачима, односно да престане са непоштеним тржишним поступањем, односно наредити лицу које препоручује или подржава неправичне одредбе да престане то да чини;

2) наредити трговцу да врати користи које је стекао уговарањем неправичних одредаба у пословању с потрошачима, односно непоштеним тржишним поступањем;

3) забранити понављање употребе, препоручивања или подржавања неправичних одредаба, односно понављање непоштеног тржишног поступања; и

4) наредити да се одлука објави о трошку трговца, односно лица које препоручује или подржава уговарање неправичних одредаба у пословању с потрошачима.

Против одлуке донете у управном поступку из става 1. овог члана, може се покренути поступак пред Вишим судом у Београду, у складу са чланом 192. овог Закона.

### **Предлог за забрану поступака противних одредбама о заштити потрошача**

#### Члан 199.

Лица која су овлашћена да поднесу предлог из члана 189. овог Закона могу, у интересу заштите потрошача, да против било ког учесника у правном промету покрену поступак за забрану и отклањање последица поступака којима се крше одредбе овог Закона и других прописа чија је сврха заштита потрошача.

### **Претходно упозорење**

#### Члан 200.

Пре подношења предлога за покретања поступака из чл. 197. и 199. овог Закона, подносилац предлога дужан је да упозори лице на које се предлог односи и да га позове да закључе поравнање.

Вансудским поравнањем уговара се казна за случај неизвршења или делимичног извршења обавезе из поравнања.

У случају понављања повреде обавезе из поравњања, подносилац предлога има право да захтева накнаду судских трошкова (у износу не мањем од РСД 20.000,00).

### **Скраћени поступак**

#### Члан 201.

Надлежни органи из чл. 197. и 199. овог Закона могу, у случају потребе, у скраћеном поступку да изрекну привремену меру којом се трговцу наређује да без одлагања престане да у пословању с потрошачима уговара неправичне одредбе из чл. 47. – 53. овог Закона.

Привремена мера остаје на снази до доношења одлуке у редовном поступку.

### **Одузимање противправно стечене користи**

#### Члан 202.

Удружења потрошача и савези удружења потрошача регистровани при министарству надлежном за послове заштите потрошача у складу с одредбама члана

178. овог Закона, привредни субјекти, привредне коморе, професионална и занатска удружења и министарство надлежно за послове заштите потрошача, овлашћени су да захтевају одузимање противправно стечене користи од трговца који, намерно или грубом непажњом:

а) уговара или препоручује уговарање неправичних одредаба у пословању с потрошачима из одредаба чл. 47. – 53. овог Закона;

б) непоштено послује или препоручује непоштено тржишно поступање с потрошачима из одредаба чл. 20. - 29. овог Закона; и

в) крши друге законске одредбе о заштити потрошача, и на тај начин наноси штету већем броју потрошача у обиму који не прелази износ од РСД 2.000,00 динара у сваком појединачном случају. Подносилац захтева може алтернативно да захтева да се трговцу одузме износ који је уложио у наведено противправно поступање. Суд ће наредити трговцу да користи стечене наведеним противправним радњама преда општини на чијој територији има седиште, односно пребивалиште или боравиште.

Када за то има оправданог разлога, суд може, уместо предаје противправно стечене користи, да нареди трговцу да исплати новчану накнаду оштећеним потрошачима чији идентитет је познат, до висине коју одређује суд. У том случају, трговац је дужан да поднесе извештај о исплаћеним накнадама у времену које одреди суд.

Предаја противправно стечених користи може се захтевати у року од пет година од престанка противправне делатности из става 1. овог члана, а најдуже за период од пет година.

## XV ПРЕКРШАЈНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 203.

Новчаном казном у износу од 200.000,00 динара до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не означи цену на разумљив, читак и лако уочљив начин, односно на начин предвиђен у члану 8. ст. 1. и 2., овог Закона;
- 2) не означи, у случају снижења цене робе или услуга, и стару и снижену цену на недвосмислен, лако уочљив и читак начин (члан 8. став 3.);
- 3) не означи продајну цену на роби или на амбалажи, односно месту продаје робе или пружања услуга и у ценовнику робе или услуга, као и на роби изложеној у излогу (члан 9. став 1.);
- 4) не стави ознаку која омогућава проналажење продајне цене у ценовнику у случају продаје уметничких дела или антиквитета (члан 9. став 2.);
- 5) не означи јединичну цену претходно упаковане робе на продајном месту и у ценовнику (члан 10.);
- 6) не истакне ценовник или тарифник у пословним просторијама, односно месту вршења услуга, као и у излогу и на екрану (члан 11. ст. 1., 2. и 3.);
- 7) не омогући потрошачу да се обавести о ценама и тарифама, у случају немогућности истицања ценовника или тарифника, на начин утврђен у члану 11. став 4. овог Закона;
- 8) не означи у понуди или огласу за вршење услуге трајног снабдевања струјом, гасом, централним грејањем или водом путем цевовода јединичну цену киловат сата, односно кубног метра са укљученим порезима, као и све остале цене везане за вршење ових услуга (члан 12. ст. 1. и 2.);
- 9) не означи цене горива на бензинској пумпи, односно закупа паркинг места на начин како је то прописано у члану 13. овог Закона;
- 10) не означи и не истакне цене хране, пића, смештаја и осталог у угоститељским објектима на начин како је то утврђено у члану 14. овог Закона;
- 11) не наведе јединичну цену робе, односно цену услуге по сату, приликом јавног оглашавања укупне продајне цене, односно укупне цене услуге (члан 16.);
- 12) супротно члану 42. став 1., непосредно се обрати потрошачу без његовог претходног пристанка путем телефона, аутоматске машине за повезивање, факсимила или електронске поште. односно уз потрошачево изричито противљење у случају других средстава комуникације на даљину;
- 13) не обавести на јасан и недвосмислен начин потрошача да му се непосредно обраћа у циљу продаје робе или пружања услуга на које је потрошач изричито пристао (члан 44. став 2.);
- 14) објави промотивне награде, надметања, односно специјалне понуде супротно начину утврђеним у члану 46. овог Закона;
- 15) не накнади без одлагања трошкове оправке или прибављања робе у случају прописаном у члану 62. став 3. овог Закона;
- 16) несаобразност робе отклони са накнадом супротно члану 64. став 1. овог Закона;
- 17) захтева од потрошача накнаду за рад, потрошени материјал и друге трошкове у случају уништења, оштећења или губитка предмета услуге без кривице потрошача (члан 88. став 2.);
- 18) не објави податке на начин као што је прописано у члану 100. став 3. овог Закона;
- 19) не успостави лако доступне и бесплатне контакт линије за помоћ потрошачима у вези с прикључењем на мрежу и квалитетом услуга, или не установи одељење за рекламације и жалбе потрошача (члан 109.)

20) приликом промотивног или продајног скупа, не истакне јасно продајну сврху и природу скупа, односно не учини појединости из чл. 113. и 32. овог Закона доступним потрошачу (члан 115. и члан 133.);

21) ако пре почетка туристичког путовања не обавести потрошача о његовој дужности и могућим последицама повреде обавезе из члана 129. став 1. овог Закона (члан 129. став 2.);

22) ако не омогући потрошачу да комуницира са особом одговорном за пријем притужби (члан 129 став 3.);

23) не накнади трошкове потрошачу у случају раскида уговора о туристичком путовању, осим у случајевима потрошачевог скривљеног неизвршења (члан 120. став 2.);

24) не пружи потрошачу гаранције за случај инсолвентности (члан 128.);

25) оглашава или продаје као вид улагања временски подељено коришћење непокретности и тајне олакшице за одмор;

26) не изврши процену кредитне способности потрошача пре закључења уговора о кредиту (члан 151. став 2.); и

27) не одговори потрошачу на приговор у складу са чланом 183. став 2. овог Закона.

Одговорно лице у правним лицу за прекршаје из става 1. овог члана, казниће се у износу од 70.000,00 до 200.000,00 динара.

#### Члан 204.

Новчаном казном у износу од 50.000,00 динара до 200.000,00 динара, казниће се за прекршај физичко лице за прекршаје из члана 203. став 1. овог Закона.

#### Члан 205.

Новчаном казном у износу од 400.000,00 динара до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не обавести потрошача на јасан и разумљив начин пре закључења уговора о појединостима утврђеним у члану 17. овог Закона;

2) не стави на располагање потрошачу одговарајућа, ефикасна и приступачна техничка средства у сврху која је утврђена у члану 32. став 1. тачка 1), 2) и 3) овог Закона;

3) не учини доступним на јасан и разумљив начин потрошачу податке на начин који је прописан у члану 32. став 2. овог Закона;

4) не учини лако, непосредно и стално доступним податке утврђене у члану 33. овог Закона;

5) у случају уговора на даљину не пружи обавештења, односно не испуни услове прописане у чл. 31. 32. и 34. овог Закона;

6) у случају уговора закључених ван пословних просторија не пружи обавештења, односно не испуни услове утврђене у чл. 31. - 33. овог Закона;

7) захтева од потрошача да му плати унапред по основу уговора на даљину или уговора закључених изван пословних просторија (члан 37. став 2);

8) супротно члану 29. прода, служи или поклони малолетнику дувански, однос алкохолни производ;

9) не врати износ који је потрошач платио по основу уговора који је раскинут у року од 30 дана од пријема изјаве о једностраном раскиду, односно не плати износ затезне камате и износ због задоцњења прописан у члану 40. став 2. овог Закона;

10) пошаље робу или пружи услуге потрошачу праћену захтевом за плаћање исте, а да то потрошач није тражио (члан 45. став 1.);

11) не врати потрошачу плаћено у року од 7 дана од пада у доцњу због неиспоруке робе на време (члан 55. став 2.);

- 12) не сачини гарантни лист у складу са чланом 66. став 2. овог Закона;
  - 13) не отклони опасност штете утврђене у члану 91. став 2. овог Закона;
  - 14) искључи потрошача с мреже, односно ускрати му услугу од општег економског интереса, супротно члану 102., ст. 1., 2. и 3. овог Закона;
  - 15) не изврши обавезу обавештавања код услуга од општег економског интереса на начин прописан у чл. 103. и 104. овог Закона;
  - 16) не пружи потрошачу тачна и потпуна обавештења утврђена у члану 113. овог Закона у разумном року пре закључења уговора о туристичком путовању, односно не учини их лако доступним потрошачу, на јасан и разумљив начин (члан 114.);
  - 17) закључи уговор о туристичком путовању који је супротан формалним условима прописаним у члану 116. овог Закона;
  - 18) не саопшти потрошачу без одлагања предложене измене битних одредби уговора о туристичком путовању (члан 118. став 1.);
  - 19) захтева накнаду трошкова који нису административни или ако захтева износ накнаде административних трошкова који је већи од 5% од вредности путовања у случају одустанка од уговора у разумном року (члан 119. став 2.);
  - 20) не испуни своје обавезе прописане у члану 121. овог Закона о посебним правима ученика, односно студената;
  - 21) не пружи непосредну помоћ потрошачу у случају несаобразности (члан 123.);
  - 22) не обавести потрошача код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности на начин који је утврђен у члану 132. овог Закона;
  - 23) закључи уговор о временски подељеном коришћењу непокретности који је супротан формалним условима прописаним у члану 134. овог Закона;
  - 24) захтева од потрошача накнаду и трошкове услед коришћења потрошачевог права на једностранни раскид уговора, односно захтева да потрошач плати услуге које су му пружене пре него што је уговор раскинут (члан 138. став 2.);
  - 25) захтева од потрошача радње које су супротне члану 139. ст. 1. и 2. овог Закона;
  - 26) захтева начин плаћања који је забрањен чланом 140. став 1. овог Закона;
  - 27) не пружи предуговорна обавештења код закључења уговора о потрошачком кредиту на начин предвиђен у члану 149. овог Закона;
  - 28) не пружи предуговорна обавештења у случају уговора о потрошачком кредиту у облику дозвољеног прекорачења рачуна (члан 150.);
  - 29) састави уговор о потрошачком кредиту који не садржи податке утврђене чл. 149. и 153. овог Закона;
  - 30) повећа каматне стопе супротно одредбама члана 154. став 1. овог Закона;
  - 31) не дозволи потрошачу да изврши превремену отплату кредита на начин који је утврђен у члану 158. овог Закона; и
  - 32) у случају кредитног посредовања не обавести потрошача на начин који је утврђен у члану 162. овог Закона;
- Одговорно лице у правном лицу за прекршаје из става 1. овог члана, казниће се у износу од 100.000,00 до 200.000,00 динара.

#### Члан 206.

Новчаном казном у износу од 80.000,00 динара до 200.000,00 динара, казниће се за прекршај физичко лице за прекршаје из члана 205. став 1. овог Закона.



## XVI ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

### Члан 207.

Министар надлежан за послове заштите потрошача ће донети прописе из члана 34. и 189. у року од три месеца од дана ступања на снагу овог Закона.

Министар надлежан за послове заштите потрошача и министар надлежан за послове социјалне политике донеће пропис из члана 100. став 2. у року од три месеца од дана ступања на снагу овог Закона.

Влада ће донети акте из члана 132. став 2. и члана 134. у року од шест месеци од дана ступања на снагу овог Закона.

Народна банка ће донети одговарајуће акте из чл. 149., 150., 156. и 165. у року од три месеца од дана ступања на снагу овог Закона.

### Члан 208.

Дан од почетка примене овог Закона престају да важе Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС, број: 79/05“) и Закон о одговорности произвођача за ствари са недостатком („Службени гласник РС, број: 101/05“).

Овај Закон ступа на снагу осмог дана од објављивања у Службеном гласнику Републике Србије, а почиње да се примењује од 01. јануара 2011. године.

Одредба члана 189. став 4. овог Закона примењује се од дана приступања Србије Европској унији.

# Образложење

## I. Уставни основ за доношење закона

Основ за доношење Закона о заштити потрошача је члан 90. Устава Републике Србије којим је утврђено да Република Србије штити потрошаче и члан 97. тачка 2) Устава Републике Србије, по коме Република Србија уређује и обезбеђује остваривање и заштиту грађана.

## II. Разлози за доношење закона и циљеви који се остварују

### Разлози за доношење

Заштита потрошача је правни назив за скуп прописа и институција намењених заштити здравља, безбедности и имовинских интереса потрошача, који му дају правна средства за одбрану његових права и обезбеђују заступање његових интереса пред надлежним органима у различитим областима које она обухвата.

Скуп прописа обухваћених појмом заштите потрошача сачињавају разноврсне норме.

Једна група уређује контролу производа и услуга намењених потрошачима. Потрошач очекује да роба коју купује, односно услуга коју прибавља има одређени квалитет. Квалитет подразумева корисност робе и делотворност услуге, погодност за употребу, исправност, сигурност, поузданост, одсуство мана. Контрола роба и услуга је заправо контрола њиховог квалитета. Она никада не може бити опште превентивна јер би се таква супротстављала законима тржишта и имала више мана него предности. Због тога, контрола квалитета и његовог односа према цени остављена је, у принципу, деловању закона тржишта. Ако су производи или услуге лошег квалитета, постоји конкуренција која понуди потрошачу одговарајућа решења за замену. Изузета је једино сигурност, јер недостатак сигурности производа може да проузрокује штету потрошачу. Закони тржишта су спори и недовољни да спече штете које понекад могу бити ненадокнадиве. Због тога, заштита потрошача у домену контроле производа и услуга обухвата само норме које се односе на сигурност производа и спречавање недостатака који могу проузроковати штету потрошачу. Оне имају јавноправне, прекршајне и кривичне санкције. Ове норме налазе се у Закону о општој безбедности производа који се налази у процедури усвајања у Скупштини Републике Србије.

Друга група уређује обавештавање потрошача. Потрошачу су потребна обавештења јер се њима најбоље брани од неповољности робе или услуге. Принцип је да је свако дужан да се обавести. Сходно том принципу потрошач би требало да се сам обавести. Али потрошачу није увек лако да добије информације у моменту када су потребне јер је за обавештавање потребно да се утроши време. Поред тога, упркос уложеним напорима, неке појединости у вези са робом или услугом није му ни могуће да сазна. Због тога је обавештавање потрошача постала дужност других: трговца са којим потрошач закључује уговор, организација за заштиту потрошача и органа јавне власти. Заштита потрошача у области информисања обухвата норме које налажу другима ову дужност према потрошачу. Правне норме које уређују обавештавање потрошача наћи ће се у Закону о заштити потрошача.

Трећа група правних норми регулише уговор између трговца и потрошача. На основу уговора са трговцем потрошач прибавља производе и услуге које су му неопходне. Његова специфичност је у томе што га закључују две неједнаке стране. Трговац је професионалац, привредни субјект, који закључује уговор у обављању своје пословне делатности, ради стицања добити. Он је стручњак у свом послу који располаже информацијама и има, по правилу, знатан финансијски капитал. Потрошач

је нестручњак, који закључује уговор у области у којој нема довољно знања, редовно појединац, који прибавља неопходна добра и услуге и нема информације које има трговац. Због тога у уговору између трговца и потрошача постоји природна, урођена неравнотежа. Трговац је јача, а потрошач слабија страна. Заштита потрошача у уговору са трговцем обухвата специјална правила прописана у корист потрошача која теже да отклоне ову неједнакост. Закон о заштити потрошача, чија је израда у току, обухватиће и ову групу правних норми.

Разлог за доношење овог Закона је пре свега пружање свеобухватне заштите потрошачима на територији Републике Србије. Идентитет потрошача је најшири идентитет; сваки грађанин се свакодневно налази у улози потрошача, у том смислу основни циљ је гарантовање заштите најширем кругу грађана ове земље. На унапређењу заштите потрошача неопходно је ангажовање свих субјеката на тржишту, а нарочито трговца са којима су потрошачи у свакодневној комуникацији. Као такви, трговци у првој инстанци имају могућност да утичу на рационално понашање потрошача на тржишту, тако што ће у складу са законом и фер трговинском праксом, пружити потрошачима неопходне информације о производима и услугама које нуде. У складу са тим, потребно је трговцима објаснити и приближити заштиту потрошача спровођењем одговарајућих едукативних активности.

Такође, као разлози за доношење новог Закона о заштити потрошача су стварање правног оквира за заштиту потрошача, стварање институција за заштиту потрошача, побољшање положаја потрошача у посебним уговорима које закључује са трговцем (о продаји на даљину, о продаји изван пословних просторија, о продаји роба, о пружању услуга од општег интереса, о организовању путовања), јачање поверења потрошача у функционисање тржишних закона.

На основу Закона о потврђивању Споразума о стабилизацији и придруживању између европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране и Републике Србије, са друге стране („Службени гласник РС” 83/08) у члану 78. уговорне стране су се обавезале да ће сарађивати како би усагласиле стандарде заштите потрошача у Србији са стандардима Заједнице. Делотворна заштита потрошача је нужна како би се обезбедило ваљано функционисање тржишне економије. Заштита ће зависити од развоја административне инфраструктуре ради обезбеђења надзора над тржиштем и спровођењем закона у овој области.

У том циљу, а у њиховом интересу, стране ће обезбедити:

- политику активне заштите потрошача у складу са комунитарним правом, укључујући већу информисаност и развој независних организација;
- **усклађивање законодавства о заштити потрошача у Србији са заштитом која је на снази у Заједници;**
- делотворну правну заштиту потрошача ради побољшања квалитета потрошачке робе и одржавање одговарајућих стандарда безбедности;
- надзор над спровођењем правила од стране надлежних органа и омогућавање приступа правди у случају спора; и
- размена информација о опасним производима.

Министарство трговине и услуга као ресорно Министарство, преузело је обавезу испуњења горе наведених услова. Важећи Закон о заштити потрошача не испуњава горе наведене захтеве, то јест. није у складу са законодавством Заједнице и Министарство трговине и услуга приступило је изради новог закона. Нови Закон о заштити потрошача мора бити у потпуности усклађен са законодавством Заједнице.

Циљ који је се жели достићи јесте способност потрошача да направе најбоље изборе у пословним и тржишним трансакцијама, тако што ће им бити обезбеђено образовање, правна помоћ и заштита.

## **Стање нормативне уређености**

Закон о заштити потрошача од 2005. године који је сада на снази садржи све три групе норми. Норме о сигурности производа и спречавању недостатака производа којима би се могла проузроковати штета потрошачу налазе се у одељку II („Заштита живота, здравља и сигурности потрошача“), а норме које прописују дужности обавештавања према потрошачу у одељку VI („Информисање и образовање потрошача“) и делимично у одељку III („Заштита економских интереса потрошача“). Специјалне норме о уговорима између потрошача и трговца налазе се у одељку III. Оне уређују неке аспекте уговора о продаји, уговор о потрошачком кредиту и уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) или дају потрошачу нека посебна права код уговора о продаји робе у случају недостатака саобразности. Поједине продаје уређене су због нарочитог начина продавања (даљинска продаја, продаја изван пословних просторија,<sup>1</sup> одбијање продаје) или су забрањене (везане продаје, односно условљавање продаје једног производа продајом другог производа). Код уговора о потрошачком кредиту и уговора о временски подељеном коришћењу непокретности су прописане форма и садржина. У уговору о продаји робе призната су потрошачу посебна права када роба има недостатке због којих није саобразна уговору.

Међутим, Закон о заштити потрошача из 2005. године показао се недовољним да отклони све опасности које се у пракси појављују за потрошача када закључује уговор са трговцем. Отуда, постоји потреба да се заштита потрошача употпуни и изнова регулише новим законом.

### **III. Објашњење основних правних института и појединачних решења**

#### **Глава I - Основне одредбе**

Ова глава Закона о заштити потрошача има уводни карактер. У њој се одређени предмет регулисања, карактер његових норми, однос према другим законима, основна права потрошача и значења основних појмова.

#### **Члан 1.**

Закон уређује основна права потрошача, материјалноправне услове под којима се обезбеђује њихова заштита, правна средства за остварење потрошачевих права пред судовима, другим државним органима и телима за вансудско решавање спорова, услове за оснивање и регистрацију организација за заштиту потрошача, њихова овлашћења и дужности, као и права и обавезе државних органа у сфери заштите потрошача.

#### **Члан 2.**

Основна права потрошача су право на задовољавање основних потреба, право на безбедност, право на обавештеност, право на избор, право учешћа, право на правну заштиту, право на образовање и право на здраву и одрживу животну средину. Сва ова права, предвиђена у члану 2., конкретизована су на одговарајућим местима у овом Закону и заштићена имовинскоправним или прекршајним санкцијама. Ова права су више начела која нису утужива нити праћена санкцијом. Овде је реч о социјалном праву које није утуживо. Ова одредба служи као интерпретативно средство, она помаже у тумачењу неких других конкретних одредаба. Потрошач не може да захтева да врати робу, тако што се позива на начелну одредбу која му нпр. гарантује образовање или обавештеност.

#### **Члан 3.**

---

<sup>1</sup> В. чл. 28. Закона о заштити потрошача.

Битна карактеристика Закона је да његове норме имају императивни карактер, што значи да односи које регулише не могу бити уређени другачије, осим када је то дозвољено. Одредба уговора између трговца и потрошача којом се одступа од законских норми је ништава и не производи правно дејство (ст. 2.). Међутим, због постојања једне ништаве одредбе не мора бити ништав уговор у целини. У тежњи да одржи уговор на снази, упркос ништавости неке његове одредбе, Закон је репродуковао опште правно правило уговорног права према коме ништавост једне одредбе уговора не повлачи ништавост целог уговора, ако може опстати и без ње (ст. 3.). Императивност законских норми потврђена је са још два правила. Према првом, потрошач се не може једнострано одрећи права која су му призната овим законом (ст. 1.), а према другом, његове норме обавезно важе и за све уговоре који су закључени у циљу избегавања његове примене (ст. 5.).

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

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

#### **Члан 4.**

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

Трговац је у Закону дефинисан као „правно или физичко лице које у правним пословима на које односи овај Закон, поступа у оквиру своје пословне делатности,

професије или заната, као и свако ко дела у име и за рачун трговца“ (ст. 1 (2)). Дакле, трговац је предузеће схваћено у најширем смислу, велико или мало предузеће, колективно организовано привредно друштво, друго правно лице или предузетник, занатлија и друго физичко лице које се у виду занимања бави продајом роба или пружањем услуга и које уговоре уређене овим Законом закључује у оквиру своје послове делатности, као и свако друго, правно или физичко лице, које у правним пословима са потрошачима дела у име и рачун трговца.

Потрошач је „физичко лице које у правним пословима на које се односи овај Закон поступа претежно изван своје пословне делатности, професије и заната“ (ст. 1. (1)) Потрошач је дакле, свако физичко лице које купује робу или користи услугу трговца, укључујући ту и физичко лице које је у одговарајућем регистру регистровано за обављање пословне или занатске делатности у виду занимања, ради стицања добити, или за обављање одређене слободне професије, у виду занимања. Међутим, физичка лица регистрована као предузетници за обављање пословне делатности или заната, или за обављање професионалне делатности, сматрају се потрошачима само ако у правним пословима на које се односи Закон о заштити потрошача поступају изван своје претежне пословне делатности, професије или заната. Потрошач не може бити правно лице. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту, која потрошачима припада по овом Закону.

Такође, у овом члану одређују се и појмови потрошачки уговор, уговор о продаји робе, уговор о пружању услуга, роба, уговор на даљину, уговор закључен изван пословних просторија, повезани уговори, поруџбеница, финансијске услуге, јавне аукције итд.

Финансијске услуге јесу банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања и пензионог осигурања, инвестиције и услуге плаћања, при чему се под услугом плаћања подразумевају налози банци да нешто плати трећем лицу, трајни налози и др.

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

У тачки 10) дефинише се појам уговора закључених изван пословних просторија као уговор о продаји робе или пружању услуга који је закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; као и уговор о чијем закључењу су вођени преговори или за чије закључење је потрошач учинио понуду изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача. Овде је важно истаћи да је у ситуацији када је понду учинио потрошач преузета из Закона о облигационим односима члан 35., Слање каталога и огласа, где се слање каталога, ценовника, тарифа и других обавештења, као и огласи учињени путем штампе, летака, радија, телевизији или на који други начин, не представљају понуду за закључење уговора, него само позив да се учини понуда под објављеним условима.

У тачки 14) дата је дефиниција финансијских услуга, као банкарских и кредитних услуге, услуге осигурања и пензионог осигурања, инвестиција и услуга плаћања, при чему је пензионо осигурање генерички појам и представља обавезно и добровољно осигурање.

Тачка 16) односи се и на трговце који уговарају са произвођачем производњу производа са сопственом трговинском марком.

## **Члан 5.**

Питања релевантна за заштиту потрошача чине разуђену област, која је регулисана и бројном другом регулативом. Овај члан забрањује субјектима да се,

позивањем на одредбе појединачних матичних закона, ослободе обавеза које имају по Закону о заштити потрошача.

## **Глава II – Предуговорна дужност обавештавања**

Право потрошача на обавештеност, као право на располагање тачним подацима неопходним за разуман избор међу понуђеном робом и услугама, предвиђено је на општи начин у члану 2. Закона о заштити потрошача. Неједнакост у односу између трговца и потрошача произлази добрим делом из неједнаке информисаности. Трговци знају до детаља карактеристике роба које продају или услуга које нуде на тржишту, док, на другој страни, потрошачи нису довољно стручни, немају много времена, нити могућности да се са њима унапред упознају, упореде их и изврше избор. Због тога је у члановима од 6. до 19. Закона предвиђена обавеза трговца да пре закључења уговора обавести потрошача о појединостима које су значајне за његов разуман избор и одлуку да закључи уговор којим прибавља неку робу или услугу. Та обавеза обавештавања је општа. Њу има пре закључења уговора сваки трговац према потрошачу. Поред опште обавезе обавештавања која мора бити испуњена у сваком случају, трговци код неких начина закључења уговора или код неких уговора које закључују са потрошачима имају и посебне обавезе обавештавања, о којима ће бити речи у образложењу других глава закона.

### **Члан 6.**

Предвиђена је дужност обавештавања у погледу цена, која се примењује на предуговорне и уговорне односе у којима је једна страна потрошач.

### **Члан 7.**

Одређује се значење основних појмова у смислу овог одељка. Дата је дефиниција продајне цене као коначне цене једног комада робе или дате количине робе, односно коначна цена услуге, укључујући ПДВ и остале порезе. Јединична цена робе је коначна цена по килограму, литру, метру, квадратном метру, кубном метру или другој мерној јединици која је у редовној употреби и одговара природи робе, укључујући ПДВ и остале порезе. Цена по сату представља коначну цену једног сата пружене услуге и укључујући ПДВ и остале порезе. Јединична цена услуге је коначна цена по киловат сату струје, гаса или централног грејања, по кубном метру воде или другој мерној јединици пружене услуге која је у редовној употреби и одговара природи услуге (пример: услуга постављања паркета која се наплаћује по квадратном метру, сечење дрва по кубном метру паркета и др.).

### **Члан 8.**

Трговац има обавезу да на разумљив, читљив и лако уочљив начин, у зависности од врсте робе коју продаје или услуге коју врши, обавести потрошача о продајној цени, јединичној цени, цени по сату или јединичној цени услуге. Свака цена мора да укључи ПДВ и остале порезе. Такође, уколико трговац снижава цену из било ког разлога, не улазећи у природу тог снижења, осим ако може да се квалификује као непоштено тржишно поступање, мора да истакне стару и снижену цену, односно ону цену која је била пре снижења и цену након снижења.

### **Члан 9.**

Трговац је дужан да продајну цену означи на роби, односно амбалажи или на месту продаје робе односно пружања услуга, као и у ценовнику робе односно услуга, и на роби која се налази у излогу.

У случају продаје уметничких дела или антиквитета трговац не мора да означи продајну цену на роби или амбалажи, ако је на робу ставио ознаку која омогућава њено проналажење у ценовнику.

#### **Члан 10.**

Трговац је у обавези да јединичну цену претходно упаковане робе истакне на продајном месту и ценовнику.

#### **Члан 11.**

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

#### **Члан 12.**

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

#### **Члан 13.**

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

#### **Члан 14.**

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

Пример: MCDONALD'S, ХЛЕБ И КИФЛЕ – нису у смислу овог члана објекти за пружање услуга хране и пића, већ места продаје која омогућавају да се на истом месту поједе и попије, али и само да се купи.

#### **Члан 15. и 16.**

Овим чланом уводи се ограничење дужности означавања јединичне цене робе у случају када је она једнака продајној цени. Такође, трговац је дужан да за робу која је у расутом стању означи само јединичну цену. Трговац је дужан да поштује ово ограничење и приликом јавног оглашавања.

#### **Члан 17.**

Поред обавештености о цени, за доношење разумне одлуке да купе робу или прибаве услугу, потрошачима је потребно да буду упознати са својствима робе или услуга и другим појединостима. Трговци самоиницијативно, вођени сопственим економским интересима, обично информишу потрошаче. Међутим, иако је то интерес трговца, може се десити да трговац не учини потрошачу доступним податке који су му неопходни. Због тога, Законом о заштити потрошача је предвиђено да, када нису очигледни, с обзиром на околности које прате закључење уговора, трговац има обавезу да, пре закључења уговора, обавести потрошача о подацима који се односе на основна обележја робе или услуге, његову физичку адресу и утврђивање његовог идентитета, цену која укључује и порез, поштанске трошкове и трошкове транспорта, испоруку, извршење других уговорних обавеза, постојање права потрошача на једностранни раскид уговора када је прописано законом, постојање постпродајног сервиса и уговорне гаранције, а ако је потребно и о подацима који се тичу периода на које је



уговор закључен, минималног трајања уговорне обавезе потрошача и обавезе полагања депозита или другог средства обезбеђења. Ако уговор буде закључен ова обавештења по сили закона постају саставни део уговора (став 3.)

У ставу 4. прописано је да на трговцу лежи терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања потрошача о појединостима из става 1. овог члана. Основно правило је да онај ко тврди да има неко право треба да докаже постојање свих оних чињеница које су неопходне за постојање и остваривање тог права (чл. 7. и 223. Закона о парничном поступку). Међутим, легитимно је и законито, законом предвидети изузетак од овог основног правила, као пример наводимо одредбу члана 154. став 2. Закона о облигационим односима којом је предвиђена општа законска претпоставка кривице штетника. Ту закон ослобађа тужиоца обавезе да докаже кривицу као један од три услова за заснивање субјективне одговорности. То је само један од небројених примера да законодавац, увођењем обориве законске претпоставке скида терет доказивања са онога који нешто тврди на онога против којег ради претпоставка.

Овај члан садржи општу обавезу обавештавања о типичним одликама производа и услуга која се, пак, у појединостима разрађује у вези дистанционих и уговора склопљених изван пословних просторија (члан 31.), електронске трговине (члан 32.), услуге од општег економског интереса (члан 105.), туристичких путовања (члан 115.), временски подељеног коришћења непокретности-тајмшеринга (члан 134.) и потрошачких кредита (чл. 151., 152. и 155.). Члан 17.(4) садржи и посебан захтев „савесности и поштења“ те „разумљивости“. Закон о заштити потрошача не садржи посебне захтеве у погледу језика правног посла (на пример обавезна употреба српског језика) већ примењује флексибилан приступ зависно од потрошача у питању: од трговца се може очекивати да обезбеди обавештења која су схватљива специфичној групи потрошача којој се обраћа, нпр. мањинске групе, странци, угрожени потрошачи итд. Ови захтеви не би требало да буду уређени законом већ о њима треба одлучивати од случаја до случаја. Под појмом „разборитог“ потрошача којег користи Европски суд правде, потрошач има обавезу према трговцу да му каже да можда не разуме одређени текст или да се уздржава од склапања посла да би избегао неспоразум.

#### **Члан 18.**

Ако је трговац пропустио да потрошача обавести о додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта или испоруке потрошач није дужан да плати додатне трошкове. Ова одредба подразумева обавезу обавештавања о додатним, тзв. „скривеним“ трошковима, где је транспарентност од посебног значаја за заштиту потрошача. Санкција за необавештавање је прилично једноставна: потрошач не мора да плати поменуте додатне трошкове или може да добије свој новац назад уколико их је већ платио.

#### **Члан 19.**

Овај члан садржи одредбу о обавештавању о начинима плаћања којом се на трговца пребацује ризик губитка трансакције у „магли“ банкарског система који је ван контроле потрошача од тренутка плаћања у банци (или пошти), а што је имплицитно прихваћено у пракси Европског суда правде (предмет Ц-306/06 (100151 Телеком) и садржано у Директиви 2000/35/ЕЗ. Трговац може да од своје банке надокнади губитак изгубљене трансакције, зависно од важећих одредаба облигационог права.

### **Глава III – Непоштено тржишно поступање**

Ово поглавље у српски правни систем уводи одредбе Директиве 2005/29/ЕЦ о непоштеном пословању.

Приликом дефинисања „непоштеног“ Закон полазе од споменутог појма „просечног потрошача“. Ово је посебно битно због дефинисања обмањујућих радњи, у смислу члана 23., или обмањујућих пропуштања, у смислу члана 24. Но, постоји и

посебна одредба која води рачуна о тзв. „угроженим потрошачима“, у смислу члана 22. став 2. као што су ментално заостала лица чија способност схватања рекламних порука или метода промотивне продаје не достиже границу „просечног“, нпр. рекламне кампање усмерене на старија лица која живе у болничким установама.

Поменуће одредбе садрже само општи оквир непоштеног тржишног поступања, нарочито по питању оглашавања и промоција. Могућа су и посебна правила (укључујући одређене забране), нпр. оглашавања и промоције лекова, дуванских производа, хране, игара на срећу, маркетинга усмереног на децу итд.

#### **Члан 20 - 22.**

Одређује се предмет, забрана и појам непоштеног тржишног поступања трговца према потрошачу. Законом је на општи начин одређено да је непоштено тржишно поступање забрањено. Дат је појам непоштеног тржишног поступања и то као свако чињење или одређено нечињење трговца, начин његовог деловања или представљања, као и пословна комуникација, укључујући оглашавање, које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима. Тржишно поступање је непоштено, ако је противно захтевима професионалне пажње и ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се то тржишно поступање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се тржишно поступање односи на групу.

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

#### **Члан 23.**

Овим чланом прописано је да је обмањујуће тржишно поступање непоштено. При томе се тржишним поступањем се обмањују потрошачи ако тим поступањем трговац наводи потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења, или на други начин доводи или прети да доведе просечног потрошача заблуду у погледу постојања или природе производа, основних обележја производа, цена или начин на који је она формирана, или постојање одређених погодности у погледу цене, потреба за сервисирањем, деловима, заменом или поправком. Трговац, такође обмањује потрошаче ако у конкретном случају, узимајући у обзир све околности, његово поступање наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, и то оглашавањем производа, укључујући упоређујуће оглашавање, кршењем одредбе кодекса понашања којем је приступио, ако је изјавио да је везан тим кодексом.

#### **Члан 24.**

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

#### **Члан 25.**

У овом члану је прописани су облици тржишног поступања за које се необориво претпоставља да обмањују потрошаче и да су као такви непоштени. Листа таквих ситуација је велика и обухвата неистините тврдња трговца да га обавезује неки кодекс понашања, неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака, неистинита тврдња да је неки кодекс понашања одобрио одређени државни орган или нека организација, неистинита тврдња да трговац, укључујући његово тржишно поступање или производ одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење и сл.

#### **Члан 26.**

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

#### **Члан 27.**

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

#### **Члан 28.**

Прописано је шта се сматра кодексом понашања, као и обавеза министарства надлежног за заштиту потрошача да подстиче доносиоце кодекса понашања, да контролишу приступника кодекса, и њихова поступања на тржишту.

#### **Члан 29.**

Прописује се посебна заштита малолетника у случају продаје, поклањања и служења алкохолних пића и дуванских производа, а такође и дозвола да трговац уколико посумња да је у питању малолетник изврши проверу личних исправа потрошача.

### **Глава IV – Уговори на даљину и уговори закључени изван пословних просторија**

У глави IV систематизоване су норме о уговорима на даљину и уговорима закљученим изван пословних просторија. Уговарање на даљину и уговарање изван пословних просторија су два начина уговарања продаје робе или пружања услуга који се у последње време често практикују.

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

Закључење уговора посредством комуникације на даљину погодује потрошачима. Такав начин уговарања омогућава потрошачима да лако и брзо, без одласка код трговца, у његов трговачки објекат, обаве куповину или наруче услугу, али

може да им проузрокује и разне неугодности: коришћење појединих средстава комуникације ради рекламирања и придобијања потрошача, нарочито позивање телефоном или употреба електронске поште, представља упад у приватни живот потрошача; ако потрошач одлучи да наручи робу само на основу слике или описа, ризикује да роба, која му буде испоручена, не буде одговарајућа његовим очекивањима; чекање испоруке након слања поруџбенице може се одужити; ако се покаже да испоручена роба није саобразна уговору потрошач може имати потешкоће да оствари своја права по том основу, с обзиром да је трговац удаљен; може се десити и да потрошач не прими робу а да је цену платио унапред

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

Закон о заштити потрошача, у глави IV, садржи норме које обезбеђују потрошачима заштиту од опасности које за њих произилазе из ових начина уговарања.

#### **Члан 30.**

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

#### **Члан 31.**

Пре закључења уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија трговац има обавезу да обавести потрошача о прецизно набројаним појединостима: својој адреси, постојању кодекса понашања који га обавезује, цени употребе средстава комуникације на даљину, правној заштити која потрошачу припада на основу прописа о заштити потрошача, могућностима за судско решавање спорова, ако такве могућности постоје и условима под којима постоји, поступку у којем се остварује и случајевима у којима губи право на једностранни раскид уговора.

#### **Члан 32.**

Пре закључења уговора трговац који продаје робу или пружа услуге на даљину, путем електронских средстава је обавезан да стави потрошачу на располагање одговарајућа техничка средства која су погодна да му омогуће да препозна, ускладишти и репродукује коначан текст будућег уговора, да пре него што пошаље поруџбеницу уочи и исправи грешке у унетим подацима и да електронским путем приступи кодексу понашања који обавезује пружаоце информатичких услуга. Трговац мора потрошачу да учини доступним техничко упуство за склапање уговора и информисе га о техничким средствима којима може уочити и исправити грешке у уносу података пре него што пошаље поруџбеницу, о томе да ли ће и како ускладиштити уговор, и ако хоће, на који начин потрошач може приступити ускладиштеном уговору, као и о језицима на којима се уговор може закључити.

### **Члан 33.**

Трговац има и обавезу да податке који су у Закону посебно наведени стално држи лако доступним надлежним органима и потрошачима.

### **Члан 34.**

Трговац је у обавези да преда потрошачу образац за једнострани раскид уговора чију ће садржину прописати министар надлежан за заштиту потрошача. Ово наиме не значи да је потрошач у обавези да само попуњавањем овог обрасца једнострано раскине уговор, већ то своје право он може искористити и у другој форми, али се његовим прописивањем од стране министра олакшава потрошачу коришћење овог његовог права, али такође и трговцима који ће предајом потрошачу једнообразног обрасца извршити своју законску обавезу.

### **Члан 35. - 36.**

Уговор на даљину и уговор закључен изван пословних просторија мора садржати све појединости о којима је потрошач обавештен пре закључења уговора и испуњавати све формалне захтева да би обавезивао потрошача и трговца. Уговор изван пословних може пуноважно настати само ако је потрошач потписао поруцбеницу, а ако поруцбеница није на папиру, онда само у случају да је потрошач примио копију попуњене поруцбенице одштампане на папиру.

Код уговора на даљину, ако се трговац служи телефоном ради успостављања комуникације са потрошачем, обавезан је да одмах након успостављања везе потрошачу саопшти свој идентитет и да његов позив има комерцијалну сврху, односно да потрошача позива ради продаје робе или пружања услуга. Ако се служи другим средством комуникације на даљину, које пружа ограничени простор или време за обавештавање потрошача, трговац мора ставити на увид потрошачу барем обавештење о основним обележјима производа и укупној цени. У сваком случају, без обзира које средство комуникације користи, најкасније до момента испоруке или почетка пружања услуге, трговац мора доставити потрошачу потврду о свим појединостима о којима мора бити обавештен пре закључења уговора, изузев ако је потрошача раније писмено обавестио о тим поједионствима.

Трговац је у обавези да пружи потрошачу сва обавештења пре закључења уговора, али ако то не уради онда је то најкасније у разумном року након закључења уговора или приликом испоруке робе.

### **Члан 37.**

Трговац је дужан да своју обавезу из уговора на даљину и уговора закљученог изван пословних просторија изврши у року од 30 дана када му је потрошач послао поруцбеницу, осим ако нешто друго није уговорено (став 1.). Закон му забрањује да пре него што изврши своју обавезу захтева од потрошача да унапред изврши своју (став 2.).

Ако је потрошач ипак платио унапред, а не могу му се пружити услуга или роба, трговац мора да врати оно што је примио по општим правилима о стицању без основа.

### **Члан 38.**

Најзначајније средство заштите које стоји потрошачу на располагању је право да једнострано раскине уговор. Потрошачу је наиме, дата могућност да након што закључи уговор још једном добро размисли о томе какве је обавезе преузео уговором, да ствар прегледа, ако му је испоручена, да упореди њен квалитет са ценом, сагледа своје финансијске могућности, и да на миру одлучи да ли жели или не жели да остане при уговору. Ако не жели, може да искористи своје право да раскине уговор, не наводећи разлоге због којих то чини (став 1.). Потрошач нема ово право само у изузетним случајевима (чл. 42. и 43.).

Рок за раскид траје 14 дана. Тај рок се рачуна, код уговора о продаји закљученог изван пословних просторија, од дана када је потрошач потписао поруџбеницу (став 3.), код уговора о продаји на даљину, од дана када је потрошач примио робу (став 4.), код уговора о пружању услуга закљученог на даљину, од дана закључења уговора (став 5.). Ова разлика произилази из чињенице да код уговора закључених на даљину потрошач није у могућности да физички види и дође у контакт са робом пре закључења уговора те му се стога даје право да након што роба дође у његову државину може да изврши своје право на раскид. Код уговора изван пословних просторија ситуација је другачија јер се трговац и потрошач налазе у исто време и на истом месту и трговац је у могућности да понуди робу, односно потрошач може да је физички види и чак и одмах преузме, али је кључна ствар што је оваква врста трговине на препад (пример: тушира се и неко му звони на врата и нуди усисивач, да би се извукао из непријатне ситуације потрошач потписује све само да би се отарасио нежељеног госта) и потрошач није сигуран да ли му је та роба уопште потребна, па му се стога оставља време да размисли о томе.

#### **Члан 39.**

Потрошач ће извршити своје право на једностранни раскид уговора тако што ће изјаву о раскиду послати трговцу у писменој форми, на папиру, другом трајном носачу записа или у ту сврху употребити стандардни образац који му је трговац предао пре закључења уговора или ће самостално да срачи ову изјаву.

#### **Члан 40.**

Једностранним раскидом престају обавезе трговца и потрошача да изврше уговорне обавезе. Трговац је после раскида дужан да потрошачу врати износ који је потрошач платио по основу уговора у року од 30 дана од дана пријема изјаве о раскиду, са затезном каматом. Након раскида уговора о продаји робе, потрошач је дужан да примљену робу пошаље натраг трговцу у року од 14 дана од када је послао изјаву о раскиду, при чему је дужан да сам сноси само непосредне трошкове слања (став 4.). Он одговара за умањену вредност робе само ако је она последица употребе робе која је различита од употребе која је неопходна да би се утврдиле њене особине и техничка исправност, али за умањену вредност неће одговарати ако га пре закључења уговора трговац није обавестио о појединостима везаним за једностранни раскид (став 5.). Након раскида уговора о пружању услуга потрошач није дужан да плати услуге које су извршене у току трајања рока за раскид, нити да сноси било какве трошкове у вези са њима (став 5.).

#### **Члан 41.**

Када потрошач искористи своје право на једностранни раскид уговора, престају и сви уговори који су повезани са потрошачким уговором. С обзиром да је постојање потрошачког уговора директно повезано са другим уговорима који су закључени у сврху његове реализације, сви уговори имају једнак положај у односу на потрошача и његова права.

#### **Члан 42. и 43.**

Одређују се изузеци од права на једностранни раскид уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија трговца. Код оба уговора уговорне стане могу се сагласити да се ови изузеци не односе на њихов уговорни однос.

#### **Члан 44.**

Ради свеобухватне заштите потрошача код уговора на даљину, Законом о заштити потрошача је ограничена употреба неких средстава комуникације. Трговцу је дозвољено да се у сврху оглашавања непосредно обрати потрошачу путем телефона, аутоматске машине за позивање, факсимила или електронске поште, само ако је

потрошач претходно пристао на такво обраћање. У случају пристанка потрошача трговац му мора саопштити да му се обраћа искључиво у циљу продаје или пружања услуга. Коришћење других средстава комуникације на даљину је забрањено, ако се обраћању овим путем потрошач изричито успротивио.

#### **Члан 45.**

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

#### **Члан 46.**

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

### **Глава IV – Права потрошача у погледу неправичних уговорних одредаба**

У глави V уређена су права потрошача у погледу неправичних уговорних одредаба. Ради се о правима која има потрошач када се у уговору, који је закључио са трговцем, налази одредба која је према њему неправична. Појам неправичних одредаба је познат од раније, мада је другачије назван у Закону о облигационим односима (чланови 142 и 143), а у Закону је преузет из Директиве 93/13/ЕЕЗ. Разматрано је питање да ли да се овим институтом обухвате само унапред од једне стране утврђене уговорне одредбе, у смислу члана 3.(2) Директиве 93/13, или је потребно обухватити и уговорне одредбе које су појединачно преговаране не би ли се избегле тешкоће разграничења поменутих што је често проблем у пракси држава чланица ЕУ. У савременој пословној пракси, нарочито електронској трговини преко интернета, по правилу немогуће је да потрошач преговара о уговорним условима, поготову о онима који су нарочито неповољни за потрошача и стога су побројани у црној листи из члана 51. или условној (сивој) листи из члана 52. Зато Закон о заштити потрошача садржи компромисно решење које узима у обзир савремену тржишну праксу. Стога, сматраће се да су све уговорне одредбе у потрошачким уговорима унапред утврђене осим ако трговац не докаже да се о њима стварно појединачно преговарало. Доња граница доказивања би требало да буде постављена прилично високо, да би се избегле злоупотребе. Тако, прост избор потрошача између различитих унапред понуђених варијанти се не може тумачити као да је о одредби појединачно преговарано.

Услов транспарентности из члана 48. и црна и сива листа из чланова 51. и 52. су преузете из предлога Комисије од 8. октобра 2008. Како Србија није везана правилном потпуне хармонизације из предлога (ако га усвоје законодавни органи ЕУ), српски законодавац може да прошири листе. Судови би морали да примењују ове листе по службеној дужности и у појединачним парницама (предмет C-240/98 *Océano*).

#### **Члан 47.**

На почетку ове главе одређен је домен њене примене. Њене норме се примењују на сваку или било коју одредбу уговора између потрошача и трговца. При том је наглашено да појам „уговорна одредба“ обухвата „посебне погодбе“, чија садржина је била предмет преговора између потрошача и трговца и „опште одредбе“, које је

трговац унапред, једнострано, без преговора са потрошачем, сам формулисао. То значи да се норме ове главе примењују на све уговорне одредбе, без обзира да ли је потрошач преговарао о њима са трговцем или их је трговац сам припремио. Оне се не примењују само на уговорне одредбе чија је садржина одређена принудним законским или подзаконским актима. У конструкцији у којој би се искључиво опште одредбе могле квалификовати као ништаве из разлога које прописује овај закон као императивни пропис, расправа би се померила са питања да ли је једна одредба уговора у потрошачком уговору неправична и стога ништава, на питање да ли је реч о општој одредби или о посебној погодби. Такво решење је оштро критиковано у земљама ЕУ, стога што оно за резултат има ситуацију у којој трговци измишљају нове и нове начине да једна у основи општа одредба *prima facie* заличи на општу одредбу (на пример, потурају потрошачима да такве одредбе испишу властитом руком...).

Нема никакве разлике у ситуацији (која нам је позната из Закона о облигационим односима) у којој је нека посебна погодба ништава зато што је противна императивном пропису, јавном поретку или добром обичају, од ситуације коју предлаже овим законом, а у којој би посебна погодба била ништава стога што је противна одредбама овог закона који је такође императивни пропис. Другим речима, посебне одредбе у формуларним уговорима се већ могу квалификовати као ништаве по Закону о облигационим односима; сам Закон о облигационим односима као ништаву квалификује одредбу која је противна императивном пропису, што овај закон и јесте.

Стога овакво решење омогућава да се испитује правичност не само општих одредаба и посебних погодби атхезионог потрошачког уговора, него и одредбе потрошачких уговора који нису атхезиони.

Закон о заштити потрошача прописује услове под којима се једна одредба потрошачког уговора сматра неправичном. Поред тога, прописује елементе које суд мора да узме у обзир када процењује да ли су ови услови испуњени. Санкција за овако утврђену неправичност огледа се у ништавости уговорне одредбе.

#### **Члан 48.**

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

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

Уговорне одредбе које је трговац унапред формулисао могу се налазити на „типском уговору“, који садржи списак унапред одштампаних уговорних одредби, неколико празних рубрика намењених за попуњавање подацима потребним за индивидуализацију потрошача (име, презиме, адреса) и места за потписе уговорних страна (на пример, типски уговор о кредиту, уговор о издавању банкарских кредитних и дебитних картица, уговор о банкарском текућем рачуну итд.) или на посебној књижици



која се предаје потрошачу приликом закључења уговора или на каталогу, у тарифи, на полеђини авио карте, итд. Проблем потрошача који може настати у вези са уговорним одредбама је у томе што потрошач често не зна да оне постоје, јер га трговац није обавестио о њима или упутио на њих (на пример, потрошач, уговаралац осигурања, често не зна да постоје општи услови осигурања који уређују однос између њега и осигуравача, ако му осигуравач не скрене пажњу на њих), а потрошач, када да свој пристанак на уговор, његов пристанак се аутоматски простире на све уговорне одредбе, како на оне које је знао, тако и на оне за које није знао. Имајући у виду овакве ситуације, Закон је прописао обавезу трговца да пре закључења уговора учини доступним потрошачу уговорне одредбе, на начин који потрошачу пружа стварну могућност да се са њиховом садржином упозна (пример: попуњавање онлајн поруџбенице где је унапред штиклирано поље да је потрошач сагласан да му се уз кухињски апарат достави и посебно наплати књига рецепата. Потрошач је пропустио да скине знак пристанка са оваквог унапред означеног поља. На основу овог потрошачевог пропуштања не може се претпоставити да потрошач прихвата да купи књигу).

#### **Члан 49.**

Систем законских норми које теже да отклоне нејасне и неразумљиве одредбе употпуњен је и посебном нормом о тумачењу. Наиме, одредба која изазива спор између потрошача и трговца око њеног значења има се тумачити у корист потрошача.

#### **Члан 50.**

Потрошачима стварују највећу опасност уговорне одредбе које су неправичне. Закон о заштити потрошача дефинисао је шта су неправичне уговорне одредбе и уредио правна средства за њихово уклањање из уговора. Неправична уговорна одредба је одредба: која ствара значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача; оптерећује потрошача без оправданог разлога или се због ње извршење уговора значајно разликује од онога што је потрошач очекивао; која није изражена једноставним и јасним језиком или није била доступна потрошачу пре закључења уговора; или која је иначе противна начелу савесности и поштења. При том, да би се утврдило да ли је једна уговорна одредба неправична у конкретном случају, потребно је узети у обзир природу робе или услуга на које се уговор односи, околности под којима је уговор закључен, остале одредбе уговора или другог уговора са којим је потрошачки уговор повезан, начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који се потрошач упознао са садржином уговора.

#### **Члан 51.**

Уз листу претпостављено неправичних уговорних одредаба, Закон је у прописао и другу листу. Та листа је списак уговорних одредаба које су неправичне у сваком случају. На овом списку налазе се уговорна одредба којом се искључује или ограничава одговорност трговца за накнаду штете у случају смрти или телене повреде коју је проузроковао потрошачу својом радњом или пропуштањем; уговорна одредба на основу које се искључује право потрошача да покрене судски поступак против трговца ради остварења својих права или се искључује надлежност редовних судова за решавање спора између трговца и потрошача и установљава надлежност арбитраже у спору који, супротно правилима закона, не може бити изнет пред арбитражу, итд. Уговорне одредбе побројане у члану 51. неправичне су саме по себи, у сваком случају. Трговцу није дозвољено да доказује супротно, да оне нису неправичне. Дакле, њихово постојање у уговорима између трговца и потрошача је забрањено.

#### **Члан 52.**

Поред дефиниције неправичне уговорне одредбе, Закон о заштити потрошача је дао и једну листу уговорних одредби за које важи оборива претпоставка да су

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

### **Члан 53.**

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

## **Глава VI – Посебна права потрошача из уговора о продаји робе**

У овој глави уређена су посебна права потрошача код уговора о продаји робе. Уговор о продаји робе је сваки уговор између трговца и потрошача којим се трговац обавезује потрошачу да му прода робу (неку телесну покретну ствар) и да му је у ту сврху испоручи, а потрошач се обавезује да му плати цену. У смислу Закона о заштити потрошача робом се не сматра ствар која је продата у извршном поступку или на други начин по сили закона, вода и гас који се продају у ограниченој или унапред утврђеној количини и електрична енергија (члан 4. став 1. (3)), па се норме ове главе не примењују на уговоре који се односе на ове предмете.

Одредбе о уговорима о продаји робе допуњују правила Закона о облигационим односима о купопродаји и блиско прате одредбе Директиве 99/44 са предложеним амандманима из предлога Комисије од 8. октобра 2008. У случају мешовитих уговора који садрже елементе уговора о продаји и уговора о пружању услуга, на основу члана 601 Закона о облигационим односима усвојено је другачије решење у члану 65. став 1. Ова норма покушава да узме у обзир претпостављену намеру уговорних страна да избегну одвајање продајних и услужних елемената мешовитог уговора. Уједино задржава одредбе Закона о заштити потрошача у границама општих начела Закона о облигационим односима с којима је српска правничка заједница упозната.

Разликовање између законске и комерцијалне (уговорне) гаранције (види члан 4. став 1. тачка 17) Закона) има своје корене у самој Директиви. Према члану 3. Закона, заштитне одредбе о законској гаранцији и саобразности се не могу дерогирати, али потрошач може да изгуби своја права, у складу с чланом 58., уколико му је познато или не би смело да му остане непознато да постоји несаобразност; ово ће често бити случај приликом куповине половне робе. Правна средства за случај несаобразности су наведена у чл. 62. и 63. У оваквим случајевима се уобичајено примењује двостепени поступак којег предвиђа Директива: у првом кораку потрошач бира између поправке или замене; затим, у другом кораку, неуспех или неприхватљивост покушаја трговца да изврши поправку или замену омогућава или снижење цене или раскид уговора (у случају знатне несаобразности из члана 63. став 5.). Члан 64. предвиђа накнаду штете по правилима Закона о облигационим односима (члан 526.). Закон не садржи обавезу потрошача да обавести трговца о уоченој несаобразности, што је предвиђено као опција у Директиви 99/44 и постаће обавеза по усвајању предлога Комисије од 8. октобра 2008. Наведена дужност може бити неопходна у привредним уговорима, али

не и у пословима типа трговац - потрошач где потрошач није стучњак и нема обавезу да прегледа робу.

Према предмету С-404/06 (Quelle) Европског суда правде: „Члан 3 Директиве 99/44 се има тумачити тако да преклудира националне прописе по којима продавац који је продао несаобразну робу може да захтева од потрошача да плати накнаду за употребну несаобразне робе до момента замене новом робом“.

Уговорна гаранција је добровољно обећање трговца које би требало да побољша положај потрошача, посебно у случају технички напредне и скупе робе, а да се при томе не плаћа додатна накнада. Међутим, уговорна гаранција се често користи на начин који доводи потрошача у заблуду који често мисли да има права само по основу уговорне, а не и законске гаранције. Наведена пракса је забрањена у поглављу о непоштенном тржишном поступању (члан 67. и члан 25. став 1. тачка 25)).

Одредбе овог поглавља уређују само однос између потрошача/купца и трговца/продавца. Поглавље се не бави одговорношћу произвођача, али предвиђа да произвођач јемчи за обавезе трговца које произилазе из несаобразности (члан 62. став 4.). Ова одговорност је споредног карактера и замишљена је као додатна заштита на располагању потрошача, нарочито у случајевима када трговац не може да испуни своје уговорне обавезе услед инсолвентности.

#### **Члан 54.**

Поље примене ове главе је на однос између трговца и потрошача из уговора о продаји робе. Ако се трговац обавезао да уз испоруку робе пружи потрошачу и неке услуге, одредбе ове главе примењују се само на робу. Одредбе ове главе односе се и на уговоре о испоруци робе коју тек треба произвести.

#### **Члан 55.**

На основу уговора о продаји настаје обавеза трговца да потрошачу испоручи робу. У овим уговорима време испоруке понекад није одређено због тога што трговац избегава да се чврсто обавезе роком јер тек треба да произведе робу или да је набави, а потрошач нема могућности да преговара о томе са њим. У том случају, према општим правилима уговорног права, трговац је дужан да изврши испоруку у разумном року, с обзиром на природу ствари и на остале околности. Појам разумног рока је врло широк и отвара простор за различита тумачења. Разуман рок за потрошача не мора бити исто што и разуман рок за трговца. Ситуације у којима није одређен рок за испоруку могу бити врло непријатне потрошачу јер могу трајати дуго. Да би се оне избегле, Закон је заштитио потрошаче тако што је прописао обавезу трговца да испоручи робу најкасније у року од тридесет дана од дана закључења уговора, осим ако уговором није одређен другачији, краћи или дужи рок (став 1.).

За потрошача може настати неугодна ситуација и када је цену исплатио унапред, приликом закључења уговора, а трговац доцни са испоруком у року који је одређен уговором или законом. У том случају, према општим правилима уговорног права, потрошач може и даље захтевати испоруку све док је не прими, или раскинути уговор, под одређеним условима, предвиђеним Законом о облигационим односима. Тек ако раскине уговор, потрошач стиче право да захтева повраћај плаћене цене. У вези са раскидом може настати спор између потрошача и трговца око тога да ли су испуњени услови за раскид. Тај спор се обично завршава парницом пред судовима, која је дуга и скупа за потрошача. Због тога, потрошач се пре опредељује да захтева и чека испоруку него да раскине уговор и тражи повраћај цене, јер не очекује да ће трговац добровољно пристати да му врати цену. Да би поправио положај потрошача у оваквој ситуацији, Закон о заштити потрошача је императивно прописао обавезу продавца да врати цену коју је примио, ако робу не испоручи ни у року од четрнаест дана од дана када је дошао у доцњу са испоруком (члан 46. Закона о облигационим односима).

## **Члан 56.**

Ризик случајне пропасти или оштећења сноси трговац, све до предаје робе потрошачу, са предајом ризик прелази на потрошача. Ако до предаје робе није дошло зато што потрошач или друго лице кога је потрошач одредио одбија без икаквог разлога да прими робу, ризик прелази на потрошача истеком рока за испоруку, а ако рок испоруке није уговорен онда 30 дана од закључења уговора.

## **Члан 57.**

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

Ако роба није саобразна уговору трговац – продавац одговара потрошачу-купцу за несаобразност. Потрошач би у том случају, као и сваки купац у уговору о продаји, могао да се позове на општа правила Закона о облигационим односима.

Потрошач који није примио од трговца робу која одговара његовим очекивањима могао би тражити поништење уговора услед заблуде или преваре. Потрошач је у заблуди ако има погрешну представу о неком битном својству робе или некој другој околности која се сматра битном по обичају у промету или по намери њега и трговца (на пример, потрошач купи половни аутомобил, мислећи да је млађе годиште производње, а испостави се да је аутомобил много старији; или купац купи половни аутомобил, верујући да аутомобил испуњава услове прописане за безбедно учествовање у саобраћају, а надлежни орган одбије да изда саобраћајну дозволу). Превара би постојала ако је трговац довео потрошача у заблуду о неком својству робе, погрешно представљајући да га роба има, или ако је одржавао потрошача у заблуди, прећуткујући нека својства, у намери да га наведе на куповину. Међутим, позивање потрошача на заблуду или превару било би скопчано са потешкоћама. Ако би захтевао поништење уговора, морао би да предујми трошкове вођења судског поступка који су обично високи и да докаже пред судом да је био у заблуди или да је био преварен. Са друге стране, оно што би добио поништењем уговора не би било адекватно његовим потребама. Ако би суд поништио уговор, потрошач би добио натраг цену коју је платио трговцу, али потрошач најчешће то не жели. Он једноставно хоће извршење уговора, да би дошао до робе која му је потребна. Осим тога, ако би се позовао на сопствену заблуду и ако би суд поништио уговор због ње, морао би да надокнади трговцу штету коју је овај претрпео.

Потрошач би могао да се позове и на општа правила уговорног права о одговорности продавца за материјалне недостатке продате ствари. Ова одговорност продавца постоји без обзира да ли се ради о покретној или непокретној ствари и без обзира на то да ли је купац потрошач или не, ако ствар има недостатак који спречава њену редовну употребу или промет или ако ствар нема својства за нарочиту употребу због које је купац набавља, а која је била позната продавцу или му је морала бити позната или ако ствар нема својства која су изричито или прећутно уговорена или ако је продавац предао ствар која није саобразна узорку или моделу. Да би остварио своја права по основу одговорности продавца за материјалне недостатке, купац мора прегледати ствар чим је то могуће према редовном току ствари, и о видљивим недостацима обавестити продавца на поуздан начин и благовремено, у релативно кратком року од осам дана, односно одмах, ако је преглед обавио у присуству продавца,

иначе губи права која му по том основу припадају. Ако ствар има неки скривени недостатак, који се није могао уочити уобичајеним прегледом ствари, купац може да се позове на такав недостатак, ако се покаже у року од шест месеци, али не и касније. Најзад, купац може остварити своја права само ако је недостатак знатан и ако продавац није уговором искључио своју одговорност. Таква уговорна одредба производи правно дејство и ослобађа продавца одговорности за недостатке ствари (изузев ако је продавац знао да недостатак постоји а није обавестио купца о њему или ако је наметнуо одредбу о искључењу одговорности, користећи свој монополски положај). По основу одговорности продавца за материјалне недостатке купац који је благовремено и уредно, на поуздан начин, обавестио продавца, има право да захтева од продавца да недостатак уклони или да му преда другу ствар без недостатка, да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор, а у сваком од ових случајева има право на накнаду штете.

Општа правила о одговорности продавца за материјалне недостатке нису, међутим, погодна да се потрошач на њих позове у случају несаобразности робе. Прво, потрошачи често не знају за ова правила. Друго, ако је потрошач упознат са овим правилима и на њих се позове, трговац често оспорава своју одговорност, због чега је потрошач принуђен да се обрати суду пред којим ће морати да ангажује адвоката и плати унапред његове трошкове, а у доказном поступку да предујми трошкове судског вештачења, који редовно далеко надмашују вредност ствари коју је купио. Треће, потрошач мора доказати да недостатак постоји у моменту предаје или, ако се показао после предаје, да потиче од узрока који је постојао пре тога. Четврто, потрошач се не може позвати на недостатке који се појаве по истеку рока од шест месеци од преузимања ствари, изузев ако је трговцу био познат недостатак или му није могао остати непознат. Пето, право потрошача да се позове на недостатке гаси се по истеку једне године, рачунајући од дана одашиљања трговцу обавештења о недостатку, изузев ако је био спречен да их у том року употреби, због преваре трговца.

Имајући у виду да општа правна правила уговорног права нису довољна да пруже потрошачима заштиту, Закон о заштити потрошача је предвидео правила која заштиту потрошача употпуњују.

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

#### **Члан 58.**

Трговац не одговара само за несаобразност робе која је у часу закључења уговора била позната потрошачу или му није могла остати непозната. Ипак, трговац ће одговарати и за несаобразност коју је потрошач могао лако опазити, ако је изјавио да роба није саобразна уговору.

#### **Члан 59.**

У овим случајевима трговац није везан јавним обећањима о посебним својствима робе и не одговара за недостатак својстава која су јавно обећана, ако он сам

није знао нити је могао знати да је обећање учињено или ако је пре закључења уговора објављена исправка обећања или ако обећање није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор. Према томе, недостатак ствари према општим правилима уговорног права апсорбован је појмом несаобразности робе, који је много шири од њега.

#### **Члан 60.**

Појам несаобразности обухвата и несаобразност која је последица погрешне инсталације или монтаже купљене робе. Наиме, трговац одговара како за погрешну инсталацију или монтажу која је последица његове радње, тако и за погрешну инсталацију или монтажу коју је извршио потрошач, ако је она последица недостатка у упутству које је дао трговац.

#### **Члан 61.**

Трговац одговара за несаобразност робе уговору која постоји у часу преласка ризика на потрошача, као и за несаобразност која се појави после преласка ризика на потрошача, ако потиче из узрока који је постојао пре тога, без обзира да ли је за несаобразност знао.

#### **Члан 62.**

Ако је роба несаобразна уговору, потрошач има неколико права, према Закону о заштити потрошача, која су слична правима која има купац према општим правилима о одговорности за физичке недостатке ствари. Она се остварују по следећем реду.

Прво, потрошач има право да, по сопственом избору, захтева од трговца или да замени или да оправи робу. Ако трговац не поступи по захтеву потрошача, он има право да робу оправи или прибави на другом месту о трошку трговца, који је дужан да му без одлагања накнади те трошкове.

Такође произвођач јемчи потрошачу за обавезе трговца које настају у случају несаобразности, ова обавеза произвођача је акцесорна и супсидијерна у односу на обавезу трговца.

#### **Члан 63.**

Друго, потрошач има право да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор. Ова права потрошач има у два случаја:

1) Када трговац докаже да је отклањање несаобразности оправком или заменом робе немогуће или противправно или да представља превелик терет за њега; и

2) Када трговац изричито или прећутно одбије да отклони несаобразност односно не отклони несаобразност у разумном року; када се несаобразност испољи два или више пута у кратком времену; када трговац у покушају да отклони несаобразност створи потрошачу значајне потешкоће. У овом случају, поред избора између права да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор, потрошач може да се уместо за њих определи да поново захтева замену или исправку робе. Потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност робе незнатна, односно ако несаобразност не умањује основне особине, намену, општи естетски изглед робе и слично.

У случају раскида уговора трговац је дужан да врати износ који је плаћен на дан закључења уговора, по општим правилима о раскиду уговора где свака страна враћа оно што је добила по основу уговора.

#### **Члан 64.**

Треће, поред тога и независно од тога што има право на замену робе, исправку робе, снижење цене или раскид уговора, потрошач има право да захтева од трговца да му накнади сву штету коју је претрпео услед несаобразности робе.

#### **Члан 65.**

Закон о заштити потрошача прописао је време у коме траје одговорност трговца за несаобразност које је дупло дуже од времена које је прописано општим правилима уговорног права за одговорност продавца за материјалне недостатке продате ствари. Одговорност трговца траје две године од преласка ризика на потрошача.

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

Ова права у случају несаобразности робе потрошач има у року од две године, рачунајући од дана када ризик пређе на њега, осим ако је уговорен дужи рок. Ако је роба била на оправци рок се продужава за онолико времена за колико је потрошач био лишен употребе ствари. Међутим, ако је оправка била знатнија или је недостатак био отклоњен заменом ствари, онда од момента предаје исправљене или замењене робе, као часа преласка ризика, почиње тећи нови рок од две године. У случају продаје половне робе трговац и потрошач могу уговорити краћи рок у коме трговац одговара за несаобразност, али који не може бити краћи од једне године.

#### **Члан 66. – 67.**

Одељак 3. посвећен је уговорним гаранцијама трговца. Уговорна гаранција је обећање трговца или произвођача дато потрошачу да ће му вратити плаћени износ или оправити или заменити робу која није саобразна опису из гарантног листа или из огласа објављеног пре или у време закључења уговора. За разлику од одговорности трговца за несаобразност робе, која је регулисана у одељку 2. и која представља једну врсту „законске“ или „принудне“ гаранције јер је трговац дугује потрошачу по сили закона, уговорну гаранцију трговац дугује само ако ју је обећао, при чему није обавезан да дâ једно такво обећање. Ова гаранција траје онолико дуго колико је трговац одредио у гарантном листу или у јавном обећању, док законска гаранција за несаобразност робе, која је уређена претходним одељком, траје две године. Уговорна гаранција може да се односи и на поједине саставне делове робе, а да буде искључена у погледу других, док се одговорност за несаобразност односи на робу као целину. По основу уговорне гаранције може одговарати и произвођач, ако је он ставио у промет робу са гарантним листом, а заједно са њим и поред њега одговара и трговац. Најзад, потребно је нагласити да уговорна гаранција не може искључити законску гаранцију. Трговац који је дао уговорну гаранцију не ослобађа се одговорности за несаобразност робе на основу Закона о заштити потрошача. То су две одвојене гаранције, односно две паралелне одговорности. У том смислу, у Закону о заштити потрошача је предвиђено да у гарантном листу мора обавезно да стоји напомена да се уговорном гаранцијом не дира у права која потрошачу припадају по основу одговорности купца за несаобразност робе уговору.

У пракси је већ дуго времена уобичајено да трговци дају потрошачима гарантни лист, нарочито при куповини аутомобила или апарата за домаћинство, у којем обећавају да ће оправити или заменити робу, ако није саобразна датом опису, под одређеним условима и у одређеном року након закључења уговора (најчешће од једне до пет година). Законом о заштити потрошача прописује се да су та обећања обавезна. Наиме, трговац који је дао потрошачу гарантни лист, у коме обећава да ће вратити плаћени износ или оправити или заменити робу ако није саобразна опису из гарантног листа, је правно обавезан да испуни оно што је обећао и на испуњење може бити

принуђен. Поред тога, да би се отклонило шаренило у садржини и изгледу гарантних листова и постигла једнообразност у циљу заштите потрошача, Законом су прецизирани обавезни захтеви форме и обавезни елементи садржине гарантног листа. Ако трговац није предао потрошачу гарантни лист, али је у огласу објављеном пре или у време закључења уговора обећао да ће оправити или заменити робу, односно вратити примљени новац, ако роба не буде саобразна опису из огласа, обећање у огласу га правно обавезује истом снагом као да је дато у гарантном листу, (пример: ако на огласу пише да сат трпи рођење до 50 м дубине мора).

У трговачкој пракси се дешава да трговац приликом закључења уговора преда потрошачу гарантни лист произвођача, у којем произвођач преузима обавезу да робу замени, оправити или врати цену. За такав случај Законом је предвиђено да, ради остварења права које има по основу гарантног листа, потрошач може да се обрати како произвођачу, тако и трговцу. Потрошач има право да од једног или од другог, по сопственом избору, захтева оправку или замену робе у разумном року, а ако не поступи по његовом захтеву, може снизити цену или раскинути уговор и захтевати накнаду штете. Право потрошача да се уместо произвођачу, чији гарантни лист му је предат, обрати трговцу, значајно је потрошачу нарочито у ситуацији у којој је произвођач изгубио правни субјективитет (стечајем, ликвидацијом или на други начин) или из других разлога није могуће да добије од произвођача оно што је обећано у гарантном листу.

## **Глава VII - Одговорност произвођача ствари с недостатком**

Директива ЕУ 85/374/ЕЕЗ о одговорности произвођача ствари с недостатком је већ пренета 2005. године у законодавство Србије, усвајањем Закона о општој безбедности производа (овој теми је оригинално посвећен само члан 179. ЗОО). Том приликом нису укључене накнадне модификације садржане у Директиви 99/33/ЕЗ којом је, након кризе изазване болешћу „лудих крава“, појам *производа* проширен на пољопривредне производе. И поједини други делови нису ваљано имплементирани, што је исправљено у глави VII Закона о заштити потрошача, у који се сада, као кровни закон, интегришу и ове одредбе. Одредбе ове главе следе поменуте директиве, односно, њихово тумачење од стране Европског суда правде. Овим правилима се не искључује примена општих правила Закона о облигационим односима о уговорној или деликтној одговорности.

Одредбе ове главе имају превентиван и репаративан карактер; циљ је спречити да до штете дође и одговорити на питање ко сноси одговорност за њене последице уколико ипак наступи. За разлику од односа између продавца и потрошача овде се, због опасности од масовних штета с једне стране, те привилегованим информацијама, могућношћу осигурања (и укључивању трошкова истог у крајњу цену) економској снази и користи коју има, одговорношћу, на вануговорној основи, терети произвођач ствари, са којим потрошач није засновао директни правни однос.

### **Члан 68. – 72.**

Почевши од основних појмова наведених у члановима 68.–72. измена у односу на Закон о безбедности производа проширује појам произвођача и на свако лице које увози производ намењен не само продаји, већ и лизингу, издавању у закуп или другој врсти промета. Овим се исправља пропуст претходног закона и регулатива доводи у сагласност са европском. Што се дефиниције самог производа тиче, она је у складу са већ традиционалном, уз поменути захтев укључивања пољопривредних производа. Под недостатком производа сматра се сигурност неадекватна одговарајућим очекивањима – створених рекламом, разумно предвидивом употребом производа (важно је нагласити: не у складу са намером произвођача или очекивањима конкретног потрошача, већ пракси у друштву) и времену стављања у промет, уз клаузулу искључења касније насталог производа. Штетом се сматра оштећење проузроковано смрћу или телесном



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

#### **Члан 73. – 74.**

По својој правној природи, одговорност произвођача за штету од производа са недостатком је *објективна*; произвођач се не може ослободити одговорности доказујући да није крив. Устројство постављено Законом о облигационим односима се креће у том смеру – али, Закон о заштити потрошача као *lex specialis* дерогира ове одредбе и у члану 73. захтева од потрошача да докаже узрочност између недостатка и претрпљене штете у потрошачким односима. Са друге стране, произвођач одговара без обзира да ли је знао за недостатак (члан 74.).

#### **Члан 75.**

Овај члан је у основи еквивалентан члану 8.(1) Закона о одговорности произвођача, са одређеним изменама. Критикована формулација тачке 2) (да недостатак *вероватно* није постојао у време када је ставио производ у промет или да се појавио касније; преузето из директиве) је исправљена строжим захтеваним стандардом. Такође, у духу проширења заштите на уговоре сличне продаји, тачка 3) је проширена и на друге врсте стављања производа у промет. Сагласно захтевима праксе, основ за ослобађање од одговорности услед испуњавања законских захтева је ограничен на *императивне* норме. У новој инкарнацији је искључено ослобођење произвођача од одговорности на основу тзв. стања научно-технолошког знања (развојни ризик), слично појединим државама ЕУ<sup>2</sup>. Наговештавана негативна дејства по развој привреде земаља које нису преузеле развојни ризик као основ за ослобођење од одговорности се нису материјализовала. Допринос оштећеног као основ за ублажавање одговорности произвођача је везана за кривицу (а не само за допринос, који је знатно лакше доказати, као раније), коригујући тај критеријум у складу са бољим стандардима заштите потрошача. Став 4. остао је идентичан ранијем Закону о безбедности производа и европском законодавству. Закон о заштити потрошача није преузео помало застарели праг од 500€ за одговорност из Директиве, нити искључио могућност да потрошач захтева накнаду штете до које је дошло на самом производу (Члан 9. (1б) Директиве ово изричито забрањује).

#### **Члан 76.–78.**

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

### **Глава VIII – Посебна права потрошача из уговора о пружању услуга**

Ова глава посвећена је посебним правима потрошача из уговора о пружању услуга. То је уговор којим се трговац обавезује да обави одређени физички посао, као што је израда или оправка неке ствари или извршење неког физичког или умног рада, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду.

Право ЕУ не садржи правила о заштити потрошача кад су у питању услуге као такве изузев посебних правила која се тичу туризма и појединих финансијских услуга као што је потрошачки кредит. Тзв. директива о услугама, 2006/126/ЕЗ, није замишљена као инструмент заштите потрошача већ је требала да отвори унутрашње тржиште пружаоцима услуга из других земаља ЕУ.

Зато се примењу одредбе Закон о облигационим односима (чланови 600.-629.) које, пак, нису посебно писане да би решиле проблематику и потребе потрошача. Обично су диспозитивног карактера и стога је могуће одступити од њих или их

---

<sup>2</sup> Финска, Луксембург.

изменити, посебно путем општих услова уговора. Како су бројне услуге повезане са уговорима о продаји, а примена одредаба о продаји је отежана нарочито код мешовитих уговора (види члан 601. Закон о облигационим односима) чинило се неопходним ускладити основе концепте права купопродаје и услуга, поготову у погледу „саобразности“ која је тиме постала централни мотив предложених правила о потрошачким услугама. Такође, искоришћена су и искуства из Француске, Немачке и Италије која потврђују тенденцију делимичног спајања норми о купопродаји и услугама, барем код потрошачких трансакција.

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

#### **Члан 79.**

Уговор о пружању услуга има обележја грађанскоправног уговора о делу који се закључује између наручиоца (који може бити било које лице а не само потрошач) и посленика (који исто тако може бити било које лице а не само трговац). На уговор о делу примењују се општа правила уговорног права из којих за посленика и наручиоца посла произилазе одређене обавезе. Правила Закона о заштити потрошача из ове главе примењују се на уговор о делу у коме је посленик трговац, а наручилац посла потрошач. Због тога је у овој глави репродуковано неколико општих правних правила о уговору о делу која уређују обавезе посленика (и права наручиоца).

#### **Члан 80.**

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

#### **Члан 81.**

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

#### **Члан 82.**

Законом о заштити потрошача је одређено када се сматра да је услуга извршена и прописано да је потрошач дужан да исплати цену након што је услуга извршена. Услуга се сматра извршеном када је уговорена услуга трговца окончана, а ако се предмет на коме треба извршити рад налази у поседу трговца, услуга се сматра извршеном када је посао окончан а ствар враћена потрошачу.

#### **Члан 83.**

Трговац у уговору о пружању услуга има, као и посленик у уговору о делу, има обавезу да изврши услугу како је уговорено и по правилима посла.

#### **Члан 84.**

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

#### **Члан 85.**

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

#### **Члан 86.**

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

#### **Члан 87.**

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

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

#### **Члан 88.**

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

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

#### **Члан 89.**

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

#### **Члан 90.**

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

#### **Члан 91.**

Обавеза потрошача да исплати цену настаје само када је услуга извршена. Потрошач је дужан да плати цену пре извршења услуге једино ако је уговорено плаћање унапред, целокупне цене или једног њеног дела. Ако потрошач не плати цену

унапред, у року који је предвиђен уговором, трговац има право да обустави пружање услуге до исплате, али је дужан да пре обустављања услуге обавести потрошача о томе.

#### **Члан 92.**

Трговац у уговору о пружању услуга, као и посленик у уговору о делу, има обавезу да поступи по упозорењу потрошача да саобрази рад својим обавезама из уговора, ако се у току извршења услуге покаже да се не држи услова уговора и уопште не ради како треба.

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

#### **Члан 93.**

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

#### **Члан 94.**

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

#### **Члан 95.**

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

#### **Члан 96.**

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

#### **Члан 97.**

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

### **Глава IX - Услуге од општег економског интереса**

Делатности у сектору енергетике регулисане су са два специјална закона - Законом о енергетици (Службени гласник РС, број 84/04) којим се уређују услови и начин енергетских делатности и Законом о јавним предузећима и обављању

делатности од општег интереса (Службени гласник РС, број 25/00, 25/02, 107/05, 108/05 и 123/2007). Поред тога на обављање енергетских делатности се примењују бројни подзаконски акти и регулаторни акти Агенције за енергетику. Међутим, обавеза енергетских субјеката по наведеним законима (осим чл. 60.-63. Закона о енергетици) не задиру детаљније у материју заштите потрошача у својству крајњих купаца.

Нацрт закона о заштити потрошача, као *lex specialis*, свакако упућује на посебне законе, али се њиме такође настоји успоставити хоризонтални оквир заштите корисника свих услуга од општег економског интереса, те тако: 1) допуњује секторске законе и 2) ствара посебан хоризонтални оквир заштите потрошача као корисника услуга од општег економског интереса.

Предмет оног Нацрта јесте управо минимум општих права потрошача, али то не значи да је довољно да се ова права само декларативно наброје. Такође, заштита је могућа и у областима које су уређене посебним прописима, уколико се уводе правила императивне природе усмерена на заштиту потрошача.

Као *lex specialis*, Нацрт закона подразумева примену специјалних прописа. Нацрт не регулише сваку услугу од општег економског интереса посебно, већ садржи минимум заједничких правила која се могу применити на однос потрошач-трговац.

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

Услуге од општег економског интереса као што су снабдевање електричном енергијом, водом, телекомуникационе услуге имају посебну улогу у животу обичних људи, а посебно „угрожених“ потрошача (незапослени или лица без прихода, лица са посебним потребама, потрошачи у забаченим подручјима итд.). Доступност и приступачност ових услуга чини квалитет живота; превисоке цене, прекид снабдевања и слично неправично поступање увелико утичу на свакодневан живот потрошача и узрок су честих приговора у свим чланицама и придруженим државама. Право заштите потрошача мора да се постара да угрожени потрошачи добију приступ барем основним услугама и да им исте не могу бити једноставно ускраћене у стању нужде или тегоба. Што се тиче општих начела права ЕУ, члан 36. (сада обавезујуће) Повеље о основним правима у ЕУ садржи право на приступ услугама од општег економског интереса (члан 14. Уговора о формирању ЕУ) иако се ове опште одредбе не могу непосредно примењивати у правном систему ЕУ. Исте се морају спроводити путем одговарајућих законских одредаба што је и циљ овог поглавља.

Раније су ове услуге углавном вршиле државне институције или оне под државном контролом и уређене јавноправним прописима. То се драматично променило током последњих 20 година под утицајем приватизације и либерализације које је наметнула ЕУ која се узда у „снагу тржишта“, које би требало да обезбеди одговарајуће и економично пружање датих услуга. Односи између пружалаца услуга и потрошача (често названи „домаћинства“, „крајњи потрошачи“) се сада углавном заснивају на одредбама облигационог права. Релевантне директиве ЕУ, 2002/22/ЕЗ (допуњена директивом 2009/136/ЕЗ) о универзалним услугама у телекомуникацијама, 2003/54/ЕЗ (сада Директива 2009/72/ЕЗ) о електричној енергији и 2003/55/ЕЗ (сада 2009/73/ЕЗ) о гасу, које се баве успостављањем тржишног окружења под надзором државе у секторима за пружање поменутих услуга садрже и важна правила чији је циљ заштита потрошача, иако саме директиве нису заштитно оријентисане у смислу традиционалног *acquis* заштите потрошача. Какогод, поједина важна начела заштите потрошача се могу извести из наведених директива и преузети кроз Закон као основни

инструмент заштите потрошача у Србији. Овакав развој је потврђен скорашњом пресудом Европског суда правде у предмету C-265/08 (*Federutility v Autorita per l'energia elettrica e il gas*). Директиве садрже поједина правила којима се штите угрожени потрошачи. Тако нове директиве 2009/72 и 2009/73 захтевају доношење „националних енергетских акционих планова“ у секторима електричне енергије односно гаса док Директива 2002/22 о телекомуникационим услугама спомиње „приступачност цена“. Наведено је сједињено кроз посебне одредбе Закона које превазилазе традиционално право потрошачких уговора и баве се приступачношћу услуга и програмима у јавном интересу у корист угрожених потрошача. Наведене прилично опште одредбе се морају детаљније разрадити одговарајућим прописима надлежног министарства уз сагласност министарства задуженог за социјална питања и специјализованих агенција да би се утврдиле класе угрожених потрошача у зависности од посебности типова услуга од општег економског интереса, и да би се одредила права тих потрошача у случају прекида снабдевања.

Ова основна права заштите потрошача која су садржана у самом Закону се односе на приступ, промену провајдера, заштиту од искључења-уз допуну прописом министарства, транспарентност и трошковну зависност цена и спецификацију рачуна. Како се услуге од општег економског интереса тичу огромног броја потрошача, потрошачима је потребно дозволити и одређену врсту партиципације у одлучивању.

#### **Члан 98.**

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

Термин услуга од општег економског интереса је преузет из европског права (чл. 16. и 86.(2) Оснивачког уговора) и означава оно што би се, сходно нашем Закону о јавним предузећима и обављању делатности од општег интереса, могло означити као делатност од општег интереса економске (тржишне) природе коју обављају јавна предузећа.

Према поменутом закону (члан 2.), то су делатности које су као такве одређене законом у области: производње, преноса и дистрибуције електричне енергије; производње и прераде угља; истраживање, производње, прераде, транспорта и дистрибуције нафте и природног течног гаса; промета нафте и нафтних деривата; железничког, поштанског и ваздушног саобраћаја; телекомуникација; издавање уџбеника; коришћење, управљање, заштите и унапређење добара од општег интереса (воде, путеви, минералне сировине, шуме, пловне реке, језера, обале, бање, дивљач) као и комуналне делатности. Даље, то су и делатности од стратешког значаја за републику, као и делатности неопходне за рад државних органа и органа јединице локалне самоуправе, утврђене законом.

Иако не постоји једнообразна дефиниција појма услуге од општег економског интереса, реч је о услугама које се пружају на регулисаном тржишту од стране великих инфраструктурних сервиса, уз накнаду и које испуњавају општи интерес. Будући да имају тржишни еквивалент, реч је о услугама од општег економског интереса, као подгрупи услуга од општег интереса. Овим сужавањем се указује на разлику између општег и општег економског интереса, као сегмента општег интереса који има економску природу. То значи да би посебном регулаторном режиму требало да буду обухваћене само услуге које имају тржишни еквивалент. Услуга од општег економског интереса указује на природу активности, а не примарно на јавни интерес. Услуге од општег интереса су шири појам од услуге од општег економског интереса, јер

обухватају како услуге које имају тржишни еквивалент, тако и оне које га немају, као нпр. образовање, култура и сл. Исто тако услуге од општег интереса разликују се од јавних сервиса (енгл. public services).

У Закону се истиче значај регулаторних агенција за заштиту права потрошача, те је наглашено да је реч о надлежном органу којем је законом поверено овлашћење да се стара о заштити потрошача. Реч, је дакле, о органу коме је законом поверено овлашћење да се стара о заштити потрошача, што може бити регулаторна агенција, као и орган Владе уколико то предвиђа одговарајући секторски пропис.

Европска комисија је 2000. године истакла низ принципа на бази којих се могу ближе одредити права корисника услуга од општег економског интереса (Communication on Services of General Interest COM(2000) 580 final), где је нарочито истакла улогу независних регулаторних агенција. Комисија је нагласила потребу за постојањем регулаторних агенција које су независне од регулисаних субјеката и које имају јасне надлежности у погледу заштите интереса корисника, а нарочито потрошача, адекватне финансијске ресурсе и које располажу одговарајућим мерама у надзору, укључујући и могућност изрицања санкција.

#### **Члан 99.**

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

Да би се обезбедило уредно и трајно пружање услуга од општег економског интереса, уколико другим законом није другачије одређено. Надлежни орган може да одреди трговца који је дужан да ову услугу пружи угроженим потрошачима, који нису у стању да је прибаве од другог трговца.

Иако је реч о једном од ограничења слободе уговарања за пружаоце услуга, дакле његовог права да не закључи уговор са појединим потрошачима, због значаја ових услуга за опстанак и добробит становништва право на коришћење услуга од општег економског интереса је признато као једно од основних права потрошача. Одредбе става 1. и 2. овог члана су опште природе и њима се признају основна права потрошача у погледу услуга од општег економског интереса.

#### **Члан 100. - 101.**

За потребе ове главе уводи се појам угрожени потрошач који ће дефинисати министарство надлежно за послове заштите потрошача, заједно са министарством надлежним за послове социјалне политике у сарадњи са надлежним министарствима и регулаторним агенцијама.

При будућем дефинисању појма угроженог потрошача важно је имати у виду да се под угроженим не сматра само онај ко је материјално угрожен, већ и потрошач који се на пример налази на неком удаљеном месту, па стога нема приступ услугама од општег економског интереса или неко ко је здравствено угрожен.

Надлежни органи прописују садржај, облик и начин објављивања информација за потрошаче о условима и начину коришћења услуга од општег економског интереса. Критеријуме на основу којих се пружају услуге угроженим потрошачима прописује министарство надлежно за послове заштите потрошача, министарство надлежно за послове социјалне политике и надлежни органи. Предвиђена је обавеза трговца који пружа услуге од општег економског интереса да објављује податке о усклађености са овим критеријумима, тако што ће их објавити на својој интернет презентацији или на други начин учинити јавно доступним, што је све у циљу доступности ових

информација потрошачима и организацијама потрошача. Министарство надлежно за послове заштите потрошача заједно са министарством надлежним за послове социјалне политике, у сарадњи са надлежним министарствима и регулаторним агенцијама, доноси годишњи национални план заштите угрожених потрошача.

#### **Члан 102.**

Ако потрошач континуирано не плаћа накнаду за пружене услуге дуже од два месеца трговац може искључити потрошача са мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса, осим ако је у питању угрожени потрошач. Пре искључења или обустављања пружања услуга трговац је дужан да писмено позове потрошача да испуни своју обавезу и да ма остави накнадни разуман рок за испуњење који не може бити краћи од тридесет дана. Ако потрошач оспори постојање или висину своје обавезе а настави да плаћа касније рачуне, трговац не може искључити потрошача са мреже односно ускратити му услугу до окончања судског поступка за оспоравани рачун.

Трговац не може да искључи угроженог потрошача с мреже, ако се на тај начин угрожава живот или безбедност потрошача и чланова његовог домаћинства.

Континуирано пружање услуга обезбеђује се и наметањем обавезе пружалаца да обештете кориснике услуга у случају прекида или неуредног пружања услуга. Међутим, требало би указати и на случајеве у којима не долази до прекида или неуредног пружања услуга због проблема у инфраструктури система, већ погрешне евиденције и обрачуна утрошених услуга. У многим земљама терет доказивања грешке лежи на потрошачу (нпр. рачун послат на погрешну адресу, погрешно обрачунат износ потрошених киловата и сл.). Често се дешава да је у том случају потрошач који оспорава чињенично стање које је утврдио пружалац услуга искључен, па се од њега захтева да плати и накнаду за поновно прикључење. Чак и уколико докаже да је реч о грешци за коју није одговоран, потрошач у највећем броју случајева неће остварити право на обештећење. Последњи став овог члана има за циљ да спречи ситуацију да потрошач мора да плати такав рачун и потом тужи трговца, уз обавезу да докаже да је реч о грешци.

#### **Члан 103. – 104.**

Пре закључења уговора трговац је дужан да обавести потрошача о праву да му услуге буду пружене по разумној цени, износу стандардне тарифе, праву потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса и осталим појединостима које су таксативно набројане у члану 103. Посебно је важно нагласити обавезу информисања о саваком повећању цена, најкасније пре почетка примене.

#### **Члан 105.**

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

#### **Члан 106.**

Потрошач има право да током трајања уговора, без накнаде, промени пружаоца услуге, а Законом је овлашћен надлежни орган да пропише да време за промену пружаоца услуге не може бити дуже од једног месеца.

Обавеза информисања у предговорној фази обухвата и захтеве у погледу јавног оглашавања за вршење услуга трајног снабдевања, као што је то трајно снабдевање струјом, гасом, централним грејањем или водом. Сходно члану 12. Закона, субјекти који нуде ове услуге, односно јавно оглашавају вршење оваквих услуга, дужни су да у понуди или огласу јасно означе: јединичну цену киловат часа потрошене струје или централног грејања, укључујући ПДВ и остале трошкове; јединичну цену кубног метра потрошене воде или гаса, укључујући ПДВ и остале трошкове; као и све



цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући и цену која се плаћа за прикључење на мрежу.

Једна од регулаторних дилема у сфери отклањања информационе асиметрије је и установљавање обавезе надлежних регулаторних органа да надзиру понуде, услове пружања услуга и упоређују цене услуга које нуде различити понуђачи. Могуће је и предвидети њихову обавезу да упоредни преглед цена и основних услова уговора, односно понуде, учине јавно доступним. Приступ услугама мора бити слободан, заснован на једнаким критеријумима за све потенцијалне кориснике. То у ширем смислу подразумева не само право на заснивање корисничког односа са појединим пружаоцем, већ и *могућност избора* одговарајућих услуга на тржишту које карактерише ефективна конкуренција међу пружаоцима ових услуга. Мере за постизање ефективне конкуренције излазе ван оквира регулаторног режима заштите корисника услуга од општег економског интереса. Међутим, једна од претпоставки за конкурентно тржиште, односно уклањање баријера на страни тражње, је слободан приступ услугама кроз заштиту потрошача да промене пружаоца услуга без додатних трошкова. Основни *ratio* права на промену пружаоца услуге је могућност промене без накнаде и додатних трошкова, као и уклањање препрека временске природе. С тим у вези, предвиђа се обавеза надлежног органа да пропише максимално време потребно за промену пружаоца услуге (месец дана). Међутим, будући да је често реч о прикључењу на дистрибутивну мрежу, поставља се питање како решити проблем приступне инфраструктуре, односно приступа услугама другог пружаоца. Решење се налази ван оквира режима заштите потрошача. Европско право познаје концепт интерконективитета, односно међуповезаности и трансмисије. Пружаоци услуга, нарочито оператери мрежа, су у обавези да својим конкурентима омогуће приступ мрежи, по правичним и разумним ценама.

#### **Члан 107.**

Трговац је обавезан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса шаље потрошачу на време и у правилним временским размацима који омогућавају потрошачу да прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период који не може бити дужи од месец дана. Правовремено и уједначено достављање потрошачима рачуна је јако важно на пр. код рачуна за струју јер он зависи од читавања мерног инструмента (читачки ход). Често се дешава да је због неблаговременог читавања бројила немогуће пратити стварну потрошњу. Надлежни орган заједно са министарством надлежним за заштиту потрошача може прописати обавезу трговцу да рачун садржи елементе који потрошачу омогућавају да прати износ свог задужења, да оствари увид о текућу потрошњу и тако контролише своју укупну потрошњу према пруженом квалитету услуге.

#### **Члан 108. - 109.**

Трговац је обавезан да успостави лако доступне и јефтине контакт линије за помоћ потрошачима у вези са прикључењем на мрежу и квалитетом услуга. Надлежни орган је дужан да објављује годишње извештаје о стању заштите потрошача, броју и садржини притужби потрошача, броју искључених потрошача, као и о спровођењу заштите угрожених потрошача

### **Глава X – Права потрошача из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности**

Ова глава садржи правила која уређују посебна права потрошача код уговора о пружању туристичких услуга. Потрошач, као корисник услуга, ужива права која му по овом закону припадају по нормама које уређују уговор о пружању услуга, сврстаним у глави VII. Међутим, услуге нису хомогене, тако да приликом пружања неких услуга, због њихове специфичности, постоји потреба за нешто другачијом, природи тих услуга

прилагођенијом, заштитом потрошача. Због тога су у овој глави прописана посебна права потрошача и обавезе трговца код уговора о пружању туристичких услуга.

Поглавље о туристичким услугама уједињује Директиву 90/314/ЕЕЗ о пакет аранжманима са новом Директивом 2008/122/ЕЗ о временски подељеном коришћењу непокретности (тајмшеринг) која ступа на снагу 23. фебруара 2011.

Директива 90/314 је тренутно у процесу преиспитивања, али у време писања овог Закона никакав нови нацрт још није објављен. Па ипак, постоје значајне одлуке Европског суда правде које тумаче одредбе Директиве и које су узете у обзир у овом предлогу. Пре свега се мисли на појам „пакет аранжмана“ (предмет С-400/00 Club Tour). Студентска путовања дужа од три месеца су обухваћена зато што се осећала потреба за заштитом иако је Европски суд правде издао мало уже тумачење (предмет С-237/97 AFS): „... размена студентата ... не садржи конститутивне елементе пакет аранжмана у смислу Директиве. .. Директива (90/314) се не примењује на путовања:

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

Појмови трговца и потрошача су проширени, нарочито да би се обухватиле непрофитне организације које организују путовања за своје чланове, с једне стране, и да би се заштитили корисници из уговора, а посебно деца која путују са својим пратиоцима, с друге стране.

Члан 113. садржи детаљан списак података које је потребно саопштити и који је шири од оног садржаног у Директиви 90/314, али који ће вероватно бити проширен у будућем предлогу. Члан 119. предвиђа посебно право на једностранни раскид, али обавезује потрошача да трговцу накнади трошкове и изгубљену добит у складу са рачуницом с којом се потрошач упознаје приликом склапања уговора и по којој је висина накнаде, уколико је економски оправдана, сразмерна времену између раскида и почетка путовања. У случају раскида због више силе (нпр. озбиљна болест потрошача или члана његове породице) трговац има право само на накнаду административних трошкова али не и изгубљене добити.

Приликом дефинисања обавеза трговца употребљаван је општи концепт саобразности зависно од самог уговора и легитимних очекивања потрошача. Ове одредбе су допуњене скупом међусобних обавеза трговца и, до одређеног нивоа, потрошача током извршавања уговора, а на основу начела савесности и поштења. Овде спадају дужност трговца да понуди алтернативни аранжман уколико није могуће пружити првобитно предвиђене услуге. Потрошач, пак, има (посредну) дужност да упути примедбу у случају неиспуњења уговорних обавеза уколико тражи снижење цене или користи друго средство за случај несаобразности. Одговорност за штету је уређена и изричито обухвата нематеријалну штету у складу са праксом Европског суда правде (предмет С-168/00 - Leitner). Члан 128. садржи обавезу трговца да пружи довољан доказ гаранције да ће рефундирати авансну уплату потрошача и да је обезбедио средства за репатријацију потрошача уколико трговац постане инсолвентан. Државе морају да спроведу ову одредбу на начин који гарантује права потрошача у случају инсолвентности; у супротном, начела одговорности државе због кршења права Уније могу учинити саму државу одговорном за накнаду штете (види предмет С-140/97 Rechberger). Иако се поменута судска пракса не примењује непосредно, Србија би морала да се постара да предвиди делотворну имплементацију поменутих одредаба.

Одредбе о временски подељеном коришћењу непокретности (чл. 143.-157.), нарочито захтеви темељитог обавештавања потрошача и права на једностранни раскид зависно од врсте тајмшеринга, блиско следе нову Директиву 2008/122/ЕЗ.

Уређена су посебна права потрошача која проистичу из уговора о туристичком путовању, позива на понуду, понуде туристичког путовања, као и права потрошача из уговора о боравку ученика или студенаа у иностранству, у трајању дужем од три месеца. У њему је најпре, одређено да је „туристичко путовање“ припремљена комбинација две или више туристичких услуга у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или временском трајању које се без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга. Закон регулише посебно осетљиву и незаштићену групу потрошача коју чине ученици или студенти. Регулисање права потрошача у овим уговорима је неопходно из разлога што је Србија ступила на белу шенген листу, а тиме је омогућено овим лицима да путују.

#### **Члан 112.**

Организовањем туристичког путовања баве се, по правилу, туристичке агенције или организатори путовања, у чију пословну делатност спада организовање туристичког путовања, али и друга лица, у чију пословну делатност, професију или занат не спада пружање услуга у области туризма, као што су на пример, спортска удружења или друге непрофитне организације. Да би се обезбедила заштита свим физичким лицима која користе туристичке услуге, без обзира ко су лица која им пружају услуге туристичког путовања у Закону је проширен појам трговца тако да обухвата лица у чију регистровану пословну делатност, занат или професију не спада пружање туристичких услуга. На другој страни, проширен је појам потрошача. Право на заштиту по нормама о уговору о туристичком путовању имају и физичка лица која услуге туристичког путовања користе у оквиру своје пословне делатности, професије, као и физичка лица која користе услуге туристичког путовања на основу уговора неког трећег лица и трговца. На пример, потрошачем се сматра и дете које туристичко путовање користи на основу уговора између његових родитеља и трговца.

Законом је предвиђен већи број правила која уређују обавезе трговца (најчешће је то туристичка агенција) према потрошачу (туристи).

#### **Члан 113.**

Пре закључења уговора трговац мора потпуно и тачно обавестити потрошача, заинтересованог за његове услуге, о читавом низу појединости које се односе на садржину услуга (одредиште, средства, карактеристике и категорије превоза, врста, место, категорија и основне одлике смештаја, распоред оброка, план пута, итд) и цену (укупна цена укључујући порез, додатна плаћања за поједине услуге, тачан износ који је потрошач дужан да плати унапред, итд.). Оваква врста обавештења сматра се предуговорним обавештавањем. Под предуговорним се подразумевају све радње, иницијативе, преговори, уговорне иницијативе и сл. пре закључења уговора. Тако на пр. трговац је дужан да у разумном року пре него што са потрошачем закључи уговор о туристичком путовању пружи потпуна и тачна и потпуна обавештења о одређеним појединостима. Овде је важно објаснити да је за разуман рок за обавештавање ирелевантно када потрошач путује, већ је важан тренутак закључења уговора и разуман рок се и рачуна у односу на тај тренутак. Шта се сматра разумним временом, односно роком у случају спора одређује суд, према свим околностима случаја и за већину ситуација већ постоји судска пракса, за оне ситуације за које не постоји, први пут када настане спор, настаће и судска пракса, док се то не деси требало би радити према својој савести и добрим пословним обичајима.

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

#### **Члан 114.**

О појединостима из члана 113. трговац мора пружити потрошачу писмена обавештења (на папиру или на другом трајном носачу записа), на јасан и разумљив начин, словним знацима и бројевима који су исте величине као у уговору. Ако

потрошач електронским путем резервише туристичко путовање, трговац је дужан да обавештење о појединостима из члана 113. учини трајно доступним потрошачу.

#### **Члан 115.**

Трговац је дужан да нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 113. овог Закона, приликом јавног оглашавања туристичког путовања.

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

#### **Члан 116.**

Уговор између трговца и потрошача закључује се у писаној форми. Уговор мора садржати обавезне напомене, поред наведених које се односе на појединости о којима трговац мора обавестити потрошача пре закључења уговора, још и оне које се односе на посебне захтеве које је потрошач саопштио трговцу и са којима се трговац сагласио, адресу, поступак и рок за улагање притужби потрошача, као и рок за решавање притужби потрошача, датум и место закључења уговора и потписе обе стране. Ако дође до промене неких појединости из члана 113., трговац о тој промени мора писмено обавестити потрошача.

#### **Чл. 117.**

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

#### **Чл. 118.**

Ако је пре поласка трговац принуђен да измени неку од битних одредаба уговора, дужан је да о предложеним изменама обавести потрошача који може или да прихвати измене, укључујући и измену цене која из тога произилази или да раскине уговор и захтева враћање свега оног што је по основу уговора платио трговцу.

#### **Члан 119.**

Направљена је разлика између благовременог и неблаговременог одустанка потрошача од уговора. У случају благовременог одустанка од уговора, односно одустанка потрошача у разумном року (који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања) пре почетка путовања трговац има право само на накнаду административних трошкова, који не могу бити већи од 5% од вредности путовања. У случају неблаговременог одустанка од уговора трговац може од потрошача да захтева накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно времену преосталом до почетка путовања и који мора бити економски оправдан. Независно од тога да ли је потрошач благовремено или неблаговремено одустао од уговора, ако су околности такве да се нису могле избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да потрошач не закључи уговор као и у случају ако је потрошач обезбедио одговарајућу замену или је замену нашао трговац трговац има право само на накнаду административних трошкова.

#### **Чл. 120.**

У случају да пре уговореног датума поласка потрошач раскине уговор по основу чл. 118. став 2, овог Закона, или ако трговац раскине уговор из било ког разлога изузев скривљеног неизвршења обавезе друге стране, потрошач има три могућности.

Прва могућност, ако му је трговац понудио као замену друго туристичко путовање истог или вишег квалитета да ту понуду прихвати и плати евентуалну разлику у цени. Друга могућност, ако му је као замена понуђено друго туристичко путовање нижег квалитета, да ту понуду прихвати, али да му трговац накнади разлику у цени. Трећа могућност, је да захтева враћање свега што је трговцу платио по основу уговора. Трговац је дужан да потрошачу накнади трошкове настале услед раскида уговора, изузев у случају раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, под условом да је трговац пре закључења уговора обавестио потрошача о томе да је туристичко путовање условљен бројем пријављених путника, и о року за обавештавање потрошача о раскиду, који не може бити краћи од 5 дана пре дана када је путовање требало да отпочне. Изузетак од обавезе трговца да накнади штету потрошачу је и престанка уговора због немогућности испуњења за коју не одговара ни једна ни друга страна, при чему се превелики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

#### **Члан 121.**

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

#### **Члан 122.**

Овим чланом почиње други одељак ове главе. Трговац је обавезан да потрошачу пружи туристичко путовање које је саобразно уговору. Туристичко путовање је саобразно уговору ако одговара уобичајеној или уговореној намени, односно ако има све одлике које је трговац гарантовао потрошачу. Трговац одговара потрошачу ако пружене услуге из уговора о туристичком путовању нису саобразне уговору, укључујући и услуге које је потрошачу пружило треће лице (на пример, лице које обавља транспорт, лице које пружа услуге смештаја, итд.). На одговорност трговца за несаобразност услуге из уговора о туристичком путовању сходно се примењују одредбе Закона о заштити потрошача о одговорности трговца за несаобразност пружене услуге из главе VIII чл. 94-97. овог закона, осим ако је шта друго прописано.

#### **Члан 123.**

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

#### **Члан 124.**

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

#### **Члан 125.**

Потрошач је дужан да трговцу остави разуман рок за отклањање несаобразности из члана 123. став 1. уколико туристичко путовање није саобразна ономе што је уговорено. Ако је пружање друге одговарајуће услуге немогуће или ако је трговац изричито одбио да пружи такву услугу потрошач није дужан да трговцу остави разуман рок за отклањање несобразности. Потрошач има право да раскине уговор ако трговац пропусти да у разумном року отклони несаобразност на начин предвиђен чланом 123. став 1.

#### **Чл. 126.**

У случају немогућности испуњења обавеза трговца услед разлога за који није одговоран ни трговац ни потрошач (на пример, у случају више силе), обавезе из уговора се гасе. Ако је потрошач нешто платио по основу уговора има право да захтева враћање. Ако је немогућност наступила после поласка, трошкове повратка потрошача на место поласка сноси обе стране на једнаке делове, а остале трошкове које је имао у вези престанка уговора сноси сам потрошач.

#### **Члан 127.**

Обавеза потрошача се гаси када је испуњење обавезе трговца постало немогуће због догађаја за који није одговорна ни једна ни друга страна. Ако је потрошач испунио нешто од своје обавезе, може захтевати враћање по правилима о враћању стеченог без основа.

#### **Члан 128.**

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

#### **Члан 129.**

Закон о заштити потрошача прописује посебну обавезу трговца да потрошачу пружи гаранције да ће му бити враћена цена туристичког путовања коју је платио, у

случају неизвршења уговора, и да ће му бити покривени трошкови повратка у место поласка, у случају трговаче инсолвентности. Трговац је дужан да обезбеди ове гаранције осигурањем од неплаћања у случају инсолвентности или банкарском гаранцијом на први позив, а приликом закључења уговора о туристичком путовању дужан је да потрошачу преда исправу о осигурању односно банкарској гаранцији. Ако трговац не преда потрошачу ову исправу, не може од њега тражити нити примити унапред исплату цене или дела цене.

#### **Члан 130.**

За случај да му затреба помоћ потрошач је дужан да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио, обавести о несаобразности пружених услуга ономе што је уговорено, у писаној или другој прикладној форми, првом приликом а најкасније у року од месец дана од када уочи несаобразност. Трговац је дужан да о овој дужности потрошача обавести пре почетка путовања и о последицама повреде ове обавезе.

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

#### **Члан 131.**

Одређен је предмет овог одељка.

#### **Члан 132.**

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

#### **Члан 133.**

Пре закључења уговора трговац мора обавестити потрошача заинтересованог за временски подељено коришћење непокретности о низу појединости (о непокретности, њеним ознакама, основним одликама и локацији, услугама од заједничког интереса којима би потрошач могао приступити, цени, укључујући накнаду за услуге од заједничког интереса, накнаду за коришћење заједничких система уређаја, итд) наведеним на типском информативном обрасцу, чија садржина ће бити прописана актом Владе на заједнички предлог Министарства за трговину и услуге и Министарства за туризам, у року од три месеца од дана ступања Закона на снагу. Обавештења о овим појединостима морају бити дата потрошачу бесплатно, на папиру или дугом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, на језику који је у службеној употреби.

#### **Члан 134.**

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

#### **Члан 135.**

О свакој промени појединости пре закључења уговора трговац је дужан да писмено обавести потрошача на папиру или другом трајном носачу записа, а ако уговор о временски подељеном коришћењу непокретности буде закључен, у њему се

мора навести свака промена у појединостима која је наступила од обавештења потрошача о њима до закључења уговора.

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

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

#### **Члан 136.**

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

#### **Члан 137 -138.**

Трајање рока се продужава, ако трговац пропусти да потрошачу достави образац за раскид уговора или га не обавести о појединостима о којима га је пре закључења уговора морао обавестити. Ако одлучи да раскине уговор, потрошач треба да достави трговцу своју изјаву о раскиду у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа, а у ту сврху може користити и посебан образац за раскид уговора који му је трговац предао. Једностранним раскидом престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор а потрошач не сноси никакве трошкове у вези раскида, нити је дужан да плати услуге које су му пружене пре него што је раскинуо уговор.

#### **Члан 139 -140.**

Најзад, треба нагласити да сва правила о заштити потрошача која су предвиђена код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности важе и за уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и уговор омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, који су дефинисани члану 131. Одређено одступање у погледу забране плаћања унапред постоји код уговора о помоћи приликом препродаје. Код овог уговора, којим се трговац обавезује да потрошачу помогне приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, Законом је прописао да забрана плаћања унапред траје до закључења уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, односно док трговац на други начин не испуни своје обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје. Закон о заштити потрошача заштитио је потрошача код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности прописивањем забране трговцу или трећем лицу да од потрошача захтева или прими исплату накнаде по основу уговора или пружање средства обезбеђења, пре истека рока за једностранни раскид.

#### **Члан 141.**

Због једностраног раскида уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, престају и сви уговори повезани са њим (на пример, уговор о кредиту повезан са овим уговором, који је потрошач закључио са трговцем или уговор о



кредиту који је потрошачу, ради закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, одобрило треће лице).

#### **Члан 142.**

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

#### **Члан 143.**

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

#### **Члан 144.**

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

### **Глава XI – Уговори о потрошачком кредиту**

Решења по питању уговора о потрошачком кредиту између даваоца кредита или кредитног посредника, са једне стране и потрошача са друге стране су новим Законом о заштити потрошача знатно побољшана. Важећи Закон о заштити потрошача је овом питању посветио само два члана (чл. 29. и чл. 30.), док Закон о облигационим односима у неколико поглавља садржи одредбе од значаја за заштиту корисника потрошачких кредита.: продаја са оброчним отплатама цене (чл. 542-551); уговор о зајму (чл. 557-566); уговор о кредиту (чл. 1065-1068); уговор о банкарском текућем рачуну (чл. 1052-1060). Лизинг је посебно уређен другим прописима. Требало би напоменути одредбе важећег Закона о банкама о односу банке према клијентима (чл. 41-45): о заштити клијената, објављивању општих услова пословања, јединственом начину објављивања трошкова, камата и накнада банкарских услуга и обавештавању клијената. Међутим, одредбе ових закона нису довољна гаранција заштите економских интереса потрошача као корисника кредита. Специфични регулаторни режими којим су регулисани уговорни односи поводом коришћења потрошачког кредита неопходно је да буду систематизовани и усклађени са Директивом 2008/48 о уговорима о потрошачким кредитима. Међутим, у овом Нацрту ишло се и даље и, на основу компаративне анализе постојећих законских решења одабраних земаља чланица Европске уније, нека решења усвојена поменутом директивом су унапређена и то пре свега: правила о последицама доцње (под условом да је потрошач био упозорен о истим), о грејс периоду, о захтеву даваоца кредита да потрошач исплати дуг у целости без одлагања у случајевима када се потрошач претерано задужио и у случају зеленаштва.

Уговор о кредиту чији је корисник потрошач као физичко лице које поступа изван своје пословне делатности, професије и заната и користи кредит за претежно личне потребе, носи са собом већи потенцијал испољавања неравноправности уговорних страна него било која друга трансакција између продавца и купца. Модерни уговори о кредитирању потрошача представљају адхезионе уговоре, што значи да су њихове одредбе унапред формулисане од стране давалаца кредита који у уговор уносе клаузуле, којима се што више настоје заштитити од кредитних ризика. Циљ овог поглавља је да се уговори о кредитима, без обзира на форму кредита, подвргну општим правилима којима се настоји пружити заштита потрошачима пре него што дође до закључења уговора о потрошачком кредиту, као и у току трајања уговора. У нашој

банкарској пракси и законодавству „потрошачки кредит“ је синоним за наменске ванпривредне кредите са фиксним роком, што је само један од појавних облика потрошачког кредита. Чињеница да се Законом настоји обухватити широк круг уговора чијим закључењем настају односи поводом кредитирања потрошача, указује да је било неопходно да се у Закону прихвати економски појам потрошачког кредита „уговор којим давалац кредита одобрава или се обавезује да потрошачу одобри кредит у виду одложеног плаћања, зајма или другог финансијског уступка“ (у смислу члана 3. 3 (ц) Директиве 2008/48). С тим у вези битно је нагласити да се одредбе главе IX односе на уговоре о потрошачком кредиту, било да је реч о отварању текућег рачуна, одобравању кеш кредита или наменског кредита (за куповину тачно одређене робе). Стога Закон предвиђа нека заједничка правила за све уговоре о потрошачком кредиту, али је због специфичности облика потрошачког кредита (нпр. дозвољено прекорачење текућег рачуна) било неопходно предвидети посебна правила.

Ради веће прегледности Закона, глава XI је подељена на неколико целина: 1. Предмет; 2. Обавештавање и друге обавезе које претходе закључењу уговора о потрошачком кредиту; 3. Уговор о потрошачком кредиту; 4. Кредитни посредници; 5. Дужничка доцња потрошача. У прво делу дефинише се предмет поглавља, односно обухват регулисаних кредита и адресати на које се Закон примењује. Други део о обавештавању потрошача примарно се односи на предуговорну обавезу информисања, односно обавезу предуговорног обавештавања, обавезу саветовања потрошача и процену њихове кредитне способности. У трећој целини ове главе дају се прецизни и свеобухватни предлози, са циљем изједначавања свих потрошачких уговора, без обзира на даваоца кредита, у погледу следећег: форме уговора и обавезних састојака уговора о потрошачком кредиту; измене каматне стопе и последица повреде обавезе обавештавања; права на једнострану раскид и раскид уговора закљученог на неодређено време; превремене отплате; повезаних уговора о потрошачком кредиту; уступање потраживања; и одобреног прекорачења рачуна. Четврта глава односи се на кредитне посреднике, дефинише се обавеза посредника везано за обавештавање и саветовање и њихово право на награду. Дужничкој доцњи потрошача посвећена је претпоследња целина ове главе, док је последња посвећена дужностима и расподели надлежности између Народне банке Србије и надлежног министарства.

#### **Члан 145.**

Овим чланом дефинише се област примене главе XI. Због специфичности појмова овај члан је издвојен из општег списка појмова из главе I, члан 4. Посебно је дефинисан појам „даваоца кредита“, обзиром да се не поклапа са појмом „трговца“, а будући да је повезан са давањем кредита или других финансијских уступака, било од стране банке или другог привредника, на пример продавца робе с оброчном отплатом цене и сл. Као давалац кредита може се појавити само онај привредни субјекат који испуњава законом утврђене услове за обављање кредитних послова, односно продаје на кредит (нпр. произвођачи, продавци на мало и сл.). Грађанин који даје новчане позајмице другим грађанима искључен је из обухвата примене, јер не обавља банкарски, односно трговачки посао у смислу кредитирања потрошача. Поред тога, потребно је било ближе дефинисати и кредитног посредника, као физичко или правно лице које није давалац кредита и које уз накнаду, у оквиру своје пословне делатности, професије или заната: представља потрошачу уговор о потрошачком кредиту, или му нуди закључење тог уговора; помаже потрошачу у обављању припремних радњи за закључење уговора о потрошачком кредиту; или у име и за рачун даваоца кредита закључује уговор о кредиту с потрошачем (у смислу члана 3. (ф) Директиве 2008/48).

Као што је већ указано, појам потрошачког кредита у овом члану заснован је на економској дефиницији којом се настоји дефинисати потрошачки кредит на функционални начин, односно са становишта садржине а не појавног облика кредита. Традиционално приватно право не познаје уговор о потрошачком кредиту, већ његове појавне облике као што су нпр. уговор о зајму, продаја са оброчним отплатама цене,

уговор о текућем рачуну. Функционални приступ који је у Закону прихваћен почива на чињеници да је потрошачки кредит економска категорија која закључењем неког од облика уговора о потрошачком кредиту прераста у правни појам, односно потрошачки кредит се материјализује закључењем неког од уговора чија је сврха финансирање личне потрошње потрошача, односно употребе у некомерцијалне сврхе. На тај начин се настоје задовољити три основне карактеристике потрошачког кредита: одложено враћање дуга исплатом у оброцима у току одређеног периода; постојање финансијске користи на страни потрошача и уговорна обавеза потрошача о одложеном враћању у новчаном облику. С тим у вези, у ставу 6. овог члана било је неопходно дефинисати „финансијски уступак“ као сваки финансијски инструмент који уз накнаду повећава куповну моћ потрошача, нпр. уговор о продаји с оброчним отплатама цене. Овај појам није дефинисан Директивом 2008/48, већ је преузет из члана 1.2. ц) Директиве о потрошачком кредиту 87/102/ЕЕЦ, допуњена директивама 90/88/ЕЕЦ и 98/7/ЕЕЦ.

Због значаја наменског потрошачког кредита било је неопходно дефинисати и „повезани уговор о потрошачком кредиту” који служи за финансирање продаје одређене врсте робе односно пружања одређене врсте услуга, а са уговором о продаји робе односно пружању услуга чини једну пословну целину (у смислу чл. 3 (н) Директиве 2008/48). Такође, због све већег значаја кредита по основу кредитне картице и прекорачења текућег рачуна, било је неопходно посебно дефинисати „дозвољено“ и „одобрено” прекорачење рачуна. Енглески израз „Overdraft” који се наводи у Директиви 2008/48 о уговорима о потрошачким кредитима преведен је као „дозвољено прекорачење рачуна“, док је „overrunning“ преведено као „одобрено прекорачење рачуна“ (у смислу чл. 3. (д) и (е) Директиве 2008/48). Дозвола је претходна сагласност, а одобрење је накнадна сагласност. У том смислу, *overdraft* је прекорачење чија могућност је унапред уговорена; а *overrunning* је прекорачење које није унапред уговорено, али с којим се давалац кредита саглашава пост фестум тако што прећутно толерише прекорачење рачуна иако то није било уговорено.

#### **Члан 146.**

Прописује се обавеза трговца да ако приликом јавног оглашавања уговора о потрошачком кредиту помиње цену или каматну стопу наведе на јасан, сажет и уочљив начин и камтну стопу, укупну цену кредита, укупан износ кредита итд.

#### **Члан 147.-148.**

У члановима 141.-143. изричито се наводе уговори који би се, евентуално, могли сматрати уговорима о потрошачком кредиту, али се исти искључују из обухвата примене или се одредбе ове главе на њих само ограничено примењују, а у складу са чл. 2. Директиве 2008/48. Тако се предвиђене одредбе о потрошачком кредиту неће примењивати на уговоре са трајним извршењем, где се потрошач обавезује да ће за одређену робу или услуге испоручене односно пружене у дужем временском периоду плаћати цену у оброцима за време трајања испоруке односно пружања; уговоре о кредиту обезбеђене заложним правом на непокретностима, односно чија сврха је финансирање стицања права на непокретностима; уговоре о лизингу осим ако је потрошач дужан да купи ствар или ако трговац о томе једнострано одлучује; под извесним условима и на бескаматне кредите, кредите који су доступни ограниченом кругу лица по каматној стопи која је нижа од тржишне и слични облици који су изричито наведени 136, а према члану 2. став 2) Директиве 2008/48.

Поред искључења примене закона на кредите наведене у члану 147., чланом 148. предвиђено је да се одредбе ове главе у ограниченој мери примењују на дозвољено и одобрено прекорачење рачуна, а то су одредбе које одговарају природи ових облика потрошачког кредита. На дозвољено прекорачење рачуна примењују се само чл. 150, 151, 152, 153 став 2, 155 став 2, 156, 160, 164-166 овог Закона; док ће се на одобрено прекорачење рачуна примењивати само члан 161 овог Закона.

### **Члан 149.-150.**

Закон о облигационим односима у делу који регулише уговор о кредиту не садржи изричиту обавезу предуговорног информисања потрошача, док у погледу продаје са оброчним отплатама цене предвиђа само битне састојке уговора (члан 544.). Са друге стране, одредбе Закона о заштити потрошача којима је прописано да потрошач мора бити обавештен о важећим ценама само генерално истичу право потрошача да буде обавештен. Постојећи Закон о заштити потрошача који ће престати да важи у члану 29. став 2, грубо набраја о којим подацима потрошач мора бити писмено обавештен пре закључења уговора. Чланови 149. и 150. Закона су у потпуности посвећени обавези обавештавања потрошача у предуговорној фази, с тим што се члан 150. односи на дозвољено прекорачење текућег рачуна. Овим члановима се даваоци кредита обавезују да податке који су Анексом II и Анексом III Директиве 2008/48 предвиђени у форми Стандарног европског обрасца за обавештења о потрошачком кредиту (Annex II I Annex III, Standard European Consumer Credit Information, Directive 2008/48/EC) доставе потрошачу најкасније 14 дана пре закључења уговора о потрошачком кредиту, а с обзиром на опште услове под којима одобрава кредит и евентуалне посебне захтеве потрошача. Садржину и облик обрасца прописује Народна банка Србије. Значај ове обавезе је и у томе што ће, уколико дође до закључења уговора, давалац кредита бити везан овим подацима. Ставом 3, члана 138. одређени су подаци који посебно морају бити наведени у предуговорној фази, на Стандардном европском обрасцу за обавештења о потрошачком кредиту.

У том смислу овим чланом се на неколико места појачава заштита потрошача увођењем обавеза информисања о појединим чињеницама које нису предвиђене Директивом 2008/48: став 3 тачка 11): предвиђајући обавезно информисање о потреби закључења споредног уговора, Закон делом одступа од формулације из Директиве која упућује на обавезну природу споредних услуга што је контраверзно питање о коме се расправља. Овде коришћена формулација чини јасном везу између закључења уговора о кредиту и споредне услуге, најчешће полисе осигурања, без обзира да ли је иста у формалном смислу обавезна или не; став 3 тачка 12): не уређује питања обезбеђења уговора о кредиту што је препуштено прописима држава чланица, ставом 3, под 12) члана 149., предвиђена обавеза информисања о средствима обезбеђења, ако их давалац кредита захтева. Иако то Директива не предвиђа нити забрањује, због значаја појединих података, у Закону је наглашена потреба да се подељаним словима посебно означе каматна стопа у случају дужничке доцње и правила за њено израчунавање, свим плаћањима које потрошач дугује у случају доцње, као и последицама пропуштања плаћања оброчних отплата. У члану 149. и 150. предвиђа се обавеза даваоца кредита да потрошачу достави податке на папиру или другом трајном носачу записа, као и да му преда бесплатну копију нацрта уговора на његов захтев изузев ако је у тренутку подношења овог захтева давалац кредита већ одлучио да с потрошачем не закључи уговор. Поред тога, предвиђено је да уколико је уговор о потрошачком кредиту закључен употребом средстава комуникације на даљину путем којих се потрошачу не може послати Образац за обавештење, давалац кредита дужан је да потрошачу посебно достави сва предуговорна обавештења без одлагања, тј. најкасније три дана након закључења уговора.

### **Члан 151.**

Иако проценат неуредног измиривања обавеза по основу потрошачког кредита у Србији није алармантан у поређењу са неким земљама ЕУ и земљама из региона (не прелази 3.5% од укупно одобрених кредита), ради спречавања појаве презадужености потрошача и свих негативних последица по потрошаче које су резултат презадужености, било је неопходно предвидети и обавезу саветовања и процене кредитне способности потрошача у посебном члану.

У ставу 1. овог члана предвиђа се општа обавеза даваоца кредита да потрошачу да савет о томе да ли тражени односно понуђени кредит одговара његовим потребама и

имовном стању и да га обавести о битним обележјима одређеног кредита, његовом значају за потрошача, као и о последицама дужничке доцње. Обавеза давања савета је уређена чланом 5. став 6, Директиве 2008/48, а на земљама чланицама је да својим позитивним правом прецизније уреди ову обавезу. Ова специфична обавеза се може ограничити на посебно ризичне трансакције као оне чија вредност прелази одређени износ, револвинг кредите, рефинансирање кредита или продужења рока за отплату. Чинило се да је корисно појачати ову обавезу даваоца кредита, у одређеним случајевима: када укупан износ кредита прелази суму од три милиона динара, код одобравања револвинг кредита, рефинансирања кредита или продужења рока за отплату, давалац кредита дужан је да своје савете потрошачу преда у писаној форми, а такав савет се писмено прилаже уз уговор требало би да га потпишу давалац кредита и потрошач.

Поред обавезе саветовања, а управо у циљу спречавања презадужености потрошача са једне стране, и адекватног управљања ризицима с циљем очувања стабилности финансијског система, као макроекономског циља, у ставу 2 овог члана предвиђа се обавеза даваоца кредита да процени кредитну способност потрошача (у складу са чланом 8. Директиве 2008/48). Овде се на првом месту има у виду Кредитни биро, али и остали потенцијални кредитни регистри за физичка лица. Будући да се ради о подацима о личном и финансијском стању, потрошачу би требало признати право да буде одмах обавештен о резултатима претраге (ћлан 140 став 3.), што је од значаја нарочито уколико је захтев за кредит одбијен нпр. због лошег бонитета, како би се потрошачу пружио право да исправи потенцијалну грешку у личном извештају Кредитног бироа, односно одговарајуће базе података. С тим у вези, потрошач би требало да зна зашто је његов захтев одбијен, те је у ставу 5. предвиђена обавеза даваоца кредита да обавести потрошача о разлозима одбијања, најкасније 14 дана од момента када је донета одлука да се потрошачу не одобри кредит. Ове одредбе у одређеном обиму преузимају обавезу обавештавања из члана 5, став 1 алинеја q, Директиве 2008/48. Обавеза процене кредитног рејтинга потрошача не би требало да се исцрпљује само у предуговорној фази, већ би такође и пре сваке значајније измене укупног износа кредита, давалац кредита требало да поново процени кредитну способност потрошача. У циљу постизања веће правне сигурности, у ставу 4. одређено је да се значајнијом изменом сматра се повећање укупног износа кредита за најмање 20%. У погледу заштите приватности података и контроле њихове тачности примењују се одредбе закона којим се уређују подаци о личности.

#### **Члан 152.**

У највећем броју земаља континенталног права уговор о потрошачком кредиту мора имати писмену форму. То је предвиђено и члановима 543, 1066 и 1053 Закона о облигационим односима у погледу одређених појавних облика потрошачког кредита. То је наведено и у члану 29. став 1. постојећег Закона о заштити потрошача који ће престати да важи. Овај формални захтев је наведен, али и изричито допуњен у члану 10. став 1, Директиве 2008/48. Иако Србија још није обавезна да прихвати право ЕЗ ипак би било корисно да се нагласи да уговор мора бити сачињен на папиру *или* другом трајном носачу записа (став 1.), без обзира да ли се уговор закључује посредством заступника или се њиме установљава право у корист трећег лица (став 2). Иако Директива 2008/48 не уређује последице неиспуњења захтева у погледу форме, одсуство форме требало би да буде санкционисано општим правилима о ништавости. У ставу 4. корисним се чинило нагласити право потрошача да у случају неиспуњења захтева у погледу форме захтева да се уговор поништи у року од годину дана од закључења.

#### **Члан 153.**

Иако Закон о облигационим односима садржи специфичне захтеве у погледу минималне садржине уговора о продаји са оброчним отплатама цене и кредита, нити

члан 30. важећег Закона о заштити потрошача није довољан гарант заштите потрошача у погледу закључења уговора о потрошачком кредиту. Стога се чланом 142. Закона предвиђају обавезни састојци уговора о потрошачком кредиту. Као што је већ истакнуто, то су подаци из члана 149. ст. 3. и 4., а у случају дозвољеног прекорачења рачуна податке из члана 150. став 3., овог Закона које прописује Народна банка у складу са чланом 150. став 6. овог Закона. Поред тога, чланом 153. став 1. наводе се и додатни обавезни подаци које уговор о потрошачком кредиту мора да садржи.

#### **Члан 154.**

Ово је врло важна одредба. Иако Директива 2008/48 не предвиђа изричито услове повећања каматне стопе, односно претпоставке једностране измене каматне стопе (*енгл. unilateral variation*), корисно је било да се у члану 149. што прецизније дефинишу услови измене каматне стопе. Ставом 1. предвиђа се да поверилац може повећати номиналну каматну стопу само када је то изричито уговорено, ако су уговорени услови и дозвољени обим повећања, а повећање може бити обрачунато само ако је потрошач о томе обавештен. Ставом 3. овог члана Народној банци Србије дато је овлашћење да пропише појединости о могућности измене каматне стопе након закључења уговора о потрошачком кредиту, а у складу са својим овлашћењима наведеним у члану 166. став 1. овог Закона. На овај начин се отвара могућност да се постојећим препорукама НБС призна обавезујући карактер. Реч је о следећим препорукама: Препорука БАН 001/08 у вези са уговором о кредиту са променљивом (варијабилном) каматном стопом која зависи од промена референтне каматне стопе и/ил марже, Препорука БАН 002/08 у вези са уговором о кредиту с променљивом (варијабилном) каматном стопом која зависи од пословне политике банке, Препорука БАН 003/08 у вези са уговором о кредиту с валутном клаузулом.

#### **Члан 155.**

У овом члану наводе се последице повреде обавезе обавештавања, односно права потрошача у случају да уговор о потрошачком кредиту не садржи обавезне састојке из члана 153. У том случају, потрошач може да захтева да се уговор поништи у року од годину дана од закључења, а уместо тога и да захтева да се на уговор примени каматна стопа која је предвиђена законом или коју је прописала Народна банка. Једна од последица, предвиђена ставом 2., је право потрошача да не плати трошкове кредита, осим уколико то није изричито уговорено. Међутим, потрошач неће моћи да искористи право на поништај уколико је почео да користи кредит. У случају погрешног обавештења о годишњој ефективној каматној стопи, потрошачу би требало да буде признато право да се његова обавеза из уговора о потрошачком кредиту сходно измени (став 3.).

#### **Чланови 156.-157.**

Чланови 156.-157. предложеног Закона тичу се права на једнострану раскид и раскида уговора закљученог на неодређено време. Ставом 1, члан 156. у наше право уводи се рок за одустанак, односно једнострану раскид уговора у корист потрошача, у року од 14 дана и без обавезе да наведе разлоге за своју одлуку, као и без обавезе плаћања накнаде у случају раскида, што је у складу са чланом 14 Директиве 2008/48. Обзиром на значај рокова, посебно је предвиђено како се рачуна рок за једнострану раскид, а Народној банци Србије је дато овлашћење да пропише садржину обрасца за раскид уговора. Ставом 3 члана 145 наводе се и кореспондентне обавезе потрошача у вези са враћањем примљеног износа.

Члан 157. предложеног Закона транспонује чл. 13. Директиве 2008/48 у погледу потрошачких кредита закључених на неодређено време (*open-end credit agreements*), дајући право потрошачу да овај уговор раскине у свако доба, уз могућност уговарања отказног рока који не може бити дужи од месец дана, чиме се у извесном смислу мења решење усвојено у чл. 1058 Закона о облигациони односима. Исто тако, остављена је

могућност да давалац кредита раскине овакав уговор, уз отказни рок од два месеца. Ставом три овог члана остављена је могућност да давалац кредита из оправданих разлога откаже потрошачу право да подигне новац по основу уговора о потрошачком кредиту закљученом на неодређено време.

#### **Члан 158.**

Упркос овим одредбама Закона о облигационим односима (чл. 545. и 1068.), у пракси неких домаћих банака често се ограничавало право на превремену отплату готовинских кредита, наметањем практично казних трошкова, док се делимична превремена отплата негде чак и онемогућавала. Због тога је неопходно да се потрошачу призна право да у свако доба, у целини или делимично, измири обавезе по основу уговора о кредиту уз право на смањење укупних трошкова кредита. Ставом 2. јасно је истакнуто да давалац кредита нема право на накнаду због превремене отплате дозвољеног прекорачења рачуна, када је та отплата извршена у складу с планом осигурања кредита, односно када превремена отплата не премашује милион динара, као и временски рок у коме потрошач има право да понови превремену отплату суме која не премашује овај износ. Овај праг је у складу са износом наведеним у члану 16. став 4. Директиве 2008/48. Иако су члан 16. став 3 ове Директиве начелно постављени параметри у погледу процента износа дуга до којег поверилац може да зарачуна накнаду, ставом 3 члана 147. предвиђа се да у случају превремене отплате која премашује милион динара или отплате пре истека рока од дванаест месеци, накнада на коју давалац кредита има право израчунава се према правилима која прописује Народна банка.

#### **Члан 159.**

Члан 159 транспонује члан 15 Директиве 2008/48 по питању повезаних уговора о потрошачком кредиту. Реч је о тзв. аранжманским потрошачким кредитима, односно кредитима где је јасно утврђена намена која је унапред позната даваоцу кредита, а по правилу постоји пословна сарадња између даваоца кредита и продавца. Раскидом уговора о продаји робе односно пружању услуга, престају и обавезе из повезаног уговора о потрошачком кредиту; исто тако раскид уговора о потрошачком кредиту, на захтев потрошача, условљава раскид уговора о продаји. Овим чланом се предвиђају и права потрошача у случају несаобразности роба или услуга, као и када роба односно услуге нису испоручене у складу са уговором о продаји робе или пружању услуга.

Ако потрошач не може да оствари захтев према трговцу за накнаду или враћање цене по основу уговора о продаји робе односно пружању услуга, требало би му признати право да захтева накнаду од даваоца повезаног кредита, под условом да готовинска цена робе односно услуге износи више од 15.000,00 али не премашује три милиона динара. Напред наведено решење из става 4. овог члана инспирисано је решењем британског Закона о потрошачком кредиту из 2006 године (одељак 75) о солидарној одговорности снабдевача и даваоца кредита.

#### **Члан 160.**

Члан 160. односи се на уступање потраживања и начелно подржава правила Закона о облигационим односима о уступању потраживања и обавезу обавештавања дужника. Потрошач том приликом не губи права из уговора о потрошачком кредиту.

#### **Члан 161.**

Члан 161. је једини члан који је посвећен одобреном прекорачењу (текућег) рачуна, за разлику од „дозвољеног прекорачења“ и њиме се у потпуности транспонује члан 18. Директиве 2008/48 о обавези информисања у случају одобреног прекорачења рачуна, и допуњује решење усвојено у Закону о облигационим односима у погледу обавештавања код уговора о текућем рачуну. Сврха овог члана је да се детаљније превиди о чему је давалац кредита дужан да обавести потрошача, а посебно су

наглашене обавезе даваоца кредита у случају када месечно прекорачење рачуна премаша укупан износ који давалац кредита обично одобрава потрошачевом рачуну на месечном нивоу.

### **Члан 162.-163.**

Будући да су дефинисани у члану 145. Закона у којем се дефинишу основни појмови и поље примене, као адресати заштитних мера кредитни посредници су субјекти низа обавеза обавештавања и саветовања. Уколико је реч о кредитним посредницима који се континуирано баве посредовањем у одобравању кредита у оквиру своје пословне делатности, професије или заната и уз накнаду, обавезни су да потрошачу по потреби понуде обавештења и да му пруже одговарајуће савете у складу с чланом 149. став 3. и чланом 151. предложеног закона (у смислу члана 7. Директиве 2008/48). Ставом 3. наглашена је обавеза кредитног посредника да потрошача обавести о обиму својих овлашћења, а нарочито о томе да ли послује искључиво с једним даваоцем кредита или с неколицином, или наступа као независан брокер (у складу са чл. 21. Директиве 2008/48).

Чланом 152 уређује се питање накнаде за посредовање и предвиђа да кредитни посредник има право на награду за посредовање само ако је о износу и условима за плаћање награде обавестио потрошача и ако се потрошач с тим сагласио под условима из члана 141. и ограничава се његово право на награду ако потрошач једнострано раскине уговор о потрошачком кредиту по правилима из члана 145. Ово решење преузето је из немачког Закона о зајмовима (члан 655ц) и додатно штити потрошача од обавезе плаћања накнаде у случају одустанка од уговора о кредиту.

### **Члан 164-165.**

Право ЕУ не уређује услове и последице доцње дужника већ само питања обавештавања и упозорења на трошкове и ризике. Да би ово обавештавање било делотворно предложено је ограничавање примене одредаба о доцњи на случајеве где су обавештења дата на исправан начин и у потпуности. Решења усвојена у члану 164 инспирисана су чланом L 313-12 француског Закона о потрошњи, а слично правило у погледу уговора о продаји са оброчним отплатама цене садржи и Закон о облигационим односима (члан 546.). У ставу 1 предвиђено је да се у случају доцње потрошача по основу уговора о потрошачком кредиту примењују правила о дужничкој доцњи прописана законом којим се уређују облигациони односи, под условом да је био потпуно и правилно обавештен о последицама и трошковима доцње у складу с члановима 149. став 4, 150. и 153. предложеног закона.

Уколико по закључењу уговора наступе околности које доводе потрошача у тешко имовно стање односно друге битне околности на које потрошач нема утицаја, по угледу на француско праву суду је остављена могућност да на образложени захтев потрошача нареди застој отплате потрошачког кредита, који не може трајати дуже од шест месеци и може се наредити само једном, а за то време потрошач не дугује камате за случај задоцњења.

Пошто Директива 2008/48 не уређује питање доцње, у погледу захтева за враћање укупног износа кредита делимично је усвојено решење из члана 498 немачког Закона о зајмовима. Члан 154. предложеног новог Закона о заштити потрошача наводи у којим случајевима даваоцу кредита треба признати право да захтева неодложно враћање укупног износа кредита, начину обавештавања потрошача о захтеву за враћање укупног износа кредита, као и овлашћењу Народне банке да пропише правила о обрачуну износа који се враћа. У ставу 3. овог Закона предвиђа се обавеза даваоца кредита да, пре подношења тужбе потрошачу, остави накнадни рок од месец дана, у току којег је потрошач дужан да врати укупан износ кредита и доспеле камате за случај задоцњења, али се истиче да потрошач није у обавези да плати камате и трошкове кредита за време када није користио кредит.



### **Члан 166.**

Последњим чланом из поглавља о уговорима о потрошачком кредиту наводе се овлашћења и дужности Народне банке и надлежног министарства, а посебно се истиче расподела надлежности у погледу давалаца кредита и кредитних посредника. У том погледу, НБС има надзорна овлашћења само над банкама, док би остали даваоци кредита (као и посредници) требало да буду под надзором надлежног министарства. У случају позитивног сукоба надлежности, предност би имала НБС као специјализована независна регулаторна агенција.

## **Глава XII – Стратегија и ситем заштите потрошача**

### **Члан 167. - 168.**

Због све већег значаја и обухвата области заштите потрошача потребно је досадашње решење Националног програма заштите потрошача, као искључиво оперативног документа, променити стратешким приступом. У том смислу дефинисана је Стратегија за заштиту потрошача која треба да резултира дугорочним, планским и циљано усмереним и оперативним резултатима. Овим приступом се за разлику од претходног акценат ставља на приоритетне области заштите потрошача и интензивније укључују све заинтересоване стране у процес креирања ефикасног система заштите потрошача. Такође, се чланом 168. одређују учесници система заштите потрошача који чине министарство надлежно за заштиту потрошача и остали надлежни органи на републичком, покрајинском и локалном ниво, удружења за заштиту потрошача и удружења трговаца.

### **Члан 169.**

Министарство надлежно за заштиту потрошача у свом делокругу рада координира дефинисање и имплементацију стратешког приступа, сарађује са заинтересованим странама и другим ресорним институцијама, дефинише оквире невладиног сектора у области заштите потрошача, сарађује са надлежним међународним организацијама и институцијама како би се успоставио систем заштите потрошача који штити њихова права и интересе у складу са овим и другим законима, предлаже Влади усвајање механизма за комуникацију и сарадњу између министарстава и надлежних органа на републичком, покрајинском и локалном нивоу.

### **Члан 170.**

У складу са својим надлежностима органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе штите права и интересе потрошача у складу са овим законом и другим прописима и сарађују са надлежним министарством за заштиту потрошача.

### **Члан 171.**

Одређује се да праћење и унапређење стања у области заштите потрошача на тржишту представља скуп радњи и активности које се односе на прикупљање података од свих учесника у систему заштите потрошача, сачињавање анализа, извештаја, информација и других материјала; саветовање и помоћ потрошачима у остваривању потрошачких права; информисање јавности о свим питањима од значаја за функционисање система заштите потрошача. Овај члан је урађен по узору на чланове 13. и 21. Закона о државној управи, који уређују праћење стања органа државне управе у областима из свог делокруга, проучавају последице утврђеног стања и зависно од надлежности или сами предузимају мере или предлажу Влади доношење прописа и предузимање мера на које је овлашћена.

### **Члан 172.**

Надзор на применом закона врше министарства, јавне агенције и Народна банка у складу са законима којима се уређује надлежност јавних агенција и законом којима се уређује надлежност Народне банке.

#### **Члан 173.**

Прописују се овлашћења надлежних инспекцијских органа приликом вршења инспекцијског надзора, односно таксативно се набраја шта се конкретно проверава у поступањима трговаца.

#### **Члан 174.**

Прописује се да инспектор доставља трговцу решење у складу са прописима којима се уређује инспекцијски надзор.

#### **Члан 175.**

Право ЕУ не обавезује државе чланице да оснивају национално консултативно тело за заштиту потрошача, нити у државама чланицама постоји најбоља пракса. На нивоу ЕУ постоји Европска саветодавна група као консултативно тело Европске комисије за рад са организацијама потрошача.

Консултативни савети за заштиту потрошача постоје у земљама у транзицији и окружењу јер се то показало као добар инструмент за размену мишљења о унапређењу заштите потрошача како између релевантних владиних институција тако и са невладиним сектором, а с обзиром да Савет за заштиту потрошача постоји у Србији те је ово тело и задржано новим законом.

Савет је стручно саветодавно тело које саветује министра надлежног за заштиту потрошача. Функција овог Савета је да обавештава министра о кретањима на тржишту, проблемима и злоупотребима привредних субјеката, како би се спречиле злоупотребе слободног тржишта.

#### **Члан 176.**

Дефинише шта се сматра удружењем за заштиту потрошача, као и могућност њиховог удруживања у савезе. Члан 176. односи се на елементе независности потрошачке организације који су такође преузети из Статута ВЕУС (Европски савез удружења потрошача) и европске праксе. Независност од комерцијалних, партијских, синдикалних и др. интереса је суштинска претпоставка поверења потрошача.

#### **Члан 177.**

Одређено је шта се посебно убраја у делатност удружења и савеза удружења.

#### **Члан 178.**

Удружења и савези према важећем законодавству оснивају се као удружења грађана на основу Закона о удружењима, као и сва друга удружења и невладине организације.

С обзиром да удружења за заштиту потрошача, треба да испуне додатне критеријуме (независност од комерцијалних интереса, политике, да су непрофитне и др.) и да морају да се фокусирају на делатност заштите потрошача предвиђено је да се удружења која испуњавају те услове евидентирају код министарства надлежног за заштиту потрошача. Евидентирана удружења стичу одређена овлашћења и право да се пријављују за финансијску подршку из буџета Републике Србије. Министарство ће подзаконским актом уредити детаљно услове за евиденцију.

#### **Члан 179.**

Регулише и прописује овлашћења оних удружења које су на основу члана 178. овог Закона евидентирана. Евидентирана удружења овлашћена су да заступају потрошаче у саветодавним телима у области заштите потрошача на националном,

регионалном и локалном нивоу, заступају потрошаче у судским поступцима за решавање потрошачких спорова, заступају потрошаче у поступцима за одлучивање у стварима које се тичу потрошача пред другим државним органима, заступају потрошаче у поступку решавања потрошачког спора са трговцем и током процеса вансудског решавања потрошачких спорова.

Посебно овлашћење имају да поднесу суду предлог за изрицање привремене мере против трговца у складу са чл. 178 – 191. имају само регистроване у складу са поступком у члану 178.

#### **Члан 180.**

Министарство надлежно за послове заштите потрошача утврђује поступак за финансијску подршку активности евидентираних удружења или савеза које су у општем интересу. Наравно, утврђивање овог поступка односи се само на средства планирана у Буџету за унапређење рада ових удружења. Овако прописана одредба не значи да удружења и савези не могу да се финансирају на други начин (котизацијама на семинарима и сл), али то мора свакако да обезбеди да удружења или савези буду независни од привредних субјеката или политике.

### **Глава XIII – Вансудско решавање потрошачких спорова**

У најширем смислу алтернативно решавање спорова могуће је дефинисати као начине, који омогућавају да се спор реши без интервенције суда, у уређеном поступку уз учествовање трећих лица (арбитар, медијатор), са циљем растерећења судова, рационализације и економичности поступака као и да се у већој мери успостави свест да је мирно и споразумно решавање спора правна вредност.

На подручју потрошачких спорова постојање адекватних облика алтернативног решавања спорова има додатно значење, јер се полази од чињенице реалне неравноправности потрошача и трговаца у погледу финансијских могућности, финансијског ризика парнице, искуства при наступу на суду. Уз то, често је финансијска вредност спора реално сувише висока, да би се потрошачу исплатило упуштање у класичну парницу. Ово упућује на закључак да непостојање ових инструмената фактички значи, да је потрошачу реално одузета било каква могућност правне заштите. Постојање права потрошача у теорији није довољно већ је неопходно и да потрошачи могу да делотворно користе своја права. Ипак, у уобичајеном спору у којем учествује потрошач, права формално постоје и гарантована су али се често не уживају што је последица страха од сношења трошкова јер је вредност типичног потрошачког спора углавном прилично ниска. Шта више, потребно је узети у обзир и чињеницу фактичке неједнакости трговца и потрошача у смислу искуства поступања у споровима (чести учесник у споровима, с једне стране, и парничар коме је то први пут, с друге) како у погледу расположивости стручне правне помоћи тако и фондова за парнице... Зато, непостојање одговарајућег механизма алтернативног решавања потрошачких спорова у пракси често значи и да је потрошачу често осујећена могућност праведног решавања спора. Стога је веома битно да се потрошачу омогући да користи програм решавања спорова који пружа више флексибилности од суда и који је јефтинији, експедитивнији и мање формалан од уобичајеног судског поступка. Развој механизма вансудског решавања потрошачких спорова такође има за последицу смањење броја заосталих предмета у судовима који су прилично преоптерећени, па се тиме и унапређује функционисање правосудног система уопште. Такође, тај инструмент тежи промоцији форме очувања „друштвеног мира“ и решавања сукоба на бази консензуса. Промена правне културе која је тренутно претерано окренута парницењу је још један циљ промоције механизма алтернативног решавања спорова. На крају, повећање дисциплине у области поштовања прописа о заштити потрошача је исто тако и питање гарантовања делотворне и поштене тржишне утакмице и приступа Унутрашњем тржишту.

### **Члан 181.**

На почетку ове главе се одређује шта се сматра вансудским решавањем потрошачких спорова, у складу са одговарајућом регулативом из ове области. Такође се оставља простор да се даљим законским и подзаконским актима ближе уреди ова област.

### **Члан 182.**

Дефинише потрошачки спор, уз искључење одређених специфичних ситуација и спорова веће вредности и комплексности, и експлицитно даје овлашћење потрошачу да га реши вансудским путем. Утврђују се начела поступка. Начело поверљивости је од великог значаја за поступак алтернативног решавања спорова. Лица која воде поступак морају да поштују пословне и личне тајне страна у поступку. Да би стимулисали ангажман странака током преговора о поравнању и ослободили их страха да ће откривене информације бити искоришћене против њих у евентуалном каснијем судском поступку, од суштинског је значаја да све што је откривено током поступка буде сматрано поверљивим.

### **Члан 183. - 184**

Овим чланом даје се право потрошачу да уложи приговор трговцу, уређује његова садржина, али и обавезује трговац да на приговор одговори у року од 8 дана. Подношење приговора трговцу је први корак који потрошач предузима када има спорну ситуацију, односно када постоји неки недостатак на роби или услузи. Ово чини примарни механизам у решавању потрошачког спора.

### **Члан 185.**

Упоредна правна анализа показује да у већини система алтернативног решавања потрошачких спорова само потрошач може да покрене поступак. Природно, и трговац има одређене права према потрошачу. Ипак, систем који треба да омогући брже и једноставније уживање права би требало пре свега да буде усмерен на потрошача и удружења усмерена на његову заштиту. Што се тиче трговца, регуларан пут тражења судске заштите пред државним судовима им остаје на располагању.

### **Члан 186.**

Сваки облик алтернативног решавања спорова може да буде успешан само уколико успе да лица која воде поступак уживају високу репутацију и придобију поверење јавности у своју способност, знање и етичке стандарде приликом поступања и доношења коректних и правичних одлука или предлога за решавање спорова. Због тога закон утврђује да лица која воде поступке вансудског решавања буду лиценцирана у Републичком центру за медијацију.

### **Члан 187.**

Споразум који стране у спору закључе у поступку вансудског решавања има снагу извршне исправе. Уколико се у поступку вансудског решавања не постигне споразум стране у спору имају право на судску заштиту у складу са овим законом. Коришћење вансудских алтернатива не може да потрошача лиши његовог права да ствар изнесе пред суд, осим уколико се изричито сагласио другачије, потпуно свестан свих чињеница и тек пошто је спор искрсао. Није у супротности Европској конвенцији о људским правима или Уставу ако се потрошач вољно одрекне права на приступ суду тако што прихвати неки од начина вансудског решавања спорова. Услов да је одрицање могуће само пошто спор настане је неопходан предуслов за слободну одлуку потрошача о одустајању од права на приступ правосудју. У моменту када потрошач ступа у уговорни однос не може се од њега очекивати да покаже пуну пажњу на одредбе које је трговац припремио и које предвиђају дерогацију права на приступ суду.

Али, када спор настане природно је да потрошач поклони дужну пажњу могућим предлозима трговца у смислу искључења суда из поступка.

#### **Члан 188.**

На процесни аспект решавања потрошачких спорова се *mutatis mutandis* примењују одредбе одговарајућих закона из ове области.

### **Глава XIV – Поступак за забрану неправичних уговорних одредаба и непоштеног тржишног поступања**

#### **Члан 189.**

Овим чланом одређује се ко може да поднесе предлог за забрану неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима, предлог за забрану непоштеног тржишног поступања и предлог за одузимање противправне имовинске користи. То су удружења за заштиту потрошача, привредне, професионалне и занатске коморе и надлежно министарство у складу с чланом 198. овог Закона.

#### **Члан 190.**

Овим чланом забрањује се покретање другог поступка по основу истог захтева ако већ тече један поступак за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима, поступак за забрану непоштеног тржишног поступања, односно поступак за одузимање противправо стечене користи. Овим чланом се успоставља првенство лица које је прво поднело предлог за забрану.

#### **Члан 191.**

Овај члан се односи на случај када тела која су овлашћена да покрену поступак злоупотребљавају своје право ради зараде из парничења, тако да су у реалности заинтересована за остваривање адвокатске надокнаде за покретање поступка и/или решавање спора.

#### **Члан 192.**

Овим чланом се одређује Виши суд у Београду као једини надлежан у Републици Србији. Ово решење има за циљ: 1) успостављање надлежности једног суда; и 2) већу ефикасност поступка мера забране неправичних одредаба, мере забране непоштеног тржишног поступања.

#### **Члан 193.**

Глава XIV овог Закона прописује само допунска процесна правила. На све што није посебно прописано овим Законом, примењују се општа правила грађанског поступка.

#### **Члан 194.**

У току поступка штите се колективни интереси потрошача. Тела која покрећу поступак не поступају у властитом, већ у интересу шире заједнице. О томе суд мора да води рачуна.

#### **Члан 195.**

Овај члан има за циљ стварање регистра донетих одлука и његову доступност свима, без накнаде.

#### **Члан 196.**

Будући да је суђење скупо, а да тела која су овлашћена да поднесу предлог за мере забране неправичних одредаба имају ограничене буџете, циљ члана 196. је да снизи трошкове поступка.

#### **Члан 197.**

Овим чланом уређује се само језгро установе. Поступак за меру забране неправичних одредаба у потрошачким уговорима и поступак за меру забране непоштеног тржишног поступања може се покренути једино пред судом. Једино суд може да утврди ништавост спорне уговорне одредбе. Једино суд може да изрекне санкцију за уговарање оваквих одредаба и санкционисање понављања непоштеног тржишног поступања.

#### **Члан 198.**

Овај члан се односи на посебну улогу и надлежност Министарства. Као институција јавног поретка може када утврди понављање употребе, препоручивање или подржавање неправичних одредаба односно понављање непоштеног тржишног поступања, покренути поступак директно против починиоца. У том случају против одлуке донете у управном поступку, може се покренути поступак пред Вишим судом у Београду.

#### **Члан 199.**

Овим чланом се поступак забране неправичних одредаба проширује на забрану поступака који су у супротности са прописима о заштити потрошача. Пример таквог поступка постоји када трговац као организатор путовања не преда потрошачу документ на основу којег потрошач може да оствари свој непосредан и безуслован захтев према осигуравачу или банкарској институцији у случају инсолвентности или стечаја трговца. Овим чланом је уређено покретање поступка за забрану одређене праксе (понашање) – а не неке уговорне одредбе.

#### **Члан 200.**

Лица која су овлашћена да поднесу предлог за забрану дужна су пре тога да упозоре лице на чињеницу да крши закон и да покушају да с њим постигну договор. Вансудским поравнањем се у писаној форми уговара казна за случај неизвршења или делимичног извршења обавезе лица.

#### **Члан 201.**

У случају хитности, где постоји велики ризик да потрошачева права могу бити повређена, Надлежни органи могу да у скраћеном поступку да изрекну привремену меру којом се трговцу наређује да без одлагања престане да у пословању са потрошачима уговара неправичне одредбе.

#### **Члан 202.**

Удружења за заштиту потрошача и савези регистровани у складу са чланом 189. овог закона, конкуренти, привредне коморе, професионална и занатска удружења и Министарство надлежно за послове заштите потрошача, овлашћени су да захтевају одузимање противправно стечене користи од трговца који, намерно или грубом непажњом уговара или препоручује уговарање неправичних одредаба у пословању с потрошачима из одредаба чл. 47 - 53 овог закона, непоштено послује или препоручује непоштено тржишно поступање с потрошачима из одредаба чл. 20 -29 овог закона, крши друге законске одредбе о заштити потрошача, и на тај начин наноси штету већем броју потрошача у обиму који не прелази износ од 2000 динара у сваком појединачном случају. Подносилац захтева може алтернативно да захтева да се трговцу одузме онај износ који је уложио у наведено противправно поступање. Суд ће наредити трговцу да користи стечене наведеним противправним радњама преда општини на чијој територији има седиште, односно пребивалиште или боравиште. Предаја противправно стечених користи може се захтевати у року од пет година од престанка противправне делатности из става 1. овог члана, а најдуже за период од пет година.

## **Глава XV – Прекршајне одредбе**

Казнене одредбе морају да постигну равнотежу захтева за постојањем делотворних, сразмерних и одвраћајућих санкција за незаконито понашање, што је захтев права ЕУ с једне стране, и слободе уговарања, с друге стране, које је такође релевантно за потрошачке правне послове, а што значи да би средства за случај кршења обавеза требале да одреде саме уговорне стране без уплитања државе. Зато ће само очигледни и битни прекршаји одредаба Закона бити санкционисани предвиђеним казнама, то јест преварно и непотпуно истицање цена, непоштено пословање и поједини посебно истакнути прекршаји.

## **Глава XVI – Прелазне и завршне одредбе**

### **IV. Финансијска средства за спровођење закона**

За примену овог Закона обезбедиће се средства у буџету Републике Србије за 2011. годину.

### **V. Анализа ефеката**

Изменама и допунама Закона побољшаће се услови и створити основ за ефикасније остваривање заштите права и интереса потрошача. У неким деловима, важећи закон је био недоречен услед регулисања одређених питања у другим законима. Јаснијим дефинисањем и уградњом решења из законодавства ЕУ ствара се основ за бржу и ефикаснију заштиту потрошача. Разлог за доношење овог закона је пре свега пружање свеобухватне заштите потрошачима на територији Републике Србије. Идентитет потрошача је најшири идентитет; сваки грађанин се свакодневно налази у улози потрошача, у том смислу основни циљ је гарантовање заштите најширем кругу грађана ове земље, а усаглашавање са правом ЕУ је само један од разлога за доношење овог закона. Наш законодавац би интервенисао у овој сфери и да нисмо на себе преузели обавезу хармонизације, како би потрошач, као кључни учесник на тржишту, заузео место које му заиста и припада. Дакле, није хармонизација прописа сама себи циљ, већ достизање европског стандарда заштите права потрошача у свим сферама друштвеног живота. Политичка потреба за доношењем овог закона је очигледна у комуникацији са грађанима и основано је очекивати најширу подршку грађанства оним институцијама које својим ауторитетом подрже оваква решења. Отпор на који се наилази код неких носилаца привредне делатности је очекиван и легитиман, али он не би требало да буде препрека за законодавца да својим грађанима пружи најшири степен заштите у правном промету. Треба нагласити да овај закон представља највећу претњу за оне којима иначе одговара неууређеност привредног окружења у нашој земљи, а да су у току јавне расправе предлог подржали они носиоци привредне активности који као свој интерес препознају уређеност тржишта и тржишних односа.

### ***Одређивање проблема које нацрт закона треба да реши***

Важећи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број: 79/2005 од 16. септембра 2005. године), са другим законима (Закон о оглашавању, Закон о заштити конкуренције, Закон о заштити животне средине, Закон о облигационим односима и др.) чини сет прописа којима се остварује заштита потрошача.

Основ донишења Закона о заштити потрошача произилази из Устава Републике Србије, упутстава (директива) ЕУ из области заштите потрошача и других међународних прописа са којима се област заштите потрошача усклађује у процесу

придруживања ЕУ, као и досадашња примена Закона и потребе да поједине одредбе буду јасније. Ово је процес који захтева стално усклађивање са *acquis communautaire*.

Изменама и допунама закона стварају се услови и основ за потпунију заштиту економских интереса потрошача, као и стварање основа за јачање капацитета владиног, а посебно невладиног сектора у области заштите потрошача који ће бити оспособљени да воде активну политику заштите потрошача у складу са захтевима и стандардима ЕУ у овој области.

### ***Циљ који се постиже***

Предложеним законским решењима мења се концепт закона и унапређује систем заштите потрошача и стварају основе за ефикаснију и функционалнију заштиту права и интереса потрошача, као и успостављање што квалитетнијег система заштите потрошача у Републици Србији и да се исти приближи стандардима који постоје у државама чланицама Европске уније, како би се што потпуније и квалитетније заштитила економски слабија страна (потрошач) у пословним трансакцијама на тржишту.

### ***Да ли су разматране друге могућности за решавање проблема?***

Иако је заштита потрошача интердисциплинарна област, ипак се она не може уредити без закона, тако да нема других могућности за решавање проблема потрошача.

### ***Зашто је доношење закона најбоље решење?***

Законом су утврђена основна права потрошача, начин остваривања права и интереса потрошача, као и институције и носиоци послова везаних за заштиту потрошача.

### ***На кога ће и како утицати решења предложена у закону?***

Предложена решења имаће утицаја и дати ефекте на изградњи фер тржишних односа и остваривања коректне трговинске праксе свих учесника на тржишту, посебно за потрошаче као економски слабије стране. Такође, предложена решења ће допринети комплетирању институционалног и правног амбијента модерне тржишне привреде и друштва, а права потрошача су део система узајамних права и обавеза свих учесника на тржишту, те је њихова заштита у интересу и других учесника на тржишту, пре свега компанија. Предложеним решењима уводи се ред на тржишту, што је у интересу грађана, јер само уколико потрошачи уживају одговарајући ниво заштите, могу доносити рационалне одлуке.

### ***Које трошкове ће примена закона изазвати грађанима и привреди, посебно малим и средњим предузећима?***

Предложена решења неће изазвати додатне трошкове грађанима и привреди.

### ***Да ли закон стимулише појаву нових привредних субјеката на тржишту и тржишну конкуренцију?***

Закон може довести до појаве нових учесника на тржишту који ће у потпуности задовољити захтеве потрошача.



*Да ли су заинтересоване стране имале прилику да изнесу своје ставове о закону?*

Сprovedена је широка јавна расправа, током које су сва заинтересована лица, а посебно удружења потрошача имала могућност да дају своје коментаре, предлоге и сугестије на текст нацрта закона.

*Које ће мере током примене закона бити спроведене да би се остварили разлози доношења закона?*

Законом су утврђене основе за доношење прописа који ће обезбедити спровођење закона, као и ефикаснију заштиту права и интереса потрошача.

## **VI. Разлози за доношење закона по хитном поступку**

Имајући у виду околности да постојећи закон не обезбеђује услове за потпуну заштиту права и интереса потрошача и не ствара институционални оквир за јачање и изградњу капацитета владиног и невладиног сектора у области заштите потрошача, који би били оспособљени да воде активну политику заштите потрошача у складу са захтевима и стандардима ЕУ у овој области и преузетим обавезама из Споразума о стабилизацији и придруживању ЕУ, као и у утврђеним циљевима и задацима Националног програма заштите потрошача за период од 2007. до 2012. године, оправдано је доношење овог закона по хитном поступку, у складу са чланом 157. Пословника Народне скупштине Републике Србије.