

# ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA

“Službeni glasnik RS” br.88/2021

## I. UVODNE ODREDBE

### Cilj i predmet

#### Član 1.

U cilju zaštite položaja potrošača ovim zakonom uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

### Osnovna prava potrošača

#### Član 2.

Osnovna prava potrošača su prava na:

- 1) zadovoljavanje osnovnih potreba – dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;
- 2) bezbednost – zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posjedovanje ili upotreba zabranjena;
- 3) obaveštenost – raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga;
- 4) izbor – mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cenama i uz odgovarajući kvalitet;
- 5) učešće – zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;
- 6) pravnu zaštitu – zaštita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu prouzrokuje trgovac;
- 7) edukaciju – sticanje osnovnih znanja i veština neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;
- 8) zdravu i održivu životnu sredinu – život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija, pravovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine.

### Obavezujuća priroda

#### Član 3.

Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom. Odredba ugovora ili druga izjava volje koja direktno ili indirektno uskraćuje ili ograničava prava potrošača koja proizlaze iz ovog zakona poništava je. Ništavost pojedine odredbe ugovora iz stava 2. ovog člana ne podrazumeva ništavost celog ugovora ako ugovor može da proizvodi pravno dejstvo bez te odredbe. Ponuda za zaključenje ugovora koju potrošač daje trgovcu ne obavezuje potrošača da ponudu održi.

Ovaj zakon primenjuje se i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredaba. Prilikom tumačenja i primene ovog zakona, mora se uzeti u obzir položaj potrošača kao ekonomski slabije strane, a posebno položaj ugroženog potrošača. Na odnose između potrošača i trgovca koji nisu uređeni odredbama ovog zakona, primenjuje se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi. Prilikom definisanja i primene mera i aktivnosti državnih organa, u obzir se moraju uzeti i ciljevi zaštite potrošača.

## **Primena**

### **Član 4.**

Odredbe ovog zakona se primenjuju na odnose potrošača i trgovaca, koji su predmet ovog zakona, osim u slučaju postojanja posebnih odredbi sa istim ciljem kojima se uređuju predmetni odnosi koji obezbeđuju viši nivo zaštite u skladu sa posebnim propisima. Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija ne primenjuju se na ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane i ugovore o prodaji hrane ili pića u privremenim objektima. Čl. 12. i 13, čl. 26–36, član 45. i čl. 47. i 48. ovog zakona ne primenjuju se na ugovore koji se zaključuju u oblasti:

- 1) pružanja usluga iz ugovora o organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju;
- 2) periodične dostave hrane, pića ili drugih proizvoda namenjenih svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu koje trgovac isporučuje u pravilnim vremenskim razmacima potrošaču;
- 3) ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane;
- 4) za prodaju hrane i pića u privremenim objektima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se i na ugovore o isporuci robe koja je predmet proizvodnje.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom ne primenjuju se na odgovornost za štetu prouzrokovanu nuklearnim udesima i na odgovornost za štetu koja je uređena potvrđenim međunarodnim ugovorima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o: organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti primenjuju se i na prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju.

Na pitanja zaštite korisnika finansijskih usluga, odnosno zaštite učesnika na tržištu kapitala, primenjuju se odredbe posebnog zakona.

## **Značenje pojedinih izraza**

### **Član 5.**

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

- 1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;
- 2) trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;

- 3) prodavac je, u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe ili pružanju usluge;
- 4) organizator je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ili nudi na prodaju, neposredno ili posredstvom posrednika ili zajedno sa drugim trgovcem ili trgovac koji drugom trgovcu prenosi podatke o putniku, na način propisan ovim zakonom. Organizator delatnost obavlja na osnovu propisane licence;
- 5) posrednik je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator i prodaje druge usluge putovanja, za koje poslove nije potrebna propisana licenca;
- 6) ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;
- 7) roba je telesna pokretna stvar, osim pokretnih stvari koje se prodaju u postupku izvršenja ili u drugom na osnovu zakona propisanom postupku; voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini;
- 8) ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;
- 9) sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;
- 10) digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku;
- 11) ugovor zaključen, kao i ugovor za koji je potrošač dao ponudu izvan poslovnih prostorija je svaki ugovor između trgovca i potrošača zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, a o čijem zaključenju su vođeni pregovori izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen tokom putovanja koje je organizovao trgovac i koje je za cilj ili posledicu imalo promovisanje i prodaju robe ili usluga potrošaču;
- 12) poslovne prostorije su nepokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac stalno obavlja svoju delatnost kao i pokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac obično obavlja svoju delatnost;
- 13) porudžbenica je pismeno ili elektronska poruka, koja sadrži ugovorne odredbe koje potrošač potpisuje izvan poslovnih prostorija trgovca u nameri da zaključi ugovor;
- 14) proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost za proizvode sa nedostatkom, pokretna stvar koja je odvojena ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar uključujući energiju koja je proizvedena ili sakupljena za davanje svetlosti, toplote ili kretanja;
- 15) profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u poslovanju sa potrošačima, u skladu s dobrim običajima i načelom savesnosti i poštenja;
- 16) proizvođač je lice:
  - (1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republike Srbije radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa;
  - (2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu;

- (3) trgovac proizvodom koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod;
- (4) trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku;

17) povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu ili ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, u kojem robu isporučuje ili usluge pruža trgovac ili treće lice na osnovu sporazuma između trećeg lica i trgovca;

18) javna aukcija je postupak prodaje robe nadmetanjem potrošača kojim rukovodi aukcionar i u kojem potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da prisustvuju, pri čemu učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu kupi;

19) poslovna praksa je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;

20) prosečni potrošač je potrošač koji je dobro obavešten i razumno obazriv, imajući u vidu društvene, kulturne i jezičke osobenosti;

21) ugovorna odredba je svaka odredba ugovora, uključujući posebne pogodbe, o čijoj sadržini je potrošač pregovarao ili mogao da pregovara sa trgovcem, kao i opšte odredbe čiju sadržinu je unapred odredio trgovac ili treća strana;

22) šteta je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine koji oštećeni obično koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju;

23) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;

24) usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imalac javnog ovlašćenja, naročito zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa (npr. usluge iz oblasti energetike, snabdevanja vodom za piće, prečišćavanja i odvođenja atmosferskih i otpadnih voda, prevoza putnika u domaćem javnom linijskom prevozu, elektronske komunikacione usluge, poštanske usluge, upravljanje komunalnim otpadom, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih usluga i sl.);

25) usluge putovanja su prevoz putnika, smeštaj koji se ne pruža u okviru prevoznog sredstva namenjenog prevozu putnika, iznajmljivanje automobila, drugih motornih vozila ili motocikala (u daljem tekstu: iznajmljivanje motornih vozila) i druge usluge u turizmu;

26) druge usluge u turizmu su usluge koje ne čine sastavni deo prevoza, smeštaja ili iznajmljivanja motornih vozila i koje mogu biti prodaja ulaznica za koncerte, sportske događaje, zabavne parkove, kao i usluge turističkog vodiča i sl.

27) turističko putovanje je paket aranžman, kao kombinacija dve ili više usluga putovanja (prevoz, smeštaj, iznajmljivanje motornih vozila i druge usluge u turizmu), koje je organizator samostalno ili po zahtevu putnika ponudio, pripremio ili kombinovao, sve u trajanju dužem od 24 sata ili u kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, kao i jedno ili više noćenja koje uključuje samo uslugu smeštaja u određenom terminu ili vremenskom trajanju i koje se prodaje po ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu. Turističkim putovanjem ne smatra se izlet,

putovanje za sopstvene potrebe i povezani putni aranžman izuzev u slučaju propisanom ovim zakonom;

28) putovanje za sopstvene potrebe je putovanje koje neprofitne organizacije pružaju povremeno, u ograničenom obimu, bez svrhe sticanja dobiti, isključivo za ograničen broj svojih članova;

29) ugovor o organizovanju putovanja je ugovor o turističkom putovanju koji obuhvata sve usluge iz programa putovanja, kao i posebne zahteve putnika, koje čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju putovanja, sa jasno naznačenim početkom i završetkom putovanja i koji se prodaje po jedinstvenoj prodajnoj ceni i čine ga opšti uslovi putovanja, program putovanja, potvrda o putovanju, vaučer i dr.;

30) povezani putni aranžman predstavlja najmanje dve različite usluge putovanja, izuzev smeštaja, kupljene za potrebe istog putovanja, ako organizator, odnosno posrednik prilikom jedne posete, odnosno kontakta putnika sa direktnim pružaocem te usluge, na jednom prodajnom mestu omogući izbor i posebno plaćanje svake usluge putovanja, ili omogući ciljanu kupovinu najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom;

31) putnik je potrošač koji kupuje ili za čiji račun se kupuje, odnosno potrošač koji koristi turističko putovanje, povezani putni aranžman ili izlet, kao i drugu uslugu u turizmu;

32) nedostatak saobraznosti usluge turističkog putovanja je neispunjenje, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje usluga koje su obuhvaćene turističkim putovanjem, izletom ili drugom turističkom uslugom;

33) prodajno mesto usluge putovanja je prostor, odnosno prostorija, gde se vrši prodaja ili internet stranica, odnosno sličan internet sistem za prodaju usluge putovanja putem interneta;

34) repatrijacija je vraćanje putnika u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se ugovorne strane dogovore;

35) ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šering) je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da na korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenoćiti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

36) ugovor o trajnim olakšicama za odmor je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da popust ili

druge privilegije i olakšice u pogledu smeštaja za odmor, posebno ili uz uslugu putovanja, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

37) ugovor o pomoći prilikom preprodaje je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču pruži pomoć prilikom kupovine ili prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

38) ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošača uključi u sistem razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, s tim da potrošači mogu da ustupe uzajamno na određeno vreme prava iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

39) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih

sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa ovim zakonom;

40) davalac garancije je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko ili trgovcu na malo, koji preuzima obaveze prema potrošaču po osnovu date garancije;

41) tehnička roba je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i sl.) za čiji je rad neophodna električna energija, drugo sredstvo napajanja (npr. baterija ili akumulator) ili motor na unutrašnje sagorevanje;

42) kodeks dobre poslovne prakse je sporazum ili skup pravila koja nisu predviđena zakonom, podzakonskim aktima ili upravnim aktima, koja definišu ponašanje trgovaca koji prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednom ili više posebnih poslovnih praksi ili privrednih delatnosti;

43) donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice, uključujući trgovca ili grupu trgovaca, koje je odgovorno za formulisanje i reviziju kodeksa dobre poslovne prakse i/ili nadzor nad primenom kodeksa od strane onih koji su se njim obavezali;

44) trajni nosač zapisa je svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu da sačuva podatke koji su im namenjeni, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi podatka koji omogućava nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara;

45) finansijske usluge su sve bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondom, usluge finansijskog lizinga, usluge izdavanja elektronskog novca, investicione i platne usluge, kao i finansijske pogodbe, u smislu posebnih zakona kojima su uređene te usluge. Izrazi koji se koriste u ovom zakonu i propisima koji se donose na osnovu ovog zakona, a koji imaju rodno značenje, izraženi u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni ženski i muški pol lica na koja se odnose.

## **II. INFORMISANJE POTROŠAČA I EDUKACIJA**

### **Isticanje cene**

#### **Član 6.**

Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima kojima se uređuje trgovina.

### **Prodajna cena usluge**

#### **Član 7.**

Trgovac je dužan da sačini cenovnik ili tarifnih usluga. Cenovnik ili tarifnih usluga iz stava 1. ovog člana, trgovac je dužan da istakne u izlogu, poslovnim prostorijama ili na drugom mestu na kome nudi vršenje usluga. Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odeljenju prodajnog objekta, cenovnik ili tarifnih usluga može da istakne u tom odeljenju.

## **Električna energija, gas, centralno grejanje i voda**

### **Član 8.**

Trgovac koji nudi ili oglašava vršenje usluge trajnog snabdevanja električnom energijom, gasom, toplotnom energijom ili vodom putem cevovoda dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne:

- 1) jediničnu cenu potrošene električne energije ili toplotne energije;
- 2) jediničnu cenu potrošene vode ili gasa.

Trgovac je dužan da osim jedinične cene iz stava 1. ovog člana jasno istakne cene koje se ne računaju prema potrošenoj mernoj jedinici.

## **Benzinske stanice i parkirališta**

### **Član 9.**

Trgovac je dužan da jedinične cene goriva istakne na način kojim se licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cene lako i blagovremeno uoči. Trgovac koji nudi prostor za parkiranje motornih vozila odnosno zakup parking mesta u garažama je dužan da na ulazu istakne cenovnik, kojim se licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cene i broj slobodnih mesta lako i blagovremeno uoči.

## **Ugostiteljski objekti**

### **Član 10.**

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga ishrane i pića na stolovima istakne ili preda cenovnik svakom potrošaču pre prijema porudžbine, a na zahtev potrošača i prilikom plaćanja. Trgovac je dužan da cenovnik hrane i pića istakne i na ulazu u ugostiteljski objekat iz stava 1. ovog člana. Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za smeštaj (hotel, motel, turističko naselje, kamp, pansion, hostel, prenoćište, odmaralište, kuća, apartman, soba i sl.) istakne:

1) prodajnu cenu smeštaja, pansiona i polupansiona i iznos boravišne takse na vidljivom mestu, u svakoj sobi i na recepciji;

2) prodajnu cenu hrane i pića u cenovnicima koji moraju biti dostupni potrošačima u dovoljnom broju primeraka i na mestima na kojima se potrošači uslužuju.

Ako je u ugostiteljskim objektima iz st. 1. i 3. ovog člana omogućena upotreba sredstava komunikacije na

daljinu, trgovac je dužan da pored tog sredstva istakne cenu upotrebe po jedinici vremena ili prodajnu cenu jednog korišćenja.

Cene za pružene usluge iz st. 1-4. ovog člana obuhvataju naknadu za pruženu uslugu i dodatne troškove.

## **Izdavanje računa**

### **Član 11.**

Trgovac je dužan da za kupljenu robu ili uslugu potrošaču izda račun.

Račun iz stava 1. ovog člana naročito sadrži:

- 1) naziv ili poslovno ime, adresu i podatke koji su značajni za utvrđivanje identiteta trgovca;
- 2) podatke o prodatoj robi ili pruženoj usluzi;
- 3) prodajnu cenu;
- 4) datum izdavanja računa;
- 5) specifikaciju iz člana 75. stav 3. i člana 90. stav 3. ovog zakona;
- 6) ukupan iznos za plaćanje.

Za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa račun iz stava 1. ovog člana, pored elemenata navedenih u stavu 2. ovog člana, mora da sadrži i jediničnu cenu.

Trgovac mora da se pridržava istaknute cene i uslova prodaje.

Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja računa potrošaču.

Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja opomena potrošaču radi naplate dospelih novčanih potraživanja.

Račun iz stava 1. ovog člana sadrži i ostale podatke u skladu sa posebnim propisima.

## **Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora**

### **Član 12.**

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine, u skladu sa zakonom, obavesti o:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;
- 4) načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;
- 5) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;
- 6) načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;
- 7) prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, potrošnog materijala, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa ili održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje ili uvoza robe;
- 8) uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;
- 9) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluge trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti i o:

- 1) trajanju ugovora;
- 2) minimalnom trajanju ugovornih obaveza;
- 3) funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;

4) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;

5) postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.

Trgovac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizlaze iz okolnosti zaključenja ugovora.

U slučaju javne aukcije, trgovac može da umesto obaveštenja o podacima iz stava 1. tačka 2) ovog člana obavesti potrošača o adresi i podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta aukcionara.

Ako trgovac i potrošač zaključe ugovor, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo. Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana snosi trgovac.

Ako prilikom zaključenja ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz st. 1. i 2. ovog člana, potrošač može zahtevati poništaj ugovora, nezavisno od toga da li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Pravo da se zahteva poništaj ugovora prestaje istekom godinu dana od dana zaključenja ugovora.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana se takođe primenjuju na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom i o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

## **Dodatni troškovi**

### **Član 13.**

Potrošač nije dužan da plati bilo kakav oblik dodatnih troškova, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke, ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca.

Trgovac je dužan da saglasnost potrošača iz stava 1. ovog člana pribavi pre nego što se potrošač obaveže ugovorom ili ponudom.

Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove, potrošač ima pravo na povraćaj novca.

## **Plaćanje novčane obaveze**

### **Član 14.**

Novčana obaveza koju potrošač plaća putem banke, javnog poštanskog operatora ili drugog lica, koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge, smatra se izmirenom na dan kada su banka, javni poštanski operator ili drugo lice koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge primili platni nalog potrošača.

## **Edukacija i informisanje potrošača koje sprovode udruženja i savezi**

### **Član 15.**

Udruženja i savezi udruženja za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: udruženja i savezi) pružaju i sprovode edukaciju i informisanje potrošača, na nezavisan i objektivan način, koji ne sme da sadrži bilo kakav oblik oglašavanja.

Program nastave i učenja osnovnog i srednjeg obrazovanja i vaspitanja obuhvata i obrazovanje učenika osnovnih i srednjih škola o osnovnim principima zaštite potrošača, kao i o pravima i obavezama potrošača.

Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo) i evidentirana udruženja i savezi iz člana 138. ovog zakona sarađuju sa osnovnim i srednjim školama u cilju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama.

## **III. NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA**

### **Zabrana nepoštene poslovne prakse**

#### **Član 16.**

Zabranjena je nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošaču, pre sklapanja, za vreme i nakon sklapanja pravnog posla.

Teret dokazivanja tačnosti činjeničnih navoda trgovca u vezi sa njegovom poslovnom praksom je na trgovcu.

Trgovac je dužan da na zahtev nadležnog organa pruži dokaz o tačnosti svojih navoda u vezi sa poslovnom praksom koju primenjuje.

### **Pojam nepoštene poslovne prakse**

#### **Član 17.**

Poslovna praksa je nepoštena:

- 1) ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje;
- 2) ako bitno narušava ili pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se ta poslovna praksa odnosi ili kojoj je izložen ili ponašanje prosečnog člana grupe, kada se poslovna praksa odnosi na grupu potrošača.

Trgovac bitno narušava ekonomsko ponašanje potrošača ako svojom poslovnom praksom bitno umanjuje mogućnost potrošača da ostvari potreban nivo obaveštenosti za odlučivanje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Ekonomska odluka potrošača u smislu stava 2. ovog člana je odluka o tome da li, na koji način i pod kojim uslovima da kupi proizvod, da cenu plati u celosti ili delimično, da li da zadrži ili da vrati proizvod, ili da iskoristi neko drugo pravo u vezi s proizvodom koje ima po osnovu ugovora, da li da nešto učini ili da se uzdrži od kakvog postupka (u daljem tekstu: ekonomska odluka).

Poslovna praksa koja pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene grupe potrošača, koji su zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, uzrasta ili lakomislenosti naročito osetljivi na tu vrstu poslovne prakse ili na dati proizvod, pod uslovom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procenjuje se prema prosečnom potrošaču te grupe potrošača.

Odredbe stava 4. ovog člana ne odnose se na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumeva davanje izjava koje ne treba shvatati doslovno.

Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa.

## **Obmanjujuća poslovna praksa**

### **Član 18.**

Pod obmanjujućom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se poslovna praksa trgovca kojom navodi ili preti da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili stvaranjem opšteg utiska ili na drugi način, čak i kada su obaveštenja koja daje tačna, dovodi ili preti da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu:

- 1) postojanja ili prirode proizvoda;
- 2) osnovnih obeležja proizvoda, kao što su obeležja koja se odnose na dostupnost, prednosti, rizike, način izrade, upotrebu, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se potrošačima pruža posle prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili pružanja usluge, isporuku, podobnost za upotrebu, način upotrebe, količinu, specifikaciju, državu proizvodnje i državu porekla žiga, očekivane rezultate upotrebe ili rezultate sprovedenih testova ili provera proizvoda;
- 3) obaveza trgovca i obima obaveza, razloga za određeno tržišno postupanje i njegove prirode, označavanja ili ukazivanja na lice koje posredno ili neposredno podržava ili preporučuje trgovca ili proizvod;
- 4) cene ili načina na koji je obračunata ili postojanja određenih pogodnosti u pogledu cene;
- 5) potrebe za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom;
- 6) položaja, osobina ili prava trgovca ili njegovog zastupnika koji se odnose na njegov identitet ili imovinu, kvalifikacije i status, pripadnost ili povezanost, svojinska, prava intelektualne svojine i odobrenja kojima raspolažu, nagrade ili priznanja koja su primili;
- 7) prava potrošača, uključujući prava iz člana 51. ovog zakona ili rizika kojima može da bude izložen.

Obmanjujuća poslovna praksa postoji ako trgovac, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što:

- 1) oglašava proizvod, uključujući uporedno oglašavanje, na zbunjujući način kojim se otežava razlikovanje proizvoda od drugih proizvoda, žigova, naziva drugih proizvoda ili oznake drugog trgovca;
- 2) krši odredbe kodeksa dobre poslovne prakse kojem je pristupio ako su te odredbe za trgovca obavezujuće i proverljive, kao i ako je trgovac istakao u svojoj poslovnoj praksi da je obavezan takvim kodeksom.

## **Propuštanje kojim se obmanjuju potrošači**

### **Član 19.**

Obmanjujuća poslovna praksa postoji kada trgovac propuštanjem određene radnje, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, prostorna i vremenska ograničenja upotrebljenog sredstva komunikacije i dopunske mere koje je preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača:

- 1) uskrati bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, čime navodi ili preti da ga navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo;
- 2) skriva bitne informacije ili bitne informacije pruža neblagovremeno ili na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen

način ili kada propusti da istakne poslovnu svrhu svog obraćanja potrošačima, čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži:

- 1) osnovna obeležja proizvoda u obimu koji odgovara datom proizvodu i upotrebljenom sredstvu komunikacije;
- 2) naziv i adresu trgovca i ako trgovac posluje u ime drugog trgovca, naziv i adresu trgovca u čije ime posluje;
- 3) cenu koja obuhvata poreske i druge dažbine i dodatne troškove, troškove transporta, poštarinu i troškove isporuke;
- 4) pravila o plaćanju, isporuci i izvršavanju ugovornih obaveza i načinu na koji se postupa po reklamacijama potrošača, ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;
- 5) obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora.

Izuzetno od stava 2. tačka 3) ovog člana, ako se zbog svojstava proizvoda cena ili dodatni troškovi ne mogu unapred obračunati, trgovac je dužan da potrošaču dostavi podatke na osnovu kojih se cena ili dodatni troškovi obračunavaju.

### **Oblici poslovne prakse koji se smatraju obmanjujućom poslovnom praksom** **Član 20.**

Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju obmanjujućom poslovnom praksom jesu:

- 1) neistinita tvrdnja da je trgovac potpisnik kodeksa dobre poslovne prakse ili da postupa u skladu sa određenim kodeksom dobre poslovne prakse;
- 2) neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca;
- 3) neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks dobre poslovne prakse odobren od državnog organa ili određene organizacije;
- 4) neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili prodaju proizvoda, odobrava, podržava ili pomaže određeni državni organ ili određena organizacija ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje, podrška ili pomoć;
- 5) poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac prikriva postojanje osnovanog razloga za sumnju da će moći da isporuči taj proizvod ili opremu ili da angažuje drugog trgovca za isporuku proizvoda po navedenoj ceni, u količini i roku koji bi se mogao očekivati s obzirom na vrstu proizvoda, obim oglašavanja i ponuđenu cenu;
- 6) poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac u nameri da potrošača navede na kupovinu nekog drugog proizvoda odbija da pokaže potrošaču proizvod na koji se oglas odnosi ili odbija da primi narudžbinu ili da isporuči proizvod u primerenom roku ili pokaže potrošaču oštećeni uzorak proizvoda na koji se odnosi oglašavanje;
- 7) neistinita tvrdnja trgovca da će proizvod biti raspoloživ u kratkom roku ili da će biti raspoloživ u kratkom roku pod određenim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da odluku o kupovini donese bez odlaganja, odnosno da mu se uskrati prilika ili vreme potrebno za odgovarajući nivo obaveštenosti kod donošenja odluke;

- 8) propuštanje trgovca da potrošača, pre nego što prihvati ponudu, na jasan način obavesti da će mu nakon prodaje određenog proizvoda pružiti prateće usluge na jeziku koji nije u službenoj upotrebi u Republici Srbiji;
- 9) neistinita tvrdnja trgovca ili stvaranje pogrešnog utiska da je određeni proizvod u prometu u skladu sa pozitivnim propisima;
- 10) predstavljanje prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču;
- 11) upotreba uredničkog prostora u medijima za oglašavanje proizvoda, to jest propuštanje trgovca da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da je reč o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo;
- 12) neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod;
- 13) oglašavanje od strane trgovca proizvoda koji podražava proizvod drugog trgovca i kojim se potrošač namerno navodi na pogrešan zaključak da proizvode proizvodi isti trgovac;
- 14) stvaranje, vođenje ili oglašavanje od strane trgovca sistema prodaje proizvoda u okviru kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspešnosti prodaje određenog proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje (piramidalna šema);
- 15) neistinita tvrdnja trgovca da prestaje sa poslovanjem ili da se premešta u druge poslovne prostorije;
- 16) tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za pobeđu u igrama na sreću;
- 17) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod leči određenu bolest, poremećaj funkcije ili malformaciju;
- 18) pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu ili mogućnosti kupovine određenog proizvoda na tržištu u nameri da se potrošač navede da proizvod pribavi pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;
- 19) tvrdnja da se raspisuje nagradno takmičenje ili promotivna igra, ako se nakon toga ne podeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamena za nju;
- 20) opisivanje proizvoda rečima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim rečima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbežnog troška u vezi sa poslovnom praksom i preuzimanja ili isporuke proizvoda;
- 21) stavljanje računa ili sličnog dokumenta kojim se zahteva plaćanje u oglasni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio oglašavani proizvod;
- 22) neistinita tvrdnja ili stvaranje pogrešnog utiska da trgovac ne postupa u okviru svoje poslovne delatnosti, profesije ili zanata ili neistinito izdavanje za potrošača (predstavljanje kao potrošač);
- 23) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su nakon prodaje određenog proizvoda prateće usluge dostupne i na teritoriji druge države osim države u kojoj je proizvod prodat.

### **Nasrtljiva poslovna praksa**

#### **Član 21.**

Nasrtljiva poslovna praksa postoji ako uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, trgovac uznemiravanjem, prinudom, uključujući fizičku prinudu, ili nedozvoljenim uticajem, narušava ili pretili da naruši slobodu izbora ili ponašanje prosečnog potrošača u vezi sa određenim proizvodom i na taj način navodi ili pretili da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Nedozvoljeni uticaj, u smislu ovog zakona, je zloupotreba pozicije moći u cilju vršenja pritiska na potrošača na način koji bitno ograničava sposobnost da ostvari odgovarajući nivo

obaveštenosti kod odlučivanja, bez obzira da li se upotrebljava ili stavlja u izgled upotreba fizičke sile.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje postojanje nasrtljive poslovne prakse su:

- 1) vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljive poslovne prakse;
- 2) upotreba pretećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja;
- 3) činjenica da trgovac svesno, u nameri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi nesrećni slučaj koji se dogodio potrošaču ili teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na njegovu sposobnost za rasuđivanje;
- 4) teška ili nesrazmerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;
- 5) pretnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

### **Oblici poslovne prakse koji se smatraju nasrtljivom poslovnom praksom**

#### **Član 22.**

Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivom poslovnom praksom jesu:

- 1) stvaranje utiska kod potrošača da ne može da napusti prostorije dok ne zaključi ugovor;
- 2) poseta potrošaču, u njegovom stambenom prostoru, bez njegove prethodne saglasnosti ili suprotno zahtevu da ga trgovac napusti ili da se ne vrati, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 3) višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom elektronske komunikacije, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 4) zahtev da potrošač koji namerava da ostvari svoja prava iz polise osiguranja dostavi dokumenta koja se ne mogu smatrati značajnim za ocenu osnovanosti njegovog zahteva ili uporno izbegavanje da se odgovori na zahtev potrošača radi odvratanja od ostvarivanja njegovih ugovornih prava;
- 5) direktno pozivanje dece ili maloletnika putem oglasne poruke da kupe ili utiču na roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja;
- 6) zahtev potrošaču da plati, vrati ili čuva proizvod čiju isporuku nije tražio;
- 7) izričito obaveštavanje potrošača da su posao ili egzistencija trgovca ugroženi ako potrošač ne kupi određeni proizvod;
- 8) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da je osvojio ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu ili kakvu drugu korist kada nagrada ili korist ne postoji ili ako je preduzimanje druge radnje u cilju osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određenu sumu novca ili pretrpi određene troškove.

### **Posebna zaštita maloletnika**

#### **Član 23.**

Zabranjena je prodaja, usluživanje i poklanjanje alkoholnih pića, uključujući pivo, duvanskih proizvoda ili pirotehničkih sredstava, licima mlađim od 18 godina života.

U slučaju sumnje da je potrošač lice mlađe od 18 godina, trgovac nije dužan da proda ili usluži alkoholno piće, pivo, duvanski proizvod ili pirotehnička sredstva dok potrošač ne omogući trgovcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu.

## **Kodeks dobre poslovne prakse**

### **Član 24.**

Trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse dužni su da se pridržavaju odredaba kodeksa i kontrolišu poštovanje pravila tog kodeksa.

Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da kontrolišu pojavu nepoštene poslovne prakse trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu.

Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da obaveštavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.

## **Izlaganje robe, tačna mera i isticanje prodajnih podsticaja**

### **Član 25.**

Zabranjeno je odbijanje da se potrošaču proda roba koja je izložena ili na drugi način pripremljena za prodaju ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i poslovnom praksom.

Zabranjeno je uslovljavanje prodaje robe ili pružanja usluge prodajom druge robe ili pružanjem druge usluge.

Trgovac je dužan da potrošaču obezbedi robu u tačnoj meri ili količini i ukoliko je primereno, da mu omogući da proveri tu tačnost.

Ukoliko trgovac nudi posebne prodajne podsticaje pri kupovini roba i usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuje trgovina, dužan je da ih jasno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava.

## **IV. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA KOJI SE ZAKLJUČUJU IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA**

### **1. Obaveštavanje potrošača i pravo na odustanak**

#### ***Dužnosti obaveštavanja za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija***

### **Član 26.**

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana

12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

- 1) adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa, na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;
- 2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;
- 3) trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora, kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;
- 4) uslovima, roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. Ovog zakona;

5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 34. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo izjavu u skladu sa članom 27. stav 2. ovog zakona, odnosno obrazac u skladu sa članom 27. ovog zakona;

6) podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili o okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora, ako potrošač nema pravo da odustane od ugovora u skladu sa članom 36. ovog zakona;

7) postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

1) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;

2) postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;

3) minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;

4) postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;

5) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa. U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 12. stav 1. tačka 2) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.

Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 27. ovog zakona.

Ukoliko trgovac ne ispuni obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 12. stav 1. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Trgovac je dužan da podatke iz st. 1. i 2. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1. i 2. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu.

### ***Pravo potrošača na odustanak od ugovora***

#### ***Član 27.***

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na propisanom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: izjava o odustanku).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom rokova iz člana 28. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1–5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).

### ***Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora*** **Član 28.**

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.

Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok iz st. 1–7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

### ***Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija*** **Član 29.**

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:

- 1) propisani obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;
- 3) primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom

isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora. Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

### ***Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu*** **Član 30.**

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.

Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču:

- 1) obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;
- 3) ugovor ili ispravu o ugovoru.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 12. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 26. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenicu.

Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveza plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.

Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku rokova iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

### ***Isporuka*** **Član 31.**

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši isporuku robe ili pruži uslugu, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.

Na obaveze trgovca i prava potrošača u vezi sa isporukom u skladu sa ugovorom o prodaji robe ili pružanju usluge, koji je zaključen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija shodno se primenjuju odredbe ovog zakona kojima se obezbeđuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji.

### ***Pravne posledice odustanka od ugovora***

#### ***Član 32.***

Ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 33. i 34. ovog zakona.

### ***Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora***

#### ***Član 33.***

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.

Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

### ***Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora***

#### ***Član 34.***

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati. Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu

iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za:

1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak od ugovora kada:

(1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 26. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili

(2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

(1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana za odustanak od ugovora;

(2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili

(3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 29. stav 2. ili članom 30. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi posledice zbog ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

### ***Posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore***

#### ***Član 35.***

U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, uključujući troškove iz čl. 33. i 34. ovog zakona.

Odredba stava 1. ovog člana odnosi se i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je treće lice odobrilo kredit potrošaču za potrebe finansiranja obaveza iz određenog ugovora sa trgovcem:

1) trgovac je dužan da o odustanku od ugovora obavesti davaoca kredita;

2) davalac kredita je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio do odustanka od ugovora sa kamatom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obavešten o odustanku od ugovora.

### ***Izuzeci od prava na odustanak od ugovora***

#### ***Član 36.***

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;

2) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;

- 3) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- 4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- 5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
- 6) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
- 7) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u vreme zaključivanja ugovora o prodaji i čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana od dana zaključenja ugovora, a čija stvarna cena zavisi od promena cena na tržištu na koje trgovac ne može da utiče;
- 8) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;
- 9) isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- 10) isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;
- 11) ugovora zaključenih na javnoj aukciji;
- 12) pružanja smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila, usluga pripreme i dostavljanja hrane ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja;
- 13) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

## **2. Ograničenje upotrebe pojedinih sredstava komunikacije na daljinu**

### ***Direktno oglašavanje***

#### ***Član 37.***

Zabranjeno je direktno oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom, bez prethodnog pristanka potrošača.

Zabranjeno je direktno oglašavanje drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača.

Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke telefonom potrošačima čiji su telefonski brojevi upisani u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Registar iz stava 3. ovog člana vodi se pri regulatornom telu nadležnom za elektronske komunikacije i sadrži ime i prezime potrošača, jedinstveni matični broj potrošača, broj telefona i datum upisa u registar.

Registar iz stava 3. ovog člana javan je u delu koji se odnosi na brojeve telefona i datum upisa u registar.

Nezavisno od upisa u registar iz stava 3. ovog člana, pristanak potrošača za direktno oglašavanje dat trgovcu pre ili nakon upisa u registar, važi do njegovog opoziva koji je dat u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

Upis ili ispis iz registra iz stava 3. ovog člana obavlja bez naknade operator elektronskih komunikacija koji sa potrošačem ima zaključen ugovor o korišćenju javno dostupnih

elektronskih komunikacionih usluga, na osnovu zahteva koji potrošač dostavlja operatoru na propisanom obrascu.

Operator elektronskih komunikacija je dužan da upiše ili ispiše podatke iz stava 4. ovog člana u registar iz stava 3. ovog člana u roku od sedam dana od dana prijema zahteva potrošača. Potrošač prilikom upisa u registar iz stava 3. ovog člana može ostaviti na snazi ili opozvati prethodno datu saglasnost za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Ministar bliže propisuje način upisa i ispisa, uslove i način korišćenja i vođenja registra iz stava 3. ovog člana i obrazac zahteva za upis i ispis iz registra.

Ako je potrošač izričito pristao na oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

### ***Slanje nenaručenih pošiljki***

#### ***Član 38.***

Zabranjeno je slanje robe ili pružanje usluga potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje potrošač nije naručio.

Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio.

Slanjem robe ili pružanjem usluga koje potrošač nije naručio ne može nastati obaveza za potrošača i potrošač ima pravo da zadrži poslatu robu bez obaveze plaćanja, to jest nije u obavezi da plati za izvršenu uslugu.

Neće se smatrati slučajem iz stava 1. ovog člana ako trgovac:

- 1) potrošaču umesto robe ili usluge, koju je naručio dostavi drugu robu ili pruži drugu uslugu iste cene i kvaliteta;
- 2) obavesti potrošača da nije dužan da prihvati robu ili uslugu koju nije tražio ni da snosi troškove vraćanja robe trgovcu.

### ***Oglašavanje sredstvima komunikacije na daljinu***

#### ***Član 39.***

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja sredstvima komunikacije na daljinu istakne na jasan i razumljiv način oglasnu prirodu poruke i identitet pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje.

Trgovac je dužan da promotivne igre, nadmetanja i specijalne ponude označi na jasan i razumljiv način i da uslove učešća u promotivnoj igri ili nadmetanju ili uslove pod kojima važi specijalna ponuda objavi na način koji omogućava da budu lako dostupni, jasni i razumljivi potrošaču.

## **V. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA KOJI SADRŽE NEPRAVIČNE UGOVORNE ODREDBE**

### **Zahtev javnosti**

#### **Član 40.**

Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom i ako bi je shvatio razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva.

Trgovac je dužan da sa sadržajem ugovorne odredbe upozna potrošača pre zaključenja ugovora, na način koji s obzirom na upotrebljeno sredstvo komunikacije potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se upozna sa sadržinom odredbe.

Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je potrošač na nju pristao.

Ugovorna odredba čiju je sadržinu odredio trgovac tako da se smatra da je potrošač pristao na nju, ako izričito ne naglasi da na tu odredbu ne pristaje, ne obavezuje potrošača.

### **Tumačenje ugovornih odredaba**

#### **Član 41.**

Nejasne odredbe ugovora između potrošača i trgovca tumače se u korist potrošača.

### **Nepravična ugovorna odredba**

#### **Član 42.**

Nepravične ugovorne odredbe su ništavne.

Nepravična ugovorna odredba je svaka odredba koja, protivno načelu savesnosti i poštenja, ima za posledicu značajnu nesrazmeru u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje da li je određena odredba ugovora nepravična su:

- 1) priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi;
- 2) okolnosti pod kojima je ugovor zaključen;
- 3) ostale odredbe istog ugovora ili drugog ugovora sa kojim je ugovor u vezi;
- 4) način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji je potrošač obavešten o sadržini ugovora.

### **Ugovorne odredbe koje se smatraju nepravičnim ugovornim odredbama**

#### **Član 43.**

Ugovorne odredbe smatraju se nepravičnim bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja ako imaju za predmet ili posledicu:

- 1) isključenje ili ograničenje odgovornosti trgovca za slučaj smrti ili telesnih povreda potrošača usled činjenja ili nečinjenja trgovca;
- 2) ograničenje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac ili povezivanje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac sa uslovom čije ispunjenje zavisi isključivo od trgovca;
- 3) isključenje ili ograničenje prava potrošača da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, a naročito nametanje obaveze potrošaču

da sporove rešava pred arbitražom na način koji je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona;

4) sprečavanje ili ograničavanje mogućnosti da se potrošač upozna sa dokazima ili prebacivanje tereta dokazivanja na potrošača u slučaju kada je teret dokazivanja na trgovcu, u skladu sa zakonom;

5) određivanje mesne nadležnosti suda van prebivališta, odnosno boravišta potrošača. Nepravilnom ugovornom odredbom iz stava 1. ovog člana smatra se i ugovorna odredba na osnovu koje trgovac ima:

1) isključivo pravo da utvrdi da li su isporučena roba ili pružene usluge u skladu sa ugovorom;

2) isključivo pravo tumačenja ugovornih odredaba.

### **Ugovorne odredbe za koje se pretpostavlja da su nepravilne ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije**

#### **Član 44.**

Ugovorne odredbe za koje se pretpostavlja da su nepravilne ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije su odredbe čiji je predmet ili posledica:

1) ograničenje ili isključenje prava potrošača prema trgovcu ili trećoj strani u slučaju potpunog ili delimičnog neispunjenja ugovorne obaveze trgovca, uključujući ograničenje ili isključenje prava potrošača da prebije potraživanje koje ima prema trgovcu sa potraživanjem koje trgovac ima prema potrošaču;

2) davanje ovlašćenja trgovcu da zadrži sve što je primio od potrošača u slučaju da potrošač povredi ugovornu obavezu ili odbije da zaključi ugovor, ako isto pravo nije garantovano potrošaču;

3) obavezivanje potrošača koji je povredio ugovornu obavezu da trgovcu plati naknadu u iznosu koji značajno premašuje iznos pretrpljene štete;

4) pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor u bilo kom trenutku, ako isto pravo nije garantovano potrošaču;

5) pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor zaključen na neodređeno vreme bez ostavljanja primerenog otkaznog roka, osim u slučaju ako potrošač ne izvršava svoje ugovorne obaveze;

6) prećutno produženje ugovora zaključenog na određeno vreme, kada se potrošač ne izjasni, ako je rok u kom je potrebno da se potrošač izjasni da ne pristaje na produženje ugovora neprimereno kratak u odnosu na rok na koji je ugovor zaključen;

7) pravo trgovca da poveća ugovorenu cenu, ako nije ugovoreno pravo potrošača da u tom slučaju raskine ugovor;

8) obavezivanje potrošača da izvrši sve svoje ugovorne obaveze u slučaju da trgovac ne izvrši svoje ugovorne obaveze u celosti;

9) davanje ovlašćenja trgovcu da prenese svoje ugovorne obaveze na treće lice bez saglasnosti potrošača;

10) ograničavanje prava potrošača da preproda robu ograničavanjem prenosivosti garancije koju je dao trgovac;

11) davanje ovlašćenja trgovcu da jednostrano menja sadržinu ugovornih odredaba, uključujući obeležja robe ili usluga;

12) jednostrana izmena ugovornih odredaba koje su potrošaču saopštene na trajnom nosaču zapisa, saopštavanjem novih odredaba sa kojima se potrošač nije saglasio putem sredstava komunikacije na daljinu.

## **VI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRODAJI**

### **1. Isporuka i prelazak rizika**

#### ***Isporuka***

##### ***Član 45.***

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu u količini i kvalitetu koji su ugovoreni.

Kada prodavac uz prodaju robe nudi isporuku na adresu koju odredi potrošač, dužan je da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe.

Prodavac je dužan da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno napiše rok isporuke robe.

Neće se smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta.

Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.

#### ***Prateća dokumentacija uz robu***

##### ***Član 46.***

Prodavac je dužan da potrošaču preda uputstvo za upotrebu, montažu i druge informacije kojima se potrošač upoznaje sa svojstvima robe s obzirom na njenu prirodu, svojstva, namenu ili u skladu sa posebnim propisima, na srpskom jeziku na jasan i razumljiv način.

Uputstvo iz stava 1. ovog člana može biti sačinjeno na posebnom pismenu, prilepljeno ili odštampano na robu ili njenoj ambalaži, u vidu teksta, slike ili skice, kao i u kombinaciji ovih oblika.

#### ***Raskid ugovora zbog neispunjenja isporuke***

##### ***Član 47.***

Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan element ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, to jest u ugovorenom roku od suštinskog značaja za njega, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju iz stava 1. potrošač može održati ugovor ako bez odlaganja ostavi naknadni rok za ispunjenje ugovora.

Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju raskida ugovora, prodavac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora.

## ***Prelazak rizika***

### ***Član 48.***

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač.

Ako je potrošač raskinuo ugovor ili tražio zamenu robe zbog toga što roba koja mu je predata nije saobrazna ugovoru, rizik iz st. 1. i 2. ovog člana ne prelazi na potrošača.

Ako predaja robe nije izvršena zbog toga što potrošač ili treće lice koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik iz st. 1. i 2. ovog člana prelazi na potrošača istekom roka za isporuku ili u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren.

## **2. Saobraznost robe**

### ***Saobraznost ugovoru***

#### ***Član 49.***

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

### ***Odgovornost za nesaobraznost***

#### ***Član 50.***

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača i potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru. Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i za nepravilnu instalaciju ili montažu robe koja je posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

Odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili isključena suprotno odredbama ovog zakona.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

### **Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti** **Član 51.**

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

### ***Rokovi i teret dokazivanja***

#### ***Član 52.***

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1–3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

### **3. Garancija**

#### ***Davalac garancije i garantni list***

#### ***Član 53.***

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i o tome da garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca, ako on nije istovremeno i davalac garancije;
- 4) datumu predaje robe potrošaču;
- 5) podatke kojima se identifikuje roba (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Trgovac je dužan da za datu garanciju sačini garantni list iz stava 2. ovog člana, po pravilu u pisanom obliku, na papiru.

Trgovac je dužan da potrošaču preda garantni list iz stava 2. ovog člana ukoliko se roba prodaje sa garancijom.

Garantni list se može izdati i u elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču, ukoliko se potrošač saglasi.

Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.

Garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

## **Zloupotreba izraza garancija**

### **Član 54.**

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

## **4. Reklamacija**

### **Reklamacija i način rešavanja reklamacije**

#### **Član 55.**

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 51. i člana 80. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 53. ovog zakona u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije.

Trgovac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena ili na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prodavac je dužan da potrošaču bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca iz stava 9. ovog člana i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca

najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca iz stava 9. ovog člana.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.

Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ukoliko prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije dužan da postupi na način predviđen stavom 7. i stavom 9. ovog člana.

## **VII. BEZBEDNOST POTROŠAČA**

### **Odgovornost za bezbednost**

#### **Član 56.**

Roba i usluge na tržištu koje koriste ili postoji mogućnost da ih koriste potrošači, moraju da budu bezbedni, u

skladu sa propisima kojima se uređuje bezbednost proizvoda.

Trgovci koji stavljaju robu i usluge u promet na tržište, a koje potrošači koriste ili će ih verovatno koristiti, dužni

su da ispunjavaju zahteve za bezbednost proizvoda određene posebnim propisima.

### **Postupci u slučaju ugrožavanja prava potrošača**

#### **Član 57.**

U slučaju postojanja osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na bezbednost, odnosno da je ugrožena zaštita potrošača od roba i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena, Ministar predlaže Vladi da donese odluku o hitnom sprovođenju zajedničke ili koordinisane vanredne inspeksijske kontrole, od strane svih nadležnih inspeksijskih organa.

## **VIII. ODGOVORNOST ZA PROIZVODE SA NEDOSTATKOM**

### **Nedostatak**

#### **Član 58.**

Nedostatak postoji ako proizvod ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje s obzirom na sve okolnosti, uključujući oglašavanje, upotrebu proizvoda koja se razumno mogla očekivati i vreme kada je proizvod stavljen u promet.

Ne smatra se da proizvod ima nedostatak isključivo na osnovu toga što je kasnije stavljen u promet kvalitetniji proizvod.

## **Pravo na naknadu štete**

### **Član 59.**

Oštećeni ima pravo na naknadu štete ako dokaže da je pretrpeo štetu, da je proizvod imao nedostatak i da postoji uzročna veza između tog nedostatka i prouzrokovane štete.

Oštećeni ima pravo na naknadu neimovinske štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

## **Odgovornost proizvođača**

### **Član 60.**

Proizvođač odgovara za štetu nastalu od proizvoda sa nedostatkom bez obzira na to da li je znao za nedostatak.

## **Oslobađanje od odgovornosti**

### **Član 61.**

Proizvođač nije odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da:

- 1) nije stavio proizvod u promet;
- 2) nedostatak nije postojao u vreme kada je stavio proizvod u promet ili da se pojavio kasnije;
- 3) nije proizveo proizvod namenjen prodaji ili drugoj vrsti stavljanja u promet i da proizvod nije proizveden u okviru njegove delatnosti;
- 4) je nedostatak nastao usled usaglašavanja svojstava proizvoda sa propisima koje je doneo nadležni organ.

Proizvođač sastavnog dela proizvoda neće biti odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da se nedostatak može pripisati dizajnu proizvoda ili da je posledica uputstva datog od strane proizvođača.

Proizvođač se može delimično ili potpuno osloboditi odgovornosti za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako je oštećeni ili lice za koje je on odgovoran svojom krivicom doprineo nastanku štete.

Ako je nastanku štete od proizvoda sa nedostatkom delimično doprinelo treće lice, isključivo je odgovoran proizvođač.

## **Odgovornost više lica za istu štetu**

### **Član 62.**

Ako je više lica odgovorno za štetu od proizvoda sa nedostatkom, njihova odgovornost je solidarna.

## **Zastarelost potraživanja**

### **Član 63.**

Potraživanje naknade štete od proizvoda sa nedostatkom zastareva istekom roka od tri godine od dana kada je oštećeni doznao za štetu, nedostatak i identitet proizvođača.

Potraživanje iz stava 1. ovog člana u svakom slučaju zastareva istekom roka od deset godina od dana kad je proizvođač stavio u promet proizvod sa nedostatkom.

## **Ograničenje i isključenje odgovornosti**

### **Član 64.**

Odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom ne može se ugovorom ograničiti ni isključiti.

## **IX. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA, OSIM USLUGA OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA**

### **Kvalitet materijala**

#### **Član 65.**

Ako je ugovoreno da prodavac izradi stvar od sopstvenog materijala čiji kvalitet nije ugovoren, dužan je da za izradu upotrebi materijal srednjeg kvaliteta.

Na odgovornost prodavca za kvalitet upotrebljenog materijala shodno se primenjuju odredbe čl. 49–54. ovog zakona.

### **Materijal koji je predao potrošač**

#### **Član 66.**

Prodavac je odgovoran za štetu od nedostataka materijala koje je primetio ili je trebalo da primeti, ako propusti da upozori potrošača na nedostatke u materijalu koji je dobio od njega. Ako potrošač zahteva izradu stvari od materijala na čije nedostatke ga je prodavac upozorio, prodavac je dužan da postupi po zahtevu potrošača, izuzev ako je očigledno da materijal nije podoban za naručeni posao ili da izrada stvari od takvog materijala može da naškodi ugledu prodavca, u kom slučaju prodavac može raskinuti ugovor.

Prodavac je dužan da upozori potrošača na nedostatke u njegovom nalogu, kao i na druge okolnosti koje je znao ili je trebalo da zna, koje mogu biti od značaja za naručeni posao ili za njegovo blagovremeno izvršenje, a ako to ne učini, odgovara za štetu.

### **Izvršena usluga**

#### **Član 67.**

Usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan.

Ako se stvar koja je predmet ugovorne obaveze nalazi kod prodavca, usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan i stvar vraćena potrošaču.

Ako rok izvršenja usluge nije ugovoren, prodavac je dužan da uslugu izvrši u primerenom roku koji je potreban za izvršenje slične usluge.

Prodavac nije odgovoran za docnju koja nastane potrošačevom krivicom.

### **Pružanje usluge**

#### **Član 68.**

Prodavac je dužan da pribavi materijal i rezervne delove koji su potrebni za izvršenje usluge, ako nije drugačije ugovoreno.

Prodavac je dužan da uslugu izvrši na ugovoreni način, po pravilima struke i sa profesionalnom pažnjom.

## **Poveravanje izvršenja usluge trećem licu**

### **Član 69.**

Prodavac može da poveri izvršenje usluge trećem licu ako iz ugovora ili prirode posla ne proizlazi nešto drugo.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, prodavac je odgovoran za izvršenje i saobraznost usluge.

## **Obavljanje dodatnih radova**

### **Član 70.**

Prodavac je dužan da pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada, ako se prilikom pružanja usluge ukaže potreba za dodatnim radom.

Prodavac može da obavi dodatni rad, ako ne može da pribavi saglasnost potrošača o dodatnom radu u primerenom roku, samo ako je njegova cena neznatna u odnosu na ugovorenu cenu usluge, odnosno proračun.

Ako je ugovorom određena najviša cena izvršenja usluge, a nije moguće pribaviti saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada u primerenom roku, cena se ne može povećati zbog troškova izvršenja dodatnog rada.

Prodavac je dužan da obavesti potrošača o opasnosti odlaganja izvršenja dodatnog rada po zdravlje i imovinu.

## **Kontrola**

### **Član 71.**

Prodavac je dužan da omogući potrošaču da:

- 1) kontroliše obavljanje posla;
- 2) daje uputstva kad to odgovara prirodi posla.

U slučaju da se prodavac ne pridržava obaveza iz stava 1. ovog člana, smatra se da pružena usluga nije saobrazna ugovoru.

## **Obaveza obaveštavanja**

### **Član 72.**

Ako se prilikom ili nakon zaključenja ugovora utvrdi da s obzirom na cenu, vrednost i druga obeležja usluge ili druge okolnosti, usluga očigledno ne odgovara potrebama potrošača ili da je njena cena značajno viša od iznosa koji je potrošač mogao razumno da očekuje, prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o tome.

Ako prodavac ne može o činjenicama iz stava 1. ovog člana da obavesti potrošača u primerenom roku ili ako prodavcu potrošač ne uputi neophodna uputstva, prodavac mora obustaviti vršenje usluge, osim ako se osnovano može pretpostaviti da potrošač ima nameru da se vršenje usluge nastavi.

U slučaju da se prodavac ne pridržava obaveza iz st. 1. i 2. ovog člana, smatra se da pružena usluga nije saobrazna ugovorenoj usluzi.

## **Cena usluge**

### **Član 73.**

Prodavac može da zahteva od potrošača naknadu za prethodno ispitivanje sadržine ili cene usluge koje je sprovedeno po zahtevu potrošača, osim ako je potrošač mogao s obzirom na uobičajenu praksu ili slične okolnosti da očekuje da se prethodno ispitivanje ne naplaćuje. Prodavac ne može da zahteva od potrošača naknadu za rad, potrošni materijal i druge troškove, ako je predmet ugovorne obaveze koji je bio u posedu prodavca uništen, oštećen ili izgubljen bez odgovornosti potrošača.

## **Proračun**

### **Član 74.**

Za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000 dinara, prodavac je dužan da sačini proračun na trajnom nosaču zapisa sa specifikacijom usluge. Pre otpočinjanja pružanja usluge, prodavac je dužan da pribavi pisanu saglasnost potrošača na proračun.

Ako je cena ugovorena na osnovu izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene.

Ako je cena ugovorena bez izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene za više od 15% proračuna, osim ako je drugačije ugovoreno.

Proračun se odnosi na prodajnu cenu usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno.

U slučaju spora o tome da li ugovoreni iznos predstavlja cenu ili proračun, teret dokaza snosi prodavac.

## **Isplata cene i specifikacija**

### **Član 75.**

Ako nije ugovoren rok plaćanja usluge, potrošač je dužan da plati cenu posle izvršenja usluge na način iz člana 67. ovog zakona.

Potrošač nije dužan da plati cenu pre pregleda i odobrenja izvršene usluge.

U slučaju da se ugovorna obaveza prodavca sastoji iz više usluga koje se posebno naplaćuju, prodavac je dužan da dostavi specifikaciju prodajne cene u pisanoj formi radi utvrđivanja cene za svaku od izvršenih usluga.

Potrošač može da odbije plaćanje cene do dostavljanja specifikacije iz stava 3. ovog člana.

## **Propuštanje potrošača da plati cenu**

### **Član 76.**

Ako je potrošač u docnji sa plaćanjem cene ili dela cene unapred, prodavac može da obustavi pružanje usluge do uplate cene.

Prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o obustavi pružanja usluge.

Ako obustavljanje pružanja usluge može izazvati opasnost od nastanka štete po zdravlje ili značajne štete po imovinu, prodavac je dužan da ukloni opasnost od nastanka štete.

Potrošač je dužan da prodavcu naknadi troškove koji nastanu usled obustavljanja pružanja usluge iz st. 1, 2. i 3. ovog člana.

## **Raskidanje ugovora zbog odstupanja od ugovorenih uslova**

### **Član 77.**

Ako se u toku pružanja usluge utvrdi da se prodavac ne pridržava uslova iz ugovora, odnosno da pružanje usluge ne vrši u skladu sa ugovorom, usled čega nastane opasnost da izvršena usluga bude nesaobrazna ugovorenoj, potrošač može upozoriti prodavca na te okolnosti i odrediti primeren rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

Ako do isteka roka iz stava 1. ovog člana prodavac ne postupi po zahtevu potrošača, potrošač može raskinuti ugovor i zahtevati naknadu štete.

## **Raskidanje ugovora pre isteka roka**

### **Član 78.**

Ako je očigledno da prodavac ne može izvršiti saobraznu uslugu u roku koji je bitan element ugovora, potrošač može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge;
- 2) zahtevati naknadu štete.

Ako prodavac kasni sa izvršenjem usluge u odnosu na ugovoreni rok koji nije bitan element ugovora, potrošač koji nema interes za izvršenje usluge posle proteka ugovorenog roka može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge;
- 2) zahtevati naknadu štete.

## **Saobraznost usluge**

### **Član 79.**

Prodavac je dužan da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj.

Usluga nije saobrazna ugovorenoj ako:

- 1) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je prodavac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
- 2) ne odgovara opisu koji je prodavac dao u toku pružanja usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača;
- 3) nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, a koja su prodavcu bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
- 4) nema redovna svojstva usluga iste vrste;
- 5) ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
- 6) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime prodavca.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana;
- 2) je opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

## **Odgovornost za nesaobraznost**

### **Član 80.**

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od prodavca da izvrši saobraznu uslugu.

Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno, potrošač može zahtevati raskid ugovora. Ako izvršenje saobrazne usluge predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, na prava potrošača i odgovornost prodavca shodno se primenjuju odredbe čl. 49–55. ovog zakona.

## **Odgovornost lica koja postupaju po nalogu**

### **Član 81.**

Prodavac je odgovoran za usluge koje su izvršila lica koja su postupala po njegovom nalogu, kao da je te usluge samostalno izvršio.

## **X. USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA**

### **Pristup uslugama od opšteg ekonomskog interesa**

#### **Član 82.**

Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima.

Trgovac je dužan da:

- 1) omogućiti potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi;
- 2) ne vrši diskriminaciju potrošača;
- 3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa je dužan da održava kvalitet usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa donose odluke po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.

Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela iz stava 4. ovog člana.

Predstavnike udruženja za zaštitu potrošača u savetodavnim telima ili komisijama za rešavanje reklamacija potrošača imenuju udruženja za zaštitu potrošača na rok i način propisan aktima iz stava 6. ovog člana.

Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene.

Udruženje za zaštitu potrošača objavljuje na svojoj internet stranici spisak trgovaca i tela iz stava 4. ovog člana u kojima su njihovi predstavnici članovi savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija.

## **Ugroženi potrošač**

### **Član 83.**

Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima, ili je u tome onemogućen.

Vlada bliže uređuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.

## **Programi zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa**

### **Član 84.**

Programima u pojedinim oblastima pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju se mere i instrumenti namenjeni obezbeđivanju efektivne zaštite ugroženih potrošača, naročito u pogledu pristupa, dostupnosti, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema.

Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

## **Zaštita od obustave pružanja usluga**

### **Član 85.**

Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.

Trgovac je dužan da pre obustave iz stava 1. ovog člana potrošača u pisanom ili elektronskom obliku:

- 1) upozori na potrošačevu obavezu po osnovu ugovora;
- 2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze iz stava 1. ovog člana i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, trgovac ne može da isključi potrošača sa distributivne mreže i obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka čiji je predmet osporavana obaveza, pokrenutog po zahtevu trgovca.

U slučaju obustave pružanja usluga, trgovac je dužan da nastavi sa pružanjem usluga potrošaču najkasnije u roku od dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug.

Zabranjeno je da trgovac obustavi pružanje usluge snabdevanja toplotnom energijom, odnosno snabdevanja električnom energijom ili gasom kojima se potrošač snabdeva radi grejanja tokom trajanja grejne sezone, ako u domaćinstvu živi ugroženi potrošač.

Zabranjeno je da trgovac ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte,

elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora.

Zabrana iz stava 6. ovog člana primenjuje se na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga.

Zabranjeno je trgovcu da, u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem dugova potrošača koji su zastareli u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

## **Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora**

### **Član 86.**

Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja propisanih članom 12. ovog zakona, kao i drugim propisima, trgovac obaveštava potrošača o:

- 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;
- 2) posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju;
- 3) kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja;
- 4) iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;
- 5) načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;
- 6) pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;
- 7) načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;
- 8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
- 9) uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;
- 10) dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje, ako trgovac nudi i uslugu održavanja.

Pre zaključivanja ugovora, potrošaču moraju da budu stavljeni na raspolaganje svi relevantni dokumenti, uključujući tekst ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču zapisa.

## **Ostale dužnosti obaveštavanja**

### **Član 87.**

Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena, odnosno opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja,

najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

### **Pravo na raskid**

#### **Član 88.**

Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, sa kvalitetom pruženih usluga i ako usluga nije pružena. Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.

### **Pravo na promenu pružaoca usluge**

#### **Član 89.**

Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade.

Rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora iz stava 1. ovog člana ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno.

### **Specifikacija računa**

#### **Član 90.**

Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.

Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da:

- 1) proverava i prati iznos svog zaduženja;
- 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.

Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa.

Ako je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Kada potrošač kasni sa plaćanjem, obračunate naknade za zakasnela plaćanja moraju biti u skladu sa troškovima i trgovac ne sme obračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, a naročito zakonu kojim se uređuje visina stope zatezne kamate.

Usluga čitanja mernih uređaja u cilju izdavanja računa je besplatna.

Usluge koje su besplatne za potrošača treba da budu označene na računu, uz navođenje da su besplatne.

## **Besplatna telefonska linija**

### **Član 91.**

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obezbede postojanje i nesmetano funkcionisanje besplatnih telefonskih linija radi omogućavanja potrošačima da lako kontaktiraju trgovca u vezi sa pitanjima i problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kao i kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

## **Pravo na sudsku ili vansudsku zaštitu**

### **Član 92.**

Potrošač može pokrenuti sudski ili vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora tek nakon prijema odgovora na izjavljenu reklamaciju u skladu sa ovim zakonom ili nakon prijema odluke trgovca koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa po izjavljenom prigovoru u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

## ***XI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O TURISTIČKOM PUTOVANJU I VREMENSKI PODELJENOM KORIŠĆENJU NEPOKRETNOSTI***

### **1. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju**

Predugovorno obaveštavanje

### **Član 93.**

Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku, i to o:

1) osnovnim karakteristikama usluga putovanja:

- (1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa datumima i, ako je uključen smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja;
- (2) prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja za prevoz;
- (3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija u skladu sa propisima zemlje u kojoj se objekat nalazi) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman);
- (4) broju, vrsti i načinu usluživanja obroka;
- (5) približnoj veličini grupe;
- (6) jeziku na kojem će se usluge pružati ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije;
- (7) mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, a na zahtev putnika;

2) poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona, kao i adresi e-pošte;

3) prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu u istoj valuti, koja pored usluga iz programa putovanja,

odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove, koji su, kao neodvojiv deo, neophodni za realizaciju putovanja;

4) načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da budu plaćeni kao depozit i načinu i dinamici plaćanja preostalog iznosa;

5) minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, navedenom u članu 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona;

6) zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta;

7) mogućnosti da putnik raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade u skladu sa članom 107. ovog zakona;

8) dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nezgode, bolesti ili smrti. Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, organizator, odnosno posrednik će, najkasnije u periodu od 48 sati pre otpočinjanja putovanja, obavestiti putnika o tačnom vremenu polaska i povratka. Organizator je dužan da podatke iz stava 1. tač. 1)–8) ovog člana prenese posredniku, sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji turističkog putovanja.

Obavezujuća priroda predugovornih informacija

#### **Član 94.**

Ako organizator, odnosno posrednik ne pruži putniku punu predugovornu informaciju u pogledu drugih troškova, koji nisu obuhvaćeni jedinstvenom prodajnom cenom turističkog putovanja, putnik nije obavezan da te troškove snosi.

Dostupnost podataka

#### **Član 95.**

Predugovorne informacije iz člana 93. ovog zakona organizator odnosno posrednik je dužan da putniku, pre zaključenja ugovora o organizovanom putovanju, pruži na razumljiv i neobmanjujući način. Informacije moraju biti uočljive.

Teret dokazivanja pruženih predugovornih informacija iz čl. 93. i 94. ovog zakona je na organizatoru odnosno na posredniku.

Teret dokazivanja podataka datih u ugovoru o organizovanju putovanja je na organizatoru. Oglašavanje i nuđenje na prodaju

#### **Član 96.**

U slučaju oglašavanja turističkog putovanja, organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o pravu da dobije obaveštenje o podacima iz čl. 93. i 94. ovog zakona i načinu na koji može da dobije te podatke.

Ako organizator, odnosno posrednik posredstvom interneta nudi putniku da zakluče ugovor o turističkom

putovanju, dužan je da podatke iz člana 93. ovog zakona učini putniku dostupnim. Ako organizator odnosno posrednik nudi putniku da zaključe ugovor o turističkom putovanju prilikom određenog promotivnog ili prodajnog događaja, dužan je da jasno istakne komercijalnu prirodu tog događaja i da omogući potrošaču da se obavesti o podacima iz člana 93. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora o turističkom putovanju

**Član 97.**

Ugovor o organizovanju putovanja zaključuje se u pismenoj formi na razumljiv i neobmanjujući način.

Prilikom zaključenja ugovora o organizovanom putovanju, organizator, odnosno posrednik je dužan da ga uruči putniku na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Informacije koje se pružaju putniku u skladu sa članom 93. ovog zakona čine sastavni deo ugovora o organizovanju putovanja i ne mogu se menjati, osim uz izričitu saglasnost ugovornih strana.

Sadržaj ugovora o organizovanju putovanja i dokumenti koji se dostavljaju pre otpočinjanja putovanja

**Član 98.**

Osim informacija iz člana 93. ovog zakona, ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži:

- 1) posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio;
- 2) informacije o postupanju po prigovorima (adresa, postupak i rok za ulaganje reklamacija, rok za rešavanje reklamacije i dr.) i o vansudskim postupcima za rešavanje potrošačkih sporova;
- 3) poslovno ime i adresu organizatora odnosno posrednika i podatke o putniku (ime, prezime, adresa i kontakt podatak);
- 4) datum i mesto zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana;
- 5) uslove pod kojima putnik ima pravo na odustanak od ugovora;
- 6) informaciju da je organizator:
  - (1) odgovoran za izvršavanje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu sa čl. 110–113. ovog zakona;
  - (2) dužan da u skladu sa članom 117. ovog zakona pruži pomoć ako je putnik suočen sa poteškoćama;
- 7) naziv davaoca garancije putovanja, njegovu adresu i kontakt podatke;
- 8) podatke o garanciji putovanja, odnosno informacije o osiguranim slučajevima i instrumentima obezbeđenja i načinu njihovog aktiviranja;
- 9) informaciju (naziv, adresa, broj telefona i adresa e-pošte) o lokalnom predstavniku organizatora ili o lokalnoj agenciji ili drugom servisu koji omogućava putniku da brzo stupi u kontakt sa organizatorom i da efikasno komunicira s njim, da zahteva pomoć kada je putnik suočen sa problemima ili da uloži prigovor na nedostatak saobraznosti primećen tokom realizacije turističkog putovanja.
- 10) informaciju da je putnik dužan da prijavi svaki nedostatak saobraznosti koji primeti tokom realizacije turističkog putovanja u skladu sa članom 111. stav 1. ovog zakona;

11) u slučaju da maloletno lice, bez pratnje roditelja ili drugog ovlašćenog lica, putuje po osnovu ugovora o organizovanju putovanja, informacije (naziv, adresa, broj telefona) koje omogućavaju direktan kontakt sa maloletnim licem ili licem koje je odgovorno za maloletno lice u mestu boravka maloletnog lica;

12) informacije o pravu putnika da prenese ugovor na drugog putnika u skladu sa članom 100. ovog zakona.

Blagovremeno pre otpočinjanja turističkog putovanja, organizator, odnosno posrednik će putniku dostaviti sve neophodne potvrde, vaučere i karte, informacije o rasporedu polazaka i, po potrebi, rokovima za prijavu, kao i o rasporedu zaustavljanja, presedanja i dolaska.

Odgovornost za greške pri rezervisanju

#### **Član 99.**

Organizator će biti odgovoran za sve greške koje nastanu usled tehničkih nedostataka u procesu rezervisanja turističkog putovanja ili usluga putovanja, koje su deo tog turističkog putovanja, odnosno povezanog putnog aranžmana.

Organizator neće biti odgovoran za greške prilikom rezervisanja koje se mogu pripisati putniku ili koje su izazvane neizbežnim i vanrednim okolnostima.

Prenos ugovora na drugog putnika

#### **Član 100.**

Putnik može pre otpočinjanja turističkog putovanja da prenese ugovor na lice koje ispunjava sve uslove koji važe za predmetni ugovor.

Putnik može da prenese pravo iz ugovora o organizovanom putovanju iz stava 1. ovog člana na drugo lice samo ako o tome obavesti organizatora na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, u razumnom roku pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Obaveštenje iz stava 2. ovog člana, koje je pruženo najmanje sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja smatraće se dostavljenim u razumnom roku.

U slučaju prenosa ugovora na drugog putnika organizator zaključuje novi ugovor o organizovanju putovanja.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, organizator ima pravo na naknadu troškova na način propisan zakonom kojim se uređuje turizam.

Putnik i lice iz stava 1. ovog člana su solidarno odgovorni organizatoru za naknadu troškova.

#### **a) Izmene ugovora pre polaska**

Promena cene

#### **Član 101.**

Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene.

Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umanja cenu, iz stava 1. ovog člana u slučaju promene:

1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije;

2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;

3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

Ako je povećanje cene u slučaju iz stava 2. ovog člana veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu.

U slučaju iz stava 3. ovog člana organizator postupa na način propisan članom 102. ovog zakona.

Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova iz stava 2. ovog člana do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja.

U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva.

Izmena drugih uslova ugovora

### **Član 102.**

Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:

- 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;
- 2) je izmena zanemarljiva.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika.

U slučaju iz st. 1. i 2. ovog člana, organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Obaveštenje o izmeni uslova ugovora iz stava 2. ovog člana sadrži:

- 1) razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid;
- 2) podatke o posledicama propuštanja roka;
- 3) po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.

Putnik može da prihvati promene ugovora iz stava 2. ovog člana ili da jednostrano raskine ugovor o organizovanju putovanja bez plaćanja naknade za raskid.

U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora iz stava 2. ovog člana ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja.

U slučaju iz stava 6. ovog člana, ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene.

U slučaju raskida ugovora iz stava 5. ovog člana, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Druga usluga putovanja

**Član 103.**

U slučaju da organizator, za potrebe istog putovanja, putniku proda i drugu dodatnu uslugu putovanja, ta usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

U slučaju da organizator putniku omogući ciljanu kupovinu neke druge usluge putovanja od drugog trgovca i ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

U slučaju da organizator posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Organizator je, u slučaju iz st. 2. i 3. ovog člana, dužan da, pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, uruči putniku obaveštenje o njegovom pravu na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon propisanog roka.

Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 4. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Organizator ne može bez potpisane ili elektronski potvrđene saglasnosti putnika slati podatke o putniku posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, na način iz stava 3. ovog člana.

Naknadno kupljena usluga

**Član 104.**

U slučaju da putnik kupi uslugu putovanja, koja nije predviđena programom putovanja, ili ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora, i da za tu uslugu zaključi zasebne ugovore sa drugim pojedinačnim trgovcima, naknadno kupljena usluga ne čini sastavni deo turističkog putovanja, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom.

Povezani putni aranžman

**Član 105.**

U slučaju da organizator, odnosno posrednik daje putniku mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugih trgovaca, direktnih pružalaca usluga kupi i plati najmanje dve različite usluge putovanja, o čemu se zaključuju zasebni ugovori, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.

U slučaju da putnik kod organizatora, odnosno posrednika kupi jednu uslugu putovanja, a organizator, odnosno posrednik mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, kupi još jednu dodatnu uslugu putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.

Usluga putovanja iz st. 1. i 2. ovog člana ne može biti smeštaj.

Ukoliko putnik kod organizatora, odnosno posrednika, pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila,

za potrebe istog putovanja, kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost ne prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, koja nije bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.

U slučaju iz st. 1. i 2. i stava 4. ovog člana, povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje.

Kod povezanog putnog aranžmana putnik ne može da ostvari pravo na garanciju putovanja predviđenu za turističko putovanje, već je svaki pružalac usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga, u skladu sa ugovorom.

Organizator je dužan da putniku uruči obaveštenje o njegovim pravima u skladu sa stavom 6. ovog člana.

Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 7. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Turističko putovanje

### **Član 106.**

Organizator, odnosno posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, koje je organizator samostalno ili na zahtev putnika ponudio, pripremio, odnosno kombinovao, na osnovu ugovora zaključenog sa pružaocima usluga, kao trećim licima, kojima je povereno izvršenje tog putovanja.

Pod turističkim putovanjem smatra se i samo usluga smeštaja koja obuhvata jedno ili više noćenja.

Ukoliko putnik pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kod organizatora kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge i predstavlja bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koje organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koje organizator obezbeđuje garanciju putovanja. Trgovac koji je prodao jednu ili više drugih usluga u turizmu koje čine turističko putovanje iz stava 4. ovog člana, dužan je da o tome obavesti organizatora u roku od 24 sata od trenutka zaključenja ugovora.

Nakon prijema obaveštenja iz stava 5. ovog člana, organizator bez odlaganja, a najkasnije u roku od 48 sati od trenutka prijema obaveštenja, sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, na način propisan ovim zakonom.

Nepostupanje organizatora na način propisan stavom 6. ovog člana ne oslobađa organizatora od odgovornosti za realizaciju turističkog putovanja.

U slučaju iz stava 4. ovog člana, organizator je dužan da uruči putniku obaveštenje o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, pravu putnika na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon isteka roka od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.

Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 8. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Odustanak putnika od putovanja

**Član 107.**

Putnik može pre otpočinjanja turističkog putovanja potpuno ili delimično odustati od ugovora o organizovanju putovanja.

Ako putnik pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku koji se određuje uzimajući u obzir vrstu turističkog putovanja (blagovremeni odustanak), organizator ima pravo na naknadu administrativnih troškova.

U slučaju neblagovremenog odustanka putnika od ugovora, organizator može od putnika zahtevati naknadu predviđenu ugovorom, odnosno opštim uslovima putovanja, koja se izračunava uzimajući u obzir period preostao do otpočinjanja turističkog putovanja.

U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora iz stava 4. ovog člana su:

- 1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;
- 2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;
- 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta;
- 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta;
- 5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta.

U slučaju iz st. 2-4. ovog člana, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

Raskid ugovora o organizovanju putovanja i pravo na odustanak od strane organizatora pre otpočinjanja putovanja

**Član 108.**

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:

1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od:

- (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana;
- (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana;
- (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana;

2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti.

U slučaju iz stava 1. tačka 2) ovog člana organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja.

U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

Posebna prava učenika odnosno studenta

#### **Član 109.**

Ako organizator organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno studijama u inostranstvu, dužan je da obezbedi smeštaj i staranje za učenika odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smeštaju, u saradnji sa učenikom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom.

Organizator je dužan da obezbedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da najkasnije u roku od 14 dana pre otpočinjanja putovanja obavesti učenika, odnosno studenta o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu, adresi i telefonskom

broju odgovornog lica kome učenik odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji odredišta.

Ako organizator odnosno posrednik ne ispuni obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, učenik, odnosno student ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor. Teret dokazivanja ispunjenja obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana je na organizatoru odnosno posredniku.

Učenik, odnosno student ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska.

U slučaju da učenik, odnosno student raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja iz razloga za koje organizator odnosno posrednik ne snosi odgovornost, organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika odnosno studenta.

#### **b) Saobraznost turističkog putovanja**

Odgovornost

#### **Član 110.**

Organizator je dužan da realizuje turističko putovanje na način predviđen ugovorom o organizovanom putovanju, a u skladu sa propisima kojima se uređuje turizam.

Turističko putovanje je u skladu sa ugovorom ako ima svojstva koja je organizator garantovao ili ako odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj nameni.

Organizator odgovara za saobraznost usluge, uključujući usluge koje je putniku pružilo treće lice (pružalac usluga prevoza, smeštaja, ishrane, drugih usluga u turizmu, kao i zabavnih, kulturnih, sportsko-rekreativnih ili drugih programa kojima se ispunjava slobodno vreme).

Na odgovornost organizatora za saobraznost turističkog putovanja ili izleta, shodno se primenjuju odredbe čl. 79–81. ovog zakona.

Nesaobraznost usluga putovanja

#### **Član 111.**

Putnik će obavestiti organizatora bez nepotrebnog odlaganja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, o svakoj nesaobraznosti koja je primećena tokom izvršenja usluga putovanja koje su obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja.

Ako usluge putovanja nisu pružene ili ne mogu biti pružene putniku u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez odlaganja, uskladiti ugovorene usluge sa ugovorom, osim u slučaju kada nije u mogućnosti da ih izvrši ili bi to dovelo do nesrazmernih troškova za organizatora uzimajući u obzir obim nesaobraznosti i vrednosti relevantnih usluga putovanja.

Ukoliko organizator nije u mogućnosti da obezbedi usluge putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja, putnik može sam da uskladi usluge putovanja sa ugovorom. Ukoliko organizator delimično uskladi usluge putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja ili nesaobraznost usluga putovanja ne predstavlja značajno odstupanje od uslova utvrđenih ugovorom o organizovanju putovanja, putnik nastavlja da koristi usluge putovanja koje nisu saobrazne sa ugovorom.

Značajno odstupanje iz stava 4. ovog člana postoji kada ukupna vrednost prelazi 25% prodajne cene iz ugovora o organizovanju putovanja.

U slučaju iz st. 3. i 4. ovog člana, putnik ima pravo na razliku između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju, odnosno pravo na naknadu štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora, u skladu sa zakonom.

Značajan nedostatak saobraznosti

#### **Član 112.**

Ako značajan deo usluga putovanja ne može da se pruži kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez nepotrebnog odlaganja i bez ikakvih dodatnih troškova za putnika ponuditi

odgovarajuće zamenske usluge putovanja jednakog ili većeg kvaliteta od onog navedenog u ugovoru, kako bi se nastavila realizacija putovanja, uključujući slučaj da povratak putnika u mesto polaska nije u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja.

Ako organizator ne ponudi zamenske usluge putovanja ili su zamenske usluge putovanja manjeg kvaliteta i čine značajan nedostatak saobraznosti u odnosu na ugovor o

organizovanju putovanja, putnik može da odbije

takve zamenske usluge, odnosno može da raskine ugovor bez plaćanja naknade za raskid.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, putnik ima pravo na smanjenje cene, odnosno pravo na naknadu štete iz člana 111. stav 6. ovog zakona.

Ako ugovor o organizovanju putovanja uključuje prevoz putnika, organizator će u slučajevima navedenim u

stavu 2. ovog člana obezbediti putniku repatrijaciju jednakim prevoznim sredstvom bez nepotrebnog odlaganja i

bez dodatnih troškova za putnika.

Ako je nemoguće obezbediti povratak putnika kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja usled

neizbežnih i vanrednih okolnosti, organizator će snositi troškove neophodnog smeštaja, po mogućnosti jednakog

kvaliteta koji je određen ugovorom o putovanju, tokom perioda koji nije duži od tri noći po putniku.

Ograničenje troškova iz stava 5. ovog člana ne primenjuje se na osobe smanjene

pokretljivosti, na osobu koja ih prati, na trudnice ili maloletnike bez pratnje, kao ni na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć,

pod uslovom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obavješten najmanje 48 sati pre početka turističkog putovanja.

Pravo na umanjenje cene

**Član 113.**

Organizator, lokalni predstavnik organizatora i lokalna agencija na koju je organizator ili posrednik uputio putnika za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja:

- 1) odgovore na reklamacije putnika za vreme trajanja turističkog putovanja;
- 2) otklone svako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže.

Putnik ne može da zahteva umanjenje cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Putnik ne može da zahteva umanjenje cene i u slučaju kada organizator dokaže da se nesaobraznost može pripisati putniku.

Odgovornost za štetu

**Član 114.**

Ako putnik pretrpi štetu usled nesaobraznosti ugovora o organizovanju putovanja, ima pravo da zahteva naknadu štete od organizatora, uključujući i nematerijalnu štetu.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, organizator ne može da ograniči svoju odgovornost za naknadu štete na iznos koji je manji od trostruke ukupne cene turističkog putovanja.

Ograničenje iz stava 2. ovog člana se ne može primeniti na štetu koja se odnosi na telesne povrede, odnosno

na drugu štetu izazvanu namerno ili usled nemara organizatora.

Organizator je oslobođen odgovornosti iz stava 1. ako dokaže da je nesaobraznost izazvana:

- 1) propustima putnika;
- 2) propustima trećeg lica, koje nije odgovorno za pružanje usluga putovanja;
- 3) dejstvom više sile.

Reklamacija putnika i gubitak prava

**Član 115.**

Organizator je dužan da putniku omogući da se na jednostavan i pristupačan način obrati licu odgovornom za prijem reklamacija putnika za vreme trajanja turističkog putovanja.

Pravo putnika na smanjenje cene ili naknadu štete zastareva istekom roka od tri godine, od dana saznanja za nesaobraznost usluge obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja.

Kontakt sa organizatorom

**Član 116.**

Putnik može da uputi poruke, zahteve ili reklamacije u vezi sa realizacijom turističkog putovanja direktno organizatoru, odnosno posredniku preko kojeg je turističko putovanje kupljeno.

Posrednik iz stava 1. ovog člana je dužan da prosledi poruke, zahteve ili reklamacije organizatoru bez nepotrebnog odlaganja.

Za potrebe računanja rokova u skladu sa ovim zakonom, smatra se da je organizator primio poruku, zahtev ili reklamaciju istovremeno kada i posrednik.

Pružanje pomoći

#### **Član 117.**

Organizator će bez nepotrebnog odlaganja pružiti odgovarajuću pomoć putniku, koji je suočen sa poteškoćama, posebno u situaciji kada je povratak putnika u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja nemoguć usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, naročito kroz:

- 1) pružanje odgovarajućih informacija o zdravstvenim uslugama, lokalnim nadležnim organima i pomoći konzulata;
- 2) pružanje pomoći da ostvari komunikaciju na daljinu i pronađe zamenske putne aranžmane.

Organizator može da naplati naknadu u visini stvarnih troškova za pružanje pomoći, ako je do poteškoća došlo namernim postupanjem ili usled nemara putnika.

Garancije putovanja

#### **Član 118.**

Organizator je dužan da ima garanciju putovanja usled insolventnosti, kojom se posebno obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u Republici Srbiji i inostranstvu, kao i sva potraživanja putnika, kao i garanciju putovanja radi naknade štete, kojom se obezbeđuje naknada štete

putniku u slučaju neispunjenja, delimičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obaveza organizatora putovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje turizam.

U slučaju da organizator, odnosno posrednik putniku ne pruži informaciju o garanciji putovanja, odnosno ne

uruči mu potvrdu o garanciji putovanja, putnik ima pravo da odustane od ugovora.

U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator je dužan da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu.

## **2. Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti (tajm-šering), trajne olakšice za odmor, pomoć**

### **prilikom preprodaje, omogućavanje razmene**

Obaveza predugovornog obaveštavanja

#### **Član 119.**

Trgovac je dužan da potrošača u primerenom roku, pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom

korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i

ugovora o omogućavanju razmene, tačno i potpuno obavesti o podacima navedenim u informativnim obrascima  
za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.  
Obaveštenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je lako dostupan potrošaču, na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način.  
Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.  
Podaci iz informativnih obrazaca moraju biti na srpskom jeziku.  
Trgovac je u obavezi da potrošaču dostavi i overen prevod podataka iz informativnih obrazaca na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi.

Oglašavanje

#### **Član 120.**

Prilikom oglašavanja i nuđenja vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trajnih olakšica za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor ili omogućavanja razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trgovac je dužan da obavesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obaveštenja iz člana 119. ovog zakona.  
U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zakluče ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje ili ugovor o omogućavanju razmene, dužan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.  
Trgovac mora omogućiti da obaveštenje iz člana 119. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.  
Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti i trajne olakšice za odmor ne mogu se oglašavati ili prodavati u smislu ulaganja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora

#### **Član 121.**

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene zaključuju se u pisanoj formi i obavezno moraju biti na srpskom jeziku.

U slučaju zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, trgovac je u obavezi da na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa potrošaču dostavi i overen prevod ugovora na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi.

Trgovac je dužan da posle potpisivanja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, podaci iz člana 119. ovog zakona postaju njegov sastavni deo, obavezuju trgovca i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 119. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je dostupan potrošaču.

Trgovac je dužan da u ugovoru iz stava 1. ovog člana izričito navede svaku promenu podataka iz člana 119.

ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pored podataka iz člana 119. ovog zakona, mora da sadrži:

- 1) podatke o datumu i mestu zaključenja ugovora;
- 2) ime, prebivalište i potpis potrošača;
- 3) ime, odnosno naziv, prebivalište odnosno sedište i potpis trgovca, odnosno ime, prebivalište i potpis ovlašćenog lica trgovca.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora potrošača izričito obavesti o:

- 1) pravu potrošača na odustanak od ugovora;
- 2) roku u kome potrošač može da odustane od ugovora;
- 3) zabrani plaćanja cene unapred pre isteka roka u kome potrošač može da odustane od ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora, potrošač mora, odvojeno od potpisivanja ugovora, da potpiše ugovorne

odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 8. ovog člana.

Obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim

olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti sastavni je deo tih ugovora. Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu obrasca za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Pravo na odustanak od ugovora

#### **Član 122.**

Potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju

nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, bez obaveze da navede razloge za

odustanak, u roku od 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora.

U slučaju istovremenog zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o

omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, rok za odustanak od ugovora računa se

od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Produženje roka za odustanak od ugovora

#### **Član 123.**

Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za odustanak od ugovora u pisanoj formi, na papiru ili na drugom

trajnom nosaču zapisa, potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom

korišćenju nepokretnosti, ugovora odnosno predugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora odnosno

predugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora odnosno predugovora o

omogućavanju razmene vremenski

podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od godinu i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora odnosno

predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju

nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o

omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pre isteka godinu dana od dana kada je

potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora računa se od

dana kada je potrošač primio obrazac za odustanak od ugovora.

Ako trgovac ne obavesti potrošača o podacima iz člana 119. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru, drugom

trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, potrošač ima pravo da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od tri meseca i 14 dana, od dana kada je primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obaveštenje o podacima iz člana 119. ovog zakona pre isteka tri meseca od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti računa se od dana kada je potrošač primio obaveštenje.

Korišćenje prava na odustanak od ugovora

#### **Član 124.**

Izjava kojom potrošač odustaje od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač može dostaviti trgovcu na obrascu za odustanak od ugovora.

Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Pravne posledice odustanka

#### **Član 125.**

Odustankom od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše odnosno zaključe ugovor.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu

pružene pre odustanka od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju

razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Plaćanje unapred

**Član 126.**

Kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, zabranjeno je ugovaranje plaćanja unapred, pružanja sredstava obezbeđenja, rezervisanje novca na računima, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Kod ugovora o pomoći prilikom preprodaje, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o trajnim olakšicama za odmor, odnosno pre nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje. Ugovor o trajnim olakšicama za odmor

**Član 127.**

Kod ugovora o trajnim olakšicama za odmor trgovac je dužan da potrošaču omogući plaćanje cene u obročnim otplatama, u jednakim godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora.

Zabranjeno je plaćanje suprotno stavu 1. ovog člana.

Ukupan iznos potrošačevih obaveza, uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama.

Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtev za plaćanje svake obročne otplate u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najkasnije 14 dana pre dana njenog dospeća.

Posle isplate prve obročne otplate, potrošač može bez kamate da odustane od ugovora o trajnim olakšicama za odmor dostavljanjem obaveštenja o odustanku od ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za plaćanje rate.

Prestanak povezanih ugovora

**Član 128.**

Ako potrošač odustane od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, smatra se da prestaju da važe svi povezani ugovori bez dodatnih troškova za potrošača, uključujući ugovor o kreditu, bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da obavesti davaoca kredita o odustanku od

ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor

#### **Član 129.**

Trgovac je dužan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja

nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor.

Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahteva da trgovac otkupi

vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor.

Solidarna odgovornost

#### **Član 130.**

Trgovac, lica koja po nalogu trgovca učestvuju u prodaji vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, lica

kojima je trgovac poverio obavljanje određenih poslova iz ugovora o prodaji vremenski podeljenog korišćenja

nepokretnosti, ostali trgovci koji učestvuju u prodaji usluga vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, kao i

posrednici u prodaji usluga vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, solidarno su odgovorni potrošaču za

izvršenje i za pravne posledice neizvršenja ugovornih obaveza.

### **XII. STRATEGIJA I INSTITUCIONALNI OKVIR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA**

#### **Strategija zaštite potrošača**

##### **Član 131.**

Strategijom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Strategija) utvrđuju se dugoročni ciljevi i aktivnosti neophodne

radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača i akcioni plan za realizaciju Strategije.

Vlada na predlog Ministarstva donosi Strategiju.

#### **Nosioci zaštite potrošača**

##### **Član 132.**

Nosioci zaštite potrošača su Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo, Nacionalni savet za zaštitu potrošača,

druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju zakonom utvrđene nadležnosti u oblasti zaštite potrošača, organi

autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi.

Nosioci zaštite potrošača iz stava 1. ovog člana sarađuju u cilju unapređenja zaštite potrošača, kao i na

sprovođenju Strategije i akcionog plana.

#### **Saradnja u oblasti zaštite potrošača**

##### **Član 133.**

Privredne i profesionalne komore i udruženja koja su osnovana u cilju zaštite prava trgovaca u oblasti trgovine

podstiču i promovišu zaštitu potrošača, naročito među svojim članovima.

Radi unapređenja zaštite potrošača privredne i profesionalne komore i udruženja iz stava 1. ovog člana sarađuju sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 132. stav 1. ovog zakona.

## **Poslovi Ministarstva**

### **Član 134.**

Ministarstvo:

- 1) kreira politiku zaštite potrošača;
- 2) sprovodi postupak i određuje mere zaštite kolektivnog interesa potrošača;
- 3) podnosi zahtev za pokretanje prekršajnog postupka zbog povrede kolektivnog interesa potrošača;
- 4) prati sprovođenje politike zaštite potrošača kroz druge državne politike;
- 5) sarađuje i koordinira sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 132. stav 1. ovog zakona, kao i svim ostalim subjektima koji se bave zaštitom potrošača;
- 6) unapređuje pravni okvir zaštite potrošača i vrši usklađivanje sa propisima Evropske unije u oblasti zaštite potrošača;
- 7) obezbeđuje primenu propisa i vrši koordinaciju nadzora nad tržištem u oblasti zaštite potrošača;
- 8) priprema i podnosi Vladi na usvajanje Strategiju i akcioni plan za realizaciju Strategije;
- 9) prati i ocenjuje uspešnost sprovođenja Strategije;
- 10) obavlja stručne i administrativne poslove za potrebe Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača;
- 11) podržava osnivanje i vrši koordinaciju u razvoju tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 12) podržava rad i razvoj udruženja i saveza;
- 13) sarađuje sa organima pokrajinske i lokalne samouprave na razvoju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou;
- 14) sarađuje sa institucijama koje se bave zaštitom potrošača na regionalnom i međunarodnom nivou;
- 15) podstiče i sprovodi edukativne i informativne aktivnosti usmerene na povećanje svesti potrošača i javnosti o pravima potrošača i politici zaštite potrošača;
- 16) promovise istraživanja i naučne projekte u oblasti zaštite potrošača;
- 17) upravlja i vrši nadzor nad Nacionalnim registrom potrošačkih prigovora uspostavljenim u skladu sa članom 147. ovog zakona;
- 18) prati tržište radi prepoznavanja nepoštene poslovne prakse i nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima;
- 19) daje mišljenja i preporuke u pogledu nepoštene poslovne prakse i nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima;
- 20) podstiče donošenje kodeksa dobre poslovne prakse od strane privrednih i profesionalnih komora i udruženja trgovaca.

## **Nacionalni savet za zaštitu potrošača**

### **Član 135.**

Radi unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje nosilaca zaštite potrošača i drugih subjekata koji se bave zaštitom potrošača, Vlada obrazuje Nacionalni savet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni savet).

Nacionalni savet naročito obavlja sledeće poslove:

- 1) učestvuje u izradi Strategije;
- 2) izveštava Vladu o stanju u oblasti zaštite potrošača i sprovođenju akcionog plana za realizaciju Strategije;
- 3) predlaže mere i aktivnosti za unapređenje zaštite potrošača;
- 4) daje mišljenja i preporuke o pitanjima iz oblasti zaštite potrošača nosiocima zaštite potrošača;
- 5) obaveštava javnost o svom radu i pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

### **Sastav Nacionalnog saveta**

#### **Član 136.**

Nacionalni savet čine predstavnici Ministarstva i drugih državnih organa i nosilaca javnih ovlašćenja, evidentiranih udruženja i saveza, privrednih i profesionalnih komora i drugih učesnika na tržištu, kao i nezavisni stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača.

Stalne članove Nacionalnog saveta čine predstavnici Ministarstva, ministarstva nadležnog za bezbednost hrane, ministarstva nadležnog za bezbednost proizvoda, ministarstva nadležnog za zdravlje, ministarstva nadležnog za energetiku, ministarstva nadležnog za telekomunikacije, ministarstva nadležnog za pravosuđe, ministarstva nadležnog za finansije, ministarstva nadležnog za turizam i ministarstva nadležnog za zaštitu životne sredine.

Jednu trećinu od ukupnog broja članova Nacionalnog saveta čine predstavnici evidentiranih udruženja i saveza.

Savet potrošača iz člana 146. ovog zakona, u roku od 30 dana od dana prijema zahteva Ministarstva, predlaže članove Nacionalnog saveta iz reda evidentiranih udruženja i saveza. Ministar predsedava Nacionalnim savetom.

### **Aktivnosti organa autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave**

#### **Član 137.**

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave preduzimaju aktivnosti iz svoje nadležnosti u cilju

unapređenja zaštite potrošača, a naročito:

- 1) podržavaju aktivnosti udruženja i saveza u pogledu obezbeđivanja finansijskih sredstava, odgovarajućih prostorija i ostalih neophodnih uslova za rad, u skladu sa propisima o finansiranju programa od javnog interesa

koje realizuju udruženja;

2) podstiču i podržavaju aktivnosti usmerene na zaštitu potrošača, a posebno informisanje, savetovanje i

edukaciju potrošača;

3) podstiču i podržavaju učešće predstavnika potrošača u svim telima koja na pokrajinskom i lokalnom nivou

donose odluke u oblastima od značaja za potrošače, kao što su usluge od opšteg ekonomskog interesa;

4) planiraju i sprovode aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svojoj teritoriji, u skladu sa Strategijom;

5) podržavaju osnivanje i rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave dostavljaju godišnji izveštaj Ministarstvu o

sprovedenim aktivnostima na unapređenju zaštite potrošača, u skladu sa stavom 1. ovog člana, najkasnije do 15.

marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

### **Udruženja i savezi**

#### **Član 138.**

Udruženja i savezi u smislu ovog zakona su udruženja odnosno savezi koji su osnovani i upisani u registar u

skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja i koji ispunjavaju sledeće uslove:

1) da se osnivaju radi ostvarivanja ciljeva zaštite potrošača;

2) da su nedobitna i nezavisna, naročito u odnosu na trgovce i političke stranke;

3) da lice na rukovodećem položaju u udruženju, odnosno savezu nije:

(1) lice zaposleno u državnom organu ili regulatornom telu, odnosno u organu autonomne pokrajine ili organu

jedinice lokalne samouprave koji se bave poslovima zaštite potrošača;

(2) lice na rukovodećem položaju ili član nadzornog organa kod trgovca ili u udruženju trgovaca;

(3) lice na rukovodećem položaju u političkoj stranci.

Zabranjeno je da se udruženje, odnosno savez predstavlja ili da u svom nazivu navede da je udruženje,

odnosno savez udruženja za zaštitu potrošača, ako ne ispunjava uslove iz stava 1. ovog člana.

### **Aktivnosti udruženja i saveza**

#### **Član 139.**

Udruženja i savezi obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa zakonom i statutom.

Aktivnosti udruženja i saveza naročito obuhvataju:

1) informisanje, edukaciju, savetovanje i pružanje pravne pomoći potrošačima u ostvarivanju potrošačkih

prava;

2) primanje, evidentiranje i postupanje po prigovorima potrošača;

3) sprovođenje nezavisnih ispitivanja i uporednih analiza kvaliteta roba i usluga i javno objavljivanje dobijenih

rezultata;

4) sprovođenje istraživanja i studija u oblasti zaštite potrošača i javno objavljivanje dobijenih rezultata.

## **Evidencija udruženja i saveza**

### **Član 140.**

Ministarstvo ustanovljava i vodi Evidenciju udruženja i saveza (u daljem tekstu: Evidencija).

Evidencija se javno objavljuje na zvaničnoj internet stranici Ministarstva.

Evidencija sadrži naziv udruženja ili saveza, sedište, elektronsku adresu, adresu internet stranice, datum

upisa u Evidenciju, datum brisanja iz Evidencije, kontakt telefone, godišnje izveštaje o sprovedenim aktivnostima

i godišnje finansijske izveštaje udruženja i saveza.

## **Postupak upisa u Evidenciju**

### **Član 141.**

Upis udruženja i saveza u Evidenciju vrši Ministarstvo.

Udruženja, odnosno savezi podnose prijavu Ministarstvu, radi upisa u Evidenciju.

Prijava iz stava 2. ovog člana naročito sadrži: naziv udruženja ili saveza, matični broj udruženja odnosno

saveza, kao i odgovarajuće dokaze da udruženje, odnosno savez ispunjava uslove propisane čl. 138. i 139. i

članom 142. ovog zakona.

Ministar bliže propisuje sadržinu prijave iz stava 2. ovog člana, način vođenja Evidencije, kao i uslove za upis

iz člana 142. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.

## **Uslovi za upis u Evidenciju**

### **Član 142.**

Za upis udruženja, odnosno saveza u Evidenciju, pored uslova iz člana 138. ovog zakona, potrebno je da

udruženje, odnosno savez ispunjava i sledeće uslove:

1) da je oblast ostvarivanja ciljeva zaštite potrošača njihova pretežna delatnost;

2) da je u oblasti zaštite potrošača aktivno najmanje tri godine;

3) da raspolaže odgovarajućim kadrovskim, materijalnim i tehničkim kapacitetima neophodnim za obavljanje delatnosti zaštite potrošača;

4) da predstavnici udruženja, odnosno saveza poseduju odgovarajuće iskustvo, stručnost i veštinu za

obavljanje delatnosti u oblasti zaštite potrošača;

5) da dostavi izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite

potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, čime se potvrđuje iskustvo u ovoj oblasti u periodu od najmanje

tri godine.

Za upis saveza u Evidenciju neophodno je da savez čine najmanje tri udruženja. Prilikom utvrđivanja ispunjenosti uslova za upis u Evidenciju, Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača iz člana 146. ovog zakona. Na zahtev Ministarstva, Savet potrošača mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 15 dana od dana prijema zahteva. Ministarstvo nastavlja postupak upisa u Evidenciju ako Savet potrošača ne dostavi mišljenje u roku iz stava 4. ovog člana.

### **Prava evidentiranih udruženja i saveza**

#### ***Član 143.***

Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo:

- 1) da konkurišu sa programom od javnog interesa za podsticajna sredstva Ministarstva;
- 2) na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača u skladu sa ovim zakonom;
- 3) da zastupaju interese potrošača u sudskim i vansudskim postupcima;
- 4) da zastupaju interese potrošača u konsultativnim telima u oblasti zaštite potrošača na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
- 5) na učestvovanje u radu radnih grupa za pripremu propisa i strateških dokumenata kojima se uređuju prava potrošača;
- 6) na pristup korišćenju Nacionalnog registra potrošačkih prigovora iz člana 147. ovog zakona, u cilju primanja, evidentiranja i postupanja po prigovorima potrošača;
- 7) da učestvuju u radu Saveta potrošača iz člana 146. ovog zakona.

### **Finansiranje udruženja i saveza**

#### ***Član 144.***

Aktivnosti evidentiranih udruženja, odnosno saveza mogu da se finansiraju ili sufinansiraju iz budžeta

Republike Srbije, u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade.

Evropski i međunarodni projekti u oblasti zaštite potrošača koje vode evidentirana udruženja, odnosno savezi

mogu da se sufinansiraju iz budžeta Republike Srbije.

Evidentirana udruženja, odnosno savezi dužni su da dostave Ministarstvu finansijski izveštaj o aktivnostima

finansiranim u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu, a Ministarstvo te

izveštaje objavljuje na svojoj internet stranici.

Evidentirana udruženja, odnosno savezi koji ne obezbeđuju sredstva iz budžeta Republike Srbije, već iz

drugih izvora, dužna su da o tome obaveste nadležno Ministarstvo u roku od 30 dana od dobijanja tih sredstava.

Zabranjeno je da udruženja, odnosno savezi primaju novčana i druga sredstva, stvari, prava i usluge, osim poklona manje vrednosti, uključujući svaki oblik donacija i bespovratne pomoći, od fizičkih i pravnih lica s kojima postoji sukob interesa, a naročito od trgovaca ili udruženja trgovaca, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu (obuka i sl.) u skladu sa zakonom i statutom udruženja, odnosno saveza.

Sukob interesa u smislu stava 5. ovog člana postoji kada lice u svojstvu predstavnika, organa ili člana organa udruženja, odnosno saveza, ima privatni, poslovni ili drugi interes koji utiče ili može da utiče na postupanje lica u navedenom svojstvu na način koji može da ugrozi nezavisnost udruženja, odnosno saveza u ostvarivanju ciljeva za koje je osnovan.

## **Brisanje iz Evidencije**

### **Član 145.**

Udruženje, odnosno savez briše se iz Evidencije ako:

- 1) prestane da ispunjava uslove iz člana 138, člana 142. i člana 144. ovog zakona;
- 2) ne postupi na način iz člana 146. stav 4. ovog zakona;
- 3) ne odredi svog predstavnika za člana savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacija potrošača na poziv imaoca javnih ovlašćenja, jedinice lokalne samouprave ili trgovca, osim u opravdanim slučajevima;
- 4) ne objavi spisak iz člana 82. stav 9. ovog zakona na svojoj internet stranici;
- 5) ne dostavi godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, u skladu s članom 144. stav 3. ovog zakona, do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu;
- 6) narušava etički kodeks iz člana 146. stav 2. tačka 3) ovog zakona.

O brisanju iz Evidencije odlučuje Ministarstvo.

Prilikom utvrđivanja ispunjenosti uslova za brisanje iz Evidencije, Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje

Saveta potrošača iz člana 146. ovog zakona.

Savet potrošača svoje mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 15 dana od dana kada

je Ministarstvo zatražilo to mišljenje.

U slučaju da Savet potrošača ne dostavi mišljenje iz stava 3. ovog člana, Ministarstvo nastavlja postupak

brisanja iz Evidencije.

Brisano udruženje ne može biti ponovo upisano u Evidenciju u roku od godinu dana od dana brisanja.

## **Savet potrošača**

### **Član 146.**

Predstavnici svih udruženja, odnosno saveza koji su upisani u Evidenciju iz člana 140. ovog zakona čine

Savet potrošača.

Savet potrošača obavlja sledeće poslove:

- 1) usaglašava stavove udruženja odnosno saveza o bitnim pitanjima za potrošače;
- 2) predlaže predstavnike udruženja odnosno saveza u Nacionalni savet i druge organe;
- 3) donosi etički kodeks udruženja odnosno saveza i prati njegovu sprovođenje;
- 4) daje mišljenje Ministarstvu u postupku upisa i brisanja iz Evidencije iz člana 140. i člana 145. ovog zakona;
- 5) donosi preporuku o brisanju udruženja i saveza iz Evidencije Ministarstva;
- 6) razmatra i druga pitanja u skladu sa zakonom i poslovníkom o radu.

Savet potrošača donosi poslovnik o radu.

Odluke Saveta potrošača objavljuje Ministarstvo na svojoj internet stranici i evidentirana udruženja, odnosno

savezi na svojim internet stranicama.

## **HIII. POTROŠAČKI PRIGOVORI I VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

### **1. Nacionalni registar potrošačkih prigovora i pojam potrošačkih prigovora**

#### **Nacionalni registar potrošačkih prigovora**

##### **Član 147.**

Potrošački prigovor je svaka predstavka ili pritužba kojom potrošač prijavljuje povredu prava uređenu ovim ili drugim zakonom.

Ministarstvo ustanovljava i vodi Nacionalni registar potrošačkih prigovora.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, Ministarstvo postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Jednom godišnje, najkasnije do 1. marta tekuće godine za prethodnu godinu, Ministarstvo javno objavljuje i dostavlja Nacionalnom savetu izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora.

Izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora naročito sadrži:

- 1) podatke o prigovorima potrošača i pruženoj pravnoj pomoći;
- 2) uočene nedostatke u prikupljanju, evidenciji i rešavanju potrošačkih prigovora;
- 3) oblasti u kojima je zabeležen najveći broj prigovora potrošača;
- 4) predloge za unapređenje postupka za prikupljanje podataka, evidenciju i rešavanje potrošačkih sporova.

#### **Potrošački spor**

##### **Član 148.**

Potrošački spor je domaći ili prekogranični spor koji proizlazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca.

Domaći spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, u kom u vreme zaključenja ugovora potrošač ima

prebivalište ili boravište, a trgovac sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji.

Prekogranični spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, u kom u vreme zaključenja ugovora trgovac ima sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji, a potrošač nema ni prebivalište ni boravište u Republici Srbiji.

Sudovi nadležni za rešavanje potrošačkih sporova dužni su da vode evidenciju potrošačkih sporova. Sudovi na osnovu evidencije jednom godišnje dostavljaju podatke o broju potrošačkih sporova, donetih presuda i

prosečnoj dužini trajanja potrošačkih sporova ministarstvu nadležnom za poslove pravosuđa, na propisanom obrascu, najkasnije do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu. Ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa objedinjene podatke na propisanom obrascu dostavlja Ministarstvu najkasnije do 30. aprila tekuće godine za prethodnu godinu.

Ministar nadležan za poslove pravosuđa bliže propisuje sadržinu i način vođenja evidencije i izgled obrazaca iz stava 4. ovog člana.

U potrošačkom sporu, potrošač ne plaća sudsku taksu za tužbu i presudu, u smislu zakona kojim se uređuje parnični postupak, ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000 dinara.

## **2. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**

### ***Pojam***

#### ***Član 149.***

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u smislu ovog zakona obavlja se na transparentan, efikasan, brz i

pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: telo).

Ministar bliže uređuje uslove za osnivanje i rad tela, kriterijume za evidentiranje tela, izveštavanje o radu,

naknadu za rad tela, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 150. stav 2. ovog zakona i obrazac predloga

za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora (u daljem tekstu: predlog).

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:

- 1) u oblasti medicinskih usluga koje se pružaju pacijentima u svrhu lečenja, uključujući izdavanje recepata;
- 2) u oblasti pružanja usluga od opšteg interesa koje nisu ekonomske prirode;
- 3) u vezi sa zaključenim ugovorima sa javnim pružaocima usluga u oblasti visokoškolskog obrazovanja;
- 4) u potrošačkim sporovima koji su predmet ovog zakona, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- 5) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 6) na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- 7) na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- 8) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

**Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**  
**Član 150.**

Tela sarađuju u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja i razmene dobre prakse. Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.

Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. ovog člana. Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova i njihovom profesionalnom iskustvu;
- 3) prosečnu dužinu trajanja spora;
- 4) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i voditi postupak;
- 5) poslovnik o radu, ukoliko ga poseduju;
- 6) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno

objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju

primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela i uočenim značajnim problemima.

Ukoliko tela prestanu da ispunjavaju propisane uslove za upis u listu tela ili ne dostave izveštaj iz stava 5.

ovog člana, brišu se sa liste tela i ne upisuju se ponovo na listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa liste.

**Pravo na vansudsko rešavanje sporova**  
**Član 151.**

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu.

Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu sa ovim zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Izuzetno od stava 4. ovog člana, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava potrošača i trgovca.

Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

## **Obaveze ministarstva u vezi vansudskog rešavanja sporova**

### **Član 152.**

Ministarstvo:

- 1) održava i ažurira internet stranicu koja sadrži informacije o vansudskom rešavanju sporova, o postupku i o mogućnosti podnošenja predloga;
- 2) prima predloge i prosleđuje nadležnom telu;
- 3) vrši isplatu naknade za rad tela u smislu člana 167. stav 3. ovog zakona;
- 4) vrši nadzor nad radom tela, priprema i objavljuje godišnji izveštaj o aktivnostima tela.

## **3. Načela vansudskog rešavanja potrošačkih sporova**

### **Ravnopravnost**

#### **Član 153.**

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora strane su ravnopravne.

### **Isključenje javnosti**

#### **Član 154.**

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora javnost je isključena.

### **Nepriistrasnost**

#### **Član 155.**

Telo je nezavisno u radu i postupka nepriistrasno.

### **Poverljivost**

#### **Član 156.**

Svi podaci, predlozi i izjave iz postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora ili u vezi sa postupkom su poverljivi, ako se strane nisu drugačije sporazumele, osim onih kojih se moraju otkriti u skladu sa zakonom ili u cilju primene ili sprovođenja sporazuma o vansudskom rešavanju potrošačkog spora, kao i kada to javni interes nalaže.

### **Hitnost**

#### **Član 157.**

Postupak vansudskog rešavanja spora sprovede se bez odlaganja u najkraćem mogućem roku.

### **Jezik postupka**

#### **Član 158.**

U postupku vansudskog rešavanja spora u službenoj upotrebi je srpski jezik i ćiriličko pismo. Drugi jezici i pisma službeno se upotrebljavaju u skladu sa zakonom. Na područjima u kojima žive pripadnici nacionalnih manjina u službenoj upotrebi su i njihovi jezici i pisma, u skladu sa Ustavom i zakonom.

#### **4. Postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora**

##### ***Predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora***

##### **Član 159.**

Predlog sadrži:

- 1) ime, prezime, prebivalište ili boravište potrošača;
- 2) poslovno ime, sedište, poreski identifikacioni broj trgovca;
- 3) podatke o predmetu potrošačkog spora, uz opis činjeničnog stanja i dokaze kojima se utvrđuju činjenice;
- 4) predlog potrošača o ishodu potrošačkog spora;
- 5) izjavu da je potrošač prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu;
- 6) datum podnošenja reklamacije ili prigovora;
- 7) izjavu da spor nije u toku ili već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;
- 8) izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);
- 9) datum i potpis potrošača.

Predlog potrošač dostavlja Ministarstvu, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem. Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Ministarstvo ga prosleđuje telu koje je po mestu obavljanja

vansudskog rešavanja potrošačkog spora najbliže mestu prebivališta potrošača ili telu za koje Ministarstvo

proceni da će postupak vansudskog rešavanja spora rešiti na najefikasniji i najcelishodniji način, imajući u vidu

predlog potrošača (npr. vođenje postupka elektronskim putem, izbor tela najbližeg boravištu potrošača i sl.).

Predlog iz stava 1. ovog člana je neuredan ako ima nedostatke koji telo sprečavaju da postupa po njemu, ako

nije razumljiv ili ako nije potpun. U tom slučaju telo u roku od pet dana od prijema predloga obaveštava potrošača

na koji način da uredi predlog, i to u roku koji ne može biti kraći od pet dana, uz upozorenje na pravne posledice

ako ne uredi predlog u ostavljenom roku.

Ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa stavom 4. ovog člana, smatraće se da je odustao.

Ako potrošač uredi predlog u skladu sa stavom 4. ovog člana, smatraće se da je predlog za vansudsko

rešavanje potrošačkog spora podnet kada telo primi uređen predlog.

##### ***Odbacivanje predloga za vansudsko rešavanje sporova***

##### **Član 160.**

Predlog se odbacuje iz sledećih razloga:

- 1) telo nije nadležno za rešavanje u sporu;
- 2) spor je već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;
- 3) ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa članom 159. stav 4. ovog zakona;
- 4) ako je predlog podnet nakon isteka roka od godinu dana od dana podnošenja reklamacije trgovcu;
- 5) ako potrošač, pre podnošenja predloga, nije izjavio reklamaciju u skladu sa ovim zakonom.

Telo je dužno da odluči o dopuštenosti predloga u roku od 15 dana od dana prijema predloga.

### ***Pokretanje postupka***

#### ***Član 161.***

Postupak se smatra pokrenutim kada telo primi uredan predlog potrošača, a ne postoje uslovi za odbacivanje

predloga iz člana 160. ovog zakona.

Uredan predlog telo dostavlja trgovcu uz obaveštenje trgovcu da se u roku od 15 dana od dana dostavljanja

predloga sa priložima izjasni da li priznaje ili osporava predlog potrošača.

Ako trgovac osporava predlog, u izjašnjenju mora da navede činjenice na kojima zasniva svoje navode i

dokaze kojima se utvrđuju te činjenice.

### ***Sprovođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora***

#### ***Član 162.***

Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka.

Telo može zakazati usmenu raspravu uvek kada je to korisno za razjašnjenje predmetnog spora, a potrošač i

trgovac su obavezni da učestvuju na usmenoj raspravi.

Telo može obustaviti postupak ako oceni da dalje sprovođenje postupka nije celishodno ili ako potrošač ne

dođe na usmenu raspravu.

### ***Okončanje postupka***

#### ***Član 163.***

Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se:

- 1) preporukom o načinu rešavanja potrošačkog spora;
- 2) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora;
- 3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.).

### ***Preporuka***

#### ***Član 164.***

Ukoliko strane u postupku ne postignu sporazum, telo može izdati preporuku o načinu rešavanja spora, ukoliko oceni da je to celishodno.

Preporuka se sačinjava u pisanom obliku sa obrazloženjem i dostavlja stranama u postupku.

Preporuka ne obavezuje strane u sporu.

### ***Sporazum o rešavanju spora***

#### ***Član 165.***

Ukoliko strane u vansudskom postupku rešavanja potrošačkog spora postignu sporazum, telo ga sačinjava u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis.

Sadržinu sporazuma o rešavanju spora putem vansudskog rešavanja potrošačkog spora određuju strane u postupku.

Telo potpisan sporazum dostavlja stranama u postupku i Ministarstvu.

### ***Sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora kao izvršna isprava***

#### ***Član 166.***

Sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora može imati snagu izvršne isprave ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da sadrži izjavu dužnika kojom pristaje da poverilac na osnovu sporazuma o rešavanju spora u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora nakon dospelosti potraživanja može pokrenuti postupak (klauzula izvršnosti);
- 2) sporazum mora biti potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela.

### ***Troškovi vansudskog rešavanja potrošačkog spora***

#### ***Član 167.***

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).

Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade.

Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu sporazuma sa telom, da pomaže rad tela obezbeđivanjem prostornih i tehničkih sredstava.

### ***Pravo na sudsku zaštitu i rešavanje potrošačkog spora putem arbitraže***

#### ***Član 168.***

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Učešće potrošača u vansudskom rešavanju spora ne utiče na pravo potrošača da zahteva naknadu štete u sudskom postupku.

Zastarevanje i prekluzivni rokovi ne teku u toku postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, a počinju ponovo da teku istekom petnaestog dana od dana okončanja ovog postupka.

Potrošački spor može se rešavati i pred arbitražom, kada potrošač i trgovac zaključe sporazum o arbitraži nakon nastanka spora.

Sporazum o arbitraži je isprava koju su potpisale obe ugovorne strane i koji ne sadrži druge sporazume osim onih koje se odnose na arbitražni postupak.

Trgovac je dužan da potrošača pre potpisivanja sporazuma o arbitraži upozna sa pravnim posledicama prihvatanja arbitražnog sporazuma, posebno o obavezности odluke arbitraže i troškovima ovog postupka.

### ***Shodna primena drugih propisa***

#### ***Član 169.***

Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, shodno se primenjuje zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

#### **XIV. ZAŠTITA KOLEKTIVNOG INTERESA POTROŠAČA**

##### **Kolektivni interes potrošača**

###### **Član 170.**

Povreda kolektivnog interesa potrošača postoji:

1) kada se ukupnom broju od najmanje deset potrošača, istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od

strane istog lica, povređuje pravo koje im je zagantovano ovim zakonom, ili

2) u slučaju ugovaranja nepravičnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 40–44. ovog zakona.

Povreda kolektivnog interesa potrošača iz stava 1. tačka 1) ovog člana postoji i u slučajevima kada se

povređuju prava ukupnom broju potrošača koji je manji od deset, ako nadležni organ utvrdi da je došlo do

povrede kolektivnog interesa potrošača uzimajući u obzir naročito trajanje i učestalost postupanja trgovca, kao i

činjenicu da li takvo postupanje ispoljava negativne efekte prema svakom potrošaču u datoj činjeničnoj situaciji.

##### **Pokretanje postupka po službenoj dužnosti**

###### **Član 171.**

Ministarstvo pokreće i vodi postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti

ako u postupku nadzora, na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka osnovano

pretpostavi da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepravične ugovorne

odredbe, ugrožava ili pretila da ugrozi kolektivni interes potrošača.

Postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača može da se vodi protiv trgovca odnosno udruženja

trgovaca čija su postupanja u suprotnosti sa odredbama ovog zakona, ili ako ugovara nepravične ugovorne

odredbe u smislu ovog zakona.

##### **Pokretanje postupka po zahtevu stranke**

###### **Član 172.**

Postupak zaštite kolektivnog interesa može se, osim po službenoj dužnosti, pokrenuti i voditi na osnovu

zahteva ovlašćenog lica.

##### **Lica ovlašćena za podnošenje zahteva za zaštitu kolektivnog interesa potrošača**

###### **Član 173.**

Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 140. ovog zakona.

## **Stranke u postupku i pokretanje postupka**

### **Član 174.**

Stranke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača su lice protiv koga je pokrenut postupak i podnosilac zahteva.

Svojstvo stranke nemaju podnosioci inicijative za ispitivanje povrede kolektivnog interesa potrošača, davaoci

informacija i podataka, stručna lica i organizacije čije se analize koriste u postupku, kao ni državni organi i

organizacije koji sarađuju sa Ministarstvom u toku postupka.

O pokretanju postupka zaštite kolektivnog interesa potrošača donosi se zaključak, koji naročito sadrži opis

radnji ili akata koji mogu da predstavljaju povredu kolektivnog interesa potrošača, pravni osnov i razloge za

pokretanje postupka.

Protiv zaključka o pokretanju postupka nije dozvoljena posebna žalba i ne može se pokrenuti upravni spor.

Ministarstvo će obavestiti lice protiv kojeg je pokrenut postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača o

razlozima zbog kojih se postupak vodi kao i o bitnim činjenicama i dokazima u postupku i pozvati ga da se izjasni

u roku od osam dana od dana prijema obaveštenja.

## **Odluke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača**

### **Član 175.**

Ministarstvo rešenjem odlučuje o postojanju povrede i određivanju mere.

Lice protiv kojeg se vodi postupak može u toku postupka do njegovog okončanja dati predlog obaveza koje je

spremno da preduzme radi otklanjanja povrede zakona, sa uslovima i rokovima za sprovođenje (korektivna

izjava).

Rešenje iz stava 1. ovog člana sadrži i rok za sprovođenje izrečene mere.

Protiv rešenja donetog u postupku zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti upravni spor.

## **Mera zaštite kolektivnog interesa potrošača**

### **Član 176.**

Ako je utvrđeno postojanje povrede kolektivnog interesa, određuje se mera zaštite kolektivnog interesa

potrošača, kojom može da se naloži licu protiv koga je vođen postupak da preduzme određeno ponašanje ili

može da mu se zabrani određeno ponašanje, a naročito da:

1) prekine sa kršenjem odredbi ovog zakona kojim se ugrožava kolektivni interes potrošača i uzdrži se od

budućeg kršenja;

2) otkloni utvrđenu nepravilnost;

3) bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravičnih ugovornih odredaba.

U rešenju iz člana 175. stav 1. ovog člana Ministarstvo može trgovcu da naloži obavezu da u utvrđenom roku izvesti Ministarstvo o sprovođenju izrečenih mera. Rešenje kojim se određuje mera iz stava 1. ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

### **Privremena mera**

#### ***Član 177.***

Ako postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača, Ministarstvo, na predlog podnosioca zahteva, može da naloži prestanak vršenja određenih radnji, odnosno obavezu preduzimanja radnji kojima se sprečavaju ili otklanjaju štetne posledice. Privremena mera može da traje do donošenja rešenja u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača.

### **Prekid postupka**

#### ***Član 178.***

Ministarstvo prekida postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača ako se trgovac korektivnom izjavom obaveže da neće nastaviti ili ponoviti radnju ili akt kojim se šteti kolektivnom interesu potrošača. Prekid postupka iz stava 1. ovog člana može da traje najduže tri meseca. O postupanju po obavezi iz stava 1. ovog člana Ministarstvo vodi računa po službenoj dužnosti. Ako stranka protiv koje se vodi postupak ne ispuni ili prekrši preuzete obaveze pre isteka roka od tri meseca Ministarstvo nastavlja postupak. Ako stranka protiv koje se vodi postupak ispuni preuzete obaveze u propisanom roku Ministarstvo će obustaviti postupak.

### **Postupak za naknadu štete**

#### ***Član 179.***

Pokretanje ili vođenje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača ne sprečava potrošača kome je prouzrokovana šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu te štete ili da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili utvrđivanje ništavosti ugovora, odnosno da pred sudom pokrene drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava.

## **Primena pravila opšteg upravnog postupka**

### **Član 180.**

Na pitanja u vezi sa postupkom zaštite kolektivnog interesa potrošača koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje opšti upravni postupak.

## **XV. NADZOR**

### **Nadležnost za nadzor**

#### **Član 181.**

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo.

Organi državne uprave i organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave, u okviru svog delokruga,

vrše nadzor nad sprovođenjem propisa u oblasti zaštite potrošača i preduzimaju radnje propisane ovim zakonom i drugim propisima.

Inspeksijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo

nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko

turističkih inspektora, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje

inspeksijski nadzor u oblastima trgovine i turizma.

### **Saradnja u nadzoru**

#### **Član 182.**

Organi iz člana 181. stav 2. ovog zakona u vršenju nadzora međusobno sarađuju i dostavljaju jedni drugima

podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača.

U cilju unapređenja saradnje i koordinacije poslova nadzora, Vlada na predlog ministra nadležnog za zaštitu

potrošača može da osnuje koordinaciona tela.

Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača. Organi iz člana 181. stava 2. ovog zakona dužni su da

dostavljaju Ministarstvu analizu stanja u oblastima iz svog delokruga koje se odnose na zaštitu potrošača i daju

mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

### **Postupak inspeksijskog nadzora**

#### **Član 183.**

U vršenju inspeksijskog nadzora nadležni inspektor ima prava, dužnosti i ovlašćenja propisana ovim zakonom

i zakonima kojima se uređuje inspeksijski nadzor u oblastima trgovine i turizma.

Na postupak inspeksijskog nadzora primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje inspeksijski nadzor.

Prijave povrede zakona, odnosno druge informacije, dojave, podnesci i zahtevi podneti radi preduzimanja inspeksijskog nadzora imaju dejstvo inicijative za pokretanje postupka, a podnosioci tih inicijativa nemaju svojstvo stranke u postupku. O svim radnjama u postupku inspeksijskog nadzora od značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja zapisnik.

### **Mera za otklanjanje nezakonitosti**

#### **Član 184.**

Ako utvrdi nezakonitost, inspektor zapisnikom o inspeksijskom nadzoru nalaže trgovcu da otkloni utvrđenu nezakonitost, sa primerenim rokom za otklanjanje. Rok iz stava 1. ovog člana ne može biti kraći od 24 sata ni duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano. Ako inspektor utvrdi da je trgovac preduzeo meru koja mu je naložena i otklonio nezakonitost, okončava postupak inspeksijskog nadzora dostavljanjem trgovcu zapisnika u kom se navodi da su otklonjene utvrđene nezakonitosti ili nedostaci u njegovom poslovanju ili postupanju. Ako trgovac u ostavljenom roku ne otkloni utvrđenu nezakonitost, inspektor bez odlaganja donosi rešenje kojim izriče meru za otklanjanje nezakonitosti sa primerenim rokom iz stava 2. ovog člana. Ako trgovac ne postupi po rešenju iz stava 4. ovog člana, inspektor će rešenjem izreći meru privremene zabrane prometa robe ili vršenja usluge na koju se mera odnosi.

### **Izricanje mera**

#### **Član 185.**

Merom iz člana 184. ovog zakona, nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu ako:

- 1) ne ističe cene, u skladu sa čl. 6–10. ovog zakona;
- 2) se ne pridržava istaknute cene i uslova prodaje iz člana 11. ovog zakona;
- 3) ne obaveštava potrošače, u skladu sa članom 12, članom 26, čl. 86. i 87, članom 93. i čl. 119–121. Ovog zakona;
- 4) naplaćuje dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 13. ovog zakona;
- 5) postupa suprotno članu 25. ovog zakona;
- 6) ne predaje potrošaču obrazac za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, u skladu sa čl. 29. i 30. ovog zakona;
- 7) nije izvršio povraćaj plaćenog iznosa koji je primio od potrošača, kao i troškove isporuke, u slučaju odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 33. stav 1. ovog zakona;
- 8) vrši direktno oglašavanje, suprotno članu 37. ovog zakona;

- 9) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, u skladu sa članom 38. stav 1. ovog zakona;
  - 10) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 39. ovog zakona;
  - 11) ne dostavlja potrošaču prateću dokumentaciju uz robu, u skladu sa članom 46. ovog zakona;
  - 12) ne postupa u skladu sa članom 47. stav 4. ovog zakona;
  - 13) ne izdaje potrošaču garantni list, u skladu sa članom 53. ili članom 80. stav 3. ovog zakona;
  - 14) zloupotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 54. ovog zakona;
  - 15) ne obaveštava potrošače o načinu i mestu prijema reklamacije ili ne obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena, u skladu sa odredbom člana 55. ovog zakona;
  - 16) ne vodi evidenciju reklamacija u skladu sa odredbom člana 55. ovog zakona;
  - 17) obustavlja potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 85. ovog zakona;
  - 18) ne izdaje račun u skladu sa članom 90. ovog zakona;
  - 19) ne uspostavlja kontakt liniju u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 91. ovog zakona;
  - 20) oglašava ili nudi na prodaju turistička putovanja, suprotno članu 96. ovog zakona;
  - 21) ne obaveštava potrošača o podacima koji se odnose na porodicu domaćina i odgovorno lice kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka, u skladu sa članom 109. stav 3. ovog zakona;
  - 22) ne izda potvrdu o garanciji usled insolventnosti, u skladu sa članom 118. ovog zakona;
  - 23) ne oglašava i ne nudi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti, trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor, odnosno razmenu vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, u skladu sa članom 120. ovog zakona;
  - 24) ne omogućava posebno potpisivanje ugovornih odredaba o pravu potrošača na odustanak od ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na odustanak, u skladu sa članom 121. st. 8. i 9. ovog zakona.
- Merom iz člana 184. ovog zakona nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakornitosti trgovcu koji je davalac garancije, ako:
- 1) prodaje robu uz garantni list koji je sačinjen suprotno članu 53. stav 2. ovog zakona;
  - 2) zloupotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 54. ovog zakona.
- Merom iz člana 184. ovog zakona nadležni inspektor zabranjuje trgovcu obavljanje poslovne prakse koja se smatra nepoštenom u smislu čl. 16–22. ovog zakona.

## **Žalba**

### **Član 186.**

Protiv rešenja iz člana 184. stav 4. ovog zakona može se izjaviti žalba Ministru u roku od osam dana od dana prijema rešenja.

Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Protiv drugostepene odluke Ministra stranka kojoj je izrečena mera u postupku inspeksijskog nadzora može

da pokrene upravni spor u roku od 14 dana od dana prijema drugostepene odluke.

## **XVI. KAZNE NE ODREDBE**

### **Prekršaj**

#### **Član 187.**

Novčanom kaznom u iznosu od 300.000,00 do 2.000.000,00 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne cenu, u skladu sa članom 10. ovog zakona;
- 2) obavlja nepoštenu poslovnu praksu iz člana 17. ovog zakona;
- 3) obmanjuje potrošača na način propisan čl. 18–20. ovog zakona;
- 4) obavlja nasrtljivu poslovnu praksu, na način propisan čl. 21. i 22. ovog zakona;
- 5) ne isporuči robu potrošaču u roku propisanom članom 31. stav 1. ovog zakona;
- 6) potrošaču ne preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, u skladu sa članom 45. stav 1. ovog zakona;
- 7) potrošaču ne preda robu u ugovorenoj količini, u skladu sa članom 45. stav 2. ovog zakona;
- 8) potrošaču prilikom isporuke robe, ne preda dokumenta koja se odnose na robu, u skladu sa članom 46. ovog zakona;
- 9) ukoliko ne pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada, u skladu sa članom 70. ovog zakona;
- 10) ne postupi u skladu sa članom 82. stav 2. ili stav 4. ili stav 5. ovog zakona;
- 11) obustavi potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 85. st. 1–5. i stav 8. ovog zakona;
- 12) ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora, suprotno članu 85. st. 6. i 7. ovog zakona;
- 13) ne dozvoljava potrošaču da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 88. ovog zakona;
- 14) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 93. ovog zakona;
- 15) postupi suprotno članu 95. stav 1. ovog zakona;
- 16) oglašava ili nudi turističko putovanje suprotno članu 96. ovog zakona;
- 17) postupi suprotno članu 97. ovog zakona;

- 18) postupi suprotno članu 101. stav 1. ovog zakona;
- 19) jednostrano poveća cenu suprotno članu 101. stav 3. ovog zakona;
- 20) postupi suprotno članu 101. stav 5. ovog zakona;
- 21) ne omogući putniku pravo na umanjenje cene, suprotno članu 101. stav 6. ovog zakona;
- 22) jednostrano izmeni ugovor suprotno članu 102. stav 1. ovog zakona;
- 23) bez odlaganja ne obavesti putnika o izmeni bitnih odredaba ugovora, suprotno članu 102. stav 2. ovog zakona;
- 24) ne postupi u skladu sa članom 102. stav 3. ovog zakona;
- 25) obaveštenje o izmeni uslova ugovora ne sadrži podatke iz člana 102. stav 4. ovog zakona;
- 26) ne zaključi novi ugovor i ne obezbedi novu garanciju putovanja, suprotno članu 102. stav 6. ovog zakona;
- 27) ne omogući putniku umanjenje cene u skladu sa članom 102. stav 7. ovog zakona;
- 28) postupi suprotno članu 103. stav 4. ovog zakona;
- 29) postupi suprotno članu 103. stav 5. ovog zakona;
- 30) postupi suprotno članu 103. stav 6. ovog zakona;
- 31) postupi suprotno članu 105. stav 7. ovog zakona;
- 32) postupi suprotno članu 105. stav 8. ovog zakona;
- 33) najkasnije u roku od 48 sati ne zaključi ugovor sa putnikom, suprotno članu 106. stav 6. ovog zakona;
- 34) ne uruči obaveštenje iz člana 106. stav 8. ovog zakona;
- 35) postupi suprotno članu 106. stav 9. ovog zakona;
- 36) ne postupi u skladu sa članom 109. stav 1. ovog zakona;
- 37) postupi suprotno članu 109. stav 3. ovog zakona;
- 38) postupi suprotno članu 112. stav 1. ovog zakona;
- 39) postupi suprotno članu 112. stav 4. ovog zakona;
- 40) postupi suprotno članu 112. stav 5. ovog zakona;
- 41) ograniči svoju odgovornost za naknadu štete na iznos koji je manji od trostruke ukupne cene turističkog putovanja, suprotno članu 114. stav 2. ovog zakona;
- 42) ne omogući putniku da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem reklamacija putnika za vreme trajanja turističkog putovanja, suprotno članu 115. stav 1. ovog zakona;
- 43) postupi suprotno članu 116. stav 2. ovog zakona;
- 44) ne izvrši putniku povraćaj uplaćenih sredstava u skladu sa članom 118. stav 3. ovog zakona;
- 45) ne obavesti potrošača u skladu sa članom 119. stav 1. ovog zakona;
- 46) postupi suprotno članu 119. stav 2. ovog zakona;
- 47) ne dostavi potrošaču overen prevod podataka iz informativnih obrazaca na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi, u skladu sa članom 119. stav 5. ovog zakona;
- 48) postupi suprotno članu 120. stav 1. ovog zakona;
- 49) postupi suprotno članu 120. stav 3. ovog zakona;
- 50) ne dostavi potrošaču overen prevod ugovora na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi, suprotno članu 121. stav 2. ovog zakona;
- 51) postupi suprotno članu 121. stav 3. ovog zakona;
- 52) postupi suprotno članu 121. stav 6. ovog zakona;
- 53) postupi suprotno članu 121. stav 7. ovog zakona;

54) postupi suprotno članu 126. stav 1. ovog zakona;  
55) postupi suprotno članu 126. stav 2. ovog zakona;  
56) ugovorom o trajnim olakšicama ne omogući potrošaču plaćanje cene u obročnim  
otplatama u jednakim  
godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora, suprotno članu 127. stav 1. ovog zakona;  
57) postupi suprotno članu 127. stav 4. ovog zakona;  
58) povredi kolektivni interes potrošača iz člana 170. ovog zakona;  
59) postupi suprotno meri zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 176. ovog zakona;  
60) postupi suprotno nalogu iz rešenja inspektora iz člana 184. stav 4. ovog zakona.  
Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu  
novčanom kaznom od  
50.000,00 do 150.000,00 dinara.  
Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 50.000,00 do  
500.000,00  
dinara.

### **Član 188.**

Novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne cenu, u skladu sa čl. 6–9. ovog zakona;
- 2) postupi suprotno članu 11. ovog zakona;
- 3) ne obaveštava potrošača, u skladu sa članom 12. ovog zakona;
- 4) naplati dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom  
13. ovog zakona;
- 5) prodaje, uslužuje i poklanja alkoholna pića, uključujući i pivo, duvanske proizvode i  
pirotehničke proizvode  
licima mlađim od 18 godina života, suprotno članu 23. stav 1. ovog zakona;
- 6) odbije da potrošaču proda robu koja je izložena ili na drugi način pripremljena za prodaju  
ili odbije pružanje  
usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i  
opšteprihvaćenim poslovnim  
običajima, suprotno članu 25. stav 1. ovog zakona;
- 7) postupi suprotno članu 25. stav 3. ovog zakona;
- 8) nudi posebne prodajne podsticaje za kupovinu robe i usluga, suprotno članu 25. stav 4.  
ovog zakona;
- 9) ne obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju  
izvan poslovnih  
prostorija o podacima iz člana 26. ovog zakona;
- 10) pri zaključivanju ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih  
prostorija, ne preda  
potrošaču obrazac za odustanak od ugovora, u skladu sa čl. 29. i 30. ovog zakona;
- 11) nije izvršio povraćaj plaćenog iznosa koji je primio od potrošača, kao i troškove isporuke,  
u slučaju  
odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 33. stav 1. ovog  
zakona;
- 12) postupi suprotno članu 37. ovog zakona;
- 13) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, suprotno članu 38. ovog zakona;

- 14) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 39. ovog zakona;
  - 15) na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke robe, u skladu sa članom 45. stav 4. ovog zakona;
  - 16) ne vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora u slučaju raskida ugovora, u skladu sa članom 47. stav 4. ovog zakona;
  - 17) ne postupi u skladu sa članom 53. st. 2. i 3. i stav 5. ovog zakona;
  - 18) upotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, suprotno članu 54. ovog zakona;
  - 19) ne postupi u skladu sa članom 55. stav 3. ovog zakona;
  - 20) na prodajnom mestu vidno ne istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija ili na mestu određenom za prijem ne obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena, u skladu sa članom 55. stav 4. ovog zakona;
  - 21) ne vodi i ne čuva evidenciju primljenih reklamacija potrošača, u skladu sa članom 55. stav 6. i stav 8. ovog zakona;
  - 22) potrošaču ne izda pisanu potvrdu, odnosno elektronskim putem ne potvrdi prijem reklamacije, u skladu sa članom 55. stav 7. ovog zakona;
  - 23) ne postupi na način i u roku predviđenom članom 55. stav 9. ovog zakona;
  - 24) ne postupi na način propisan članom 55. stav 10. ovog zakona;
  - 25) ne obavesti potrošača o produžavanju roka za rešavanje reklamacije u skladu sa članom 55. stav 11. ovog zakona;
  - 26) ne obavesti potrošača u skladu sa članom 55. stav 12. ovog zakona;
  - 27) ne postupi u skladu sa članom 74. stav 1. ovog zakona;
  - 28) ne obaveštava potrošača o podacima iz čl. 86. ili 87. ovog zakona;
  - 29) ne izda račun za usluge od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa zahtevima specifikacije računa iz člana 90. ovog zakona;
  - 30) ne uspostavi besplatnu telefonsku liniju, u skladu sa članom 91. ovog zakona;
  - 31) ne postupi u skladu sa članom 151. stav 2. ili stav 3. ovog zakona;
  - 32) ne izjasni se u skladu sa članom 161. stav 2. ovog zakona;
  - 33) ne učestvuje u usmenoj raspravi u skladu sa članom 162. stav 2. ovog zakona.
- Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 8.000 dinara.
- Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i preduzetnik novčanom kaznom u iznosu od 30.000 dinara.

## **Zaštitna mera**

### **Član 189.**

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 1. tač. 2)–6) i tačka 60) ovog zakona, pravnom licu se može izreći i

zaštitna mera zabrane da vrši određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera

javnog objavljivanja presude.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 2. ovog zakona, za radnje iz člana 187. stav 1. tač. 2)–6) i tačka 60)

ovog zakona, odgovornom licu u pravnom licu može se izreći zaštitna mera zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 3. ovog zakona, za radnje iz člana 187. stav 1. tač. 2)–6) i tačka 60)

ovog zakona, preduzetniku se može izreći i zaštitna mera zabrane vršenja određenih delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

## **Zastarelost prekršaja**

### **Član 190.**

Prekršajni postupak za prekršaje iz čl. 187. i 188. ovog zakona ne može se pokrenuti ni voditi ako proteknu dve godine od dana kada je prekršaj učinjen, osim prekršaja iz člana 187. stav 1. tač. 58) i 59) ovog zakona, za

koje se prekršajni postupak ne može pokrenuti ni voditi ako proteknu tri godine od dana kada je prekršaj učinjen.

Na pitanja zastarelosti pokretanja i vođenja prekršajnog postupka koja nisu uređena ovim zakonom primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju prekršaji.

## **XVII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 191.**

Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju udruženja i saveza koju vodi Ministarstvo dužni su da u roku od godinu dana od stupanja na snagu ovog zakona ispune uslove za upis u Evidenciju propisane ovim zakonom.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisuju se u listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova pod uslovima i na način propisan podzakonskim aktom iz člana 149. stav 3. ovog zakona.

### **Član 192.**

Postupci koji nisu okončani do dana početka primene ovog zakona, okončaće se po odredbama propisa po kojima su započeti.

**Član 193.**

Podzakonski akti koji se donose na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona biće doneti u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona, osim podzakonskog akta iz člana 148. stav 5. ovog zakona, koji će biti donet u roku od dve godine od dana stupanja na snagu ovog zakona.

**Član 194.**

Do donošenja podzakonskih akata na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona primenjivaće se podzakonski akti doneti do dana stupanja na snagu ovog zakona, ako nisu u suprotnosti sa ovim zakonom.

**Član 195.**

Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 – dr. zakon i 44/18 – dr. zakon).

**Član 196.**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu, osim odredaba čl. 149–169, koje se primenjuju po isteku šest meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.