

# **ZAKON**

## **O ZAŠTITI POTROŠAČA**

### **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 rešavanja 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 pravo 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 posedovanje 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 pričinu 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.

Odredbe ugovora koje direktno ili indirektno uskraćuju ili ograničavaju prava potrošača koja proizilaze iz ovog zakona ništave su.

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 ili zakonima.

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.

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 turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti primenjuju se i na prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenta u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju uz redovno pohađanje nastave u školi ili na fakultetu u trajanju dužem od tri meseca ili uz saglasnost ugovornih strana u kraćem trajanju, kao i radi redovnog pohađanja određene obuke.

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

## **Značenje pojedinih izraza**

### **Član 5.**

Pojedini izrazi koji se upotrebljavaju 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 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, odnosno pružanju usluge;

4) organizator turističkog putovanja je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ga ili ga nudi na prodaju neposredno ili posredstvom posrednika u prodaji turističkog putovanja;

5) posrednik u prodaji turističkog putovanja je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator;

6) ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu 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 svaka telesna pokretna stvar, osim stvari koja je prodana u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona, voda i gas koji se ne prodaju u ograničenoj ili unapred utvrđenoj količini i toplotna energija;

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 Republiku Srbiju 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 proizvoda 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 i izvan poslovnih prostorija trgovca ili trećeg lica sa kojim trgovac ima sporazum;

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 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 kojeg 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, kao što je izrada ili opravka određene stvari ili izvršenje određenog fizičkog ili intelektualnog rada, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;

24) usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci 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, a naročito elektronske komunikacione usluge, distribucija i javno snabdevanje električnom energijom, distribucija i snabdevanje gasom, distribucija i snabdevanje toplotnom energijom, snabdevanje pijaćom vodom, odvodnjavanje i prečišćavanje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u javnom prevozu,

poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, upravljanje i održavanje groblja, pogrebne usluge, održavanje čistoće na površinama javne namene, održavanje javnih zelenih površina i obavljanje dimničarskih poslova;

25) turističko putovanje (paket aranžman), koji po pravilu uključuje prevoz, smeštaj i druge turističke usluge, je pripremljena kombinacija dve ili više turističkih usluga koju je utvrdio trgovac samostalno ili po zahtevu potrošača, u trajanju dužem od 24 časa ili u kraćem trajanju koje uključuje jedno noćenje, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima ili određenom trajanju bez obzira na izdvojeni obračun ili naplatu pojedinačnih usluga;

26) 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;

27) 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 druge turističke usluge, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

28) 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;

29) 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;

30) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, posredovanjem ili arbitražom, u skladu sa zakonima kojima se uređuje posredovanje i arbitraža, ili drugi način rešavanja sporova u skladu sa drugim propisima kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova;

31) 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;

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

33) 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;

34) donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice, uključujući i 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 njime obavezali.

## **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, odnosno jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.

### **Prodajna cena usluge**

#### **Član 7.**

Trgovac je dužan da sačini cenovnik ili tarifnik usluga.

Cenovnik ili tarifnik usluga iz stava 1. ovog člana, trgovac je dužan da istakne u izlogu, odnosno poslovnim prostorijama ili na drugom mestu na kome nudi vršenje usluga.

Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odeljenju prodajnog objekta, cenovnik ili tarifnik 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, uključujući cenu koja se plaća za priključenje na distributivnu mrežu.

### **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 slično) 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, 2, 3. i 4. ovog člana obuhvataju naknadu za pruženu uslugu i dodatne troškove.

### **Oglašavanje prodajne cene**

#### **Član 11.**

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu robe ili usluge i jediničnu cenu robe ili usluge.

Ako se cena usluge računa po jedinici vremena, trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu usluge i cenu po jedinici vremena.

### **Izdavanje računa**

#### **Član 12.**

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 prodajne cene iz člana 76. stav 3. ovog zakona.

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 13.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku i jeziku i pismu 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, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;
- 8) uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski.

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 poništenje 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 14.**

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 15.**

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 16.**

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

Nastavni program osnovnog i srednjeg obrazovanja treba da obuhvati i obrazovanje učenika osnovnih i srednjih škola o osnovnim principima zaštite potrošača, kao i o pravima i obavezama potrošača.

Ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo) i evidentirana udruženja i savezi iz člana 132. ovog zakona saraduju sa osnovnim i srednjim školama u cilju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama.

### **III. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA**

#### **Zabrana nepoštene poslovne prakse**

##### **Član 17.**

Zabranjena je nepoštena poslovna praksa.

Trgovac snosi teret dokazivanja da nije obavljao nepoštenu poslovnu praksu.

#### **Pojam nepoštene poslovne prakse**

##### **Član 18.**

Poslovna praksa je nepoštena:

- 1) ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje;
- 2) ako bitno narušava ili preti da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se ta poslovna praksa odnosi ili kojoj je izložen, odnosno 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 preti 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 se ne odnose na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumeva davanje izjava koje ne treba uzimati doslovno.

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

#### **Obmanjujuća poslovna praksa**

##### **Član 19.**

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 pravo na zamenu robe ili povraćaj novca iz člana 52. 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 upoređujuće 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 20.**

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 po potrebi 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 odnosno dodatni troškovi obračunavaju.

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

#### **Član 21.**

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, a da zapravo nije, odnosno 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 poslovnim praksom i preuzimanja, odnosno 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 22.**

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

Nedozvoljeni uticaj, u smislu ovog zakona, jeste 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 23.**

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, odnosno suprotno zahtevu da ga 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 podsticanje dece putem oglasa 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 bilo koje radnje u cilju osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određenu sumu novca ili pretrpi određene troškove.

## **Posebna zaštita maloletnika**

### **Član 24.**

Zabranjena je prodaja, usluživanje i poklanjanje alkoholnih pića, uključujući pivo, odnosno duvanskih proizvoda i 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, odnosno duvanski proizvod ili pirotehnička sredstva dok potrošač ne omogući trgovcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu.

## **Kodeks dobre poslovne prakse**

### **Član 25.**

Trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse odgovorni su i kontrolišu poštovanja 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 26.**

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.

Zabranjuje se 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 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 27.**

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 13. 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, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona;

5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 35. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo zahtev u skladu sa članom 28. stav 2. i članom 29. ovog zakona;

6) kada pravo na odustanak od ugovora nije predviđeno u skladu sa članom 37. ovog zakona, o podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili, gde je primenjivo, okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora;

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 pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata i načinima pristupa.

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 13. stav 1. tačka 1) 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 28. ovog zakona.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, potrošača, na jasan i razumljiv način, obavesti o:



- 1) osnovnim obeležjima finansijske usluge;
- 2) prodajnoj ceni finansijske usluge uključujući poreze, takse, troškove i naknade, odnosno o načinu obračunavanja cene ako prodajna cena finansijske usluge ne bude iskazana;
- 3) posebnim rizicima koji se odnose na određeni finansijski instrument;
- 4) periodu za koji važe data obaveštenja;
- 5) načinu plaćanja.

Ukoliko trgovac ne ispunu obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 13. 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, 2. i 6. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1, 2. i 6. 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, 2. i 6. ovog člana i čl. 30. i 31. ovog zakona je na trgovcu.

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

#### **Član 28.**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

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 roka iz člana 29. 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 29.**

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

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno 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 počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

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

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. 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 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana počinje da teče kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

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

Kod ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, rok iz stava 1. ovog člana računa se od trenutka zaključenja ugovora, odnosno od trenutka obaveštavanja potrošača o sadržini ugovora ako je to obaveštenje primio nakon što je ugovor zaključen i završava se istekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, kod ugovora o osiguranju života na daljinu, potrošač ima pravo da bez navođenja razloga u roku od 30 dana zaključenja odustane od ugovora.

### **Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija**

### **Član 30.**

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

- 1) obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. 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 29. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

### **Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu**

#### **Član 31.**

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 27. 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 13. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 27. 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 obaveze plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici, odnosno 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 roka iz člana 29. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

## **Izvršenje i isporuka**

### **Član 32.**

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

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

Odredbe ovog člana ne primenjuju se na ugovore koji za predmet imaju finansijske usluge.

## **Pravne posledice odustanka od ugovora**

### **Član 33.**

Ako potrošač ostvari pravo na odustanka od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 34. i 35. ovog zakona.

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

### **Član 34.**

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 35.**

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 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. 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 kada:

(1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 27. 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 30. stav 4. ili članom 31. 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;

(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 30. stav 2. ili članom 31. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi odgovornost kao posledicu ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

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

#### **Član 36.**

U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez bilo kakvog troška za potrošača, troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona.

Odredba iz 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 37.**

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.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora na daljinu koji za predmet ima pružanje finansijskih usluga u slučaju:

- 1) finansijske usluge čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu koje trgovac ne može da kontroliše;
- 2) ugovora o osiguranju putnika ili prtljaga ili drugih ugovora o kratkoročnom osiguranju koji se zaključuju na period kraći od mesec dana;
- 3) ugovora koji je u celosti izvršen uz izričitu saglasnost potrošača.

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

### **Neposredno oglašavanje**

#### **Član 38.**

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

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

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.

### **Slanje nenaručenih pošiljki**

#### **Član 39.**

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, odnosno 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 niti da snosi troškove vraćanja robe trgovcu.

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

#### **Član 40.**

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

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,

odnosno 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 41.**

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 na način koji navodi da je potrošač pristao na nju, osim ako izričito ne naglasi da odredbu nije prihvatio, ne obavezuje potrošača.

### **Tumačenje ugovornih odredaba**

#### **Član 42.**

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

### **Nepravična ugovorna odredba**

#### **Član 43.**

Nepravične ugovorne odredbe su ništave.

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 44.**

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.

Nepravničnom 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 45.**

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 bilo koje 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, ako je potrebno da potrošač izjavi da ne pristaje na produženje ugovora u roku koji je neprimereno dugačak u odnosu na rok na koji je ugovor zaključen;

7) pravo trgovca da na bilo koji način 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 46.**

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 47.**

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

Uputstvo za upotrebu i montažu može biti sačinjeno na posebnom pismenu, odnosno 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 48.**

Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan sastojak ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, odnosno 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 sav plaćeni iznos po osnovu ugovora.

## **Prelazak rizika**

### **Član 49.**

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 iz razloga 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 iz razloga 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, odnosno u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora ako rok isporuke nije ugovoren.

## **2. Saobraznost robe**

### **Saobraznost ugovoru**

### **Član 50.**

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 51.**

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, ako 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 kada je nepravilna instalacija ili montaža robe 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 izuzeta 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 52.**

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, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.

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 niti u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno 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 umanjnjem 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 saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjnje 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 umanjnjem 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 se roba saobrazila 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 53.**

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.

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. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

### **3. Garancija**

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

##### **Član 54.**

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, odnosno 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 da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze 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 koji identifikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list iz stava 2. ovog člana, koji se po pravilu sačinjava u pisanom obliku, na papiru.

Ukoliko se potrošač saglasi, garantni list se može izdati i u elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču.

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 niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

#### **Zloupotreba izraza garancija**

##### **Član 55.**

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, odnosno drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

### **4. Reklamacija**

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

##### **Član 56.**

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

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, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno 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.

Prodavac je dužan da potrošaču 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 podatke o podnosiocu i datumu 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, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok 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, predlogom i rokom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, 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.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

## **VII. BEZBEDNOST POTROŠAČA**

### **Odgovornost za bezbednost**

#### **Član 57.**

Roba i usluge na tržištu koje koriste ili postoji mogućnost da ih koriste potrošači, moraju da budu bezbedni, u skladu sa propisima koji uređuju 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 58.**

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 koordinisane vanredne inspeksijske kontrole, od strane svih nadležnih inspeksijskih organa.

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

### **Nedostatak**

#### **Član 59.**

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 samo zato što je kasnije stavljen u promet kvalitetniji proizvod.

### **Pravo na naknadu štete**

#### **Član 60.**

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 pretrpljene štete.

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

### **Odgovornost proizvođača**

#### **Član 61.**

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

### **Oslobađanje od odgovornosti**

#### **Član 62.**

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 63.**

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

### **Zastarelost potraživanja**

#### **Član 64.**

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

U svakom slučaju ovo potraživanje zastareva za deset godina od dana kad je proizvođač stavio u promet proizvod sa nedostatkom.

### **Ograničenje i isključenje odgovornosti**

#### **Član 65.**

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

## **IX. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA**

### **Kvalitet materijala**

#### **Član 66.**

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. 50. - 55. ovog zakona.

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

#### **Član 67.**

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, i na druge okolnosti koje je znao ili je trebalo da zna, koje mogu biti od značaja za naručeni posao ili za njegovo izvršenje na vreme, inače će odgovarati za štetu.

### **Izvršena usluga**

#### **Član 68.**

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 69.**

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 70.**

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 71.**

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

Ako nije moguće obavestiti potrošača u primerenom roku dodatni rad može da obavi 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 72.**

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 73.**

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 74.**

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 75.**

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

Ako je cena ugovorena bez izričitog jemstva 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 76.**

Ako nije ugovoren rok plaćanja usluge, potrošač je dužan da plati cenu posle izvršenja usluge na način iz člana 68. 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 na zahtev potrošača 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 77.**

Ako je potrošač dospeo u docnju usled neizvršenja obaveze da plati cenu ili deo 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 otkloni 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 78.**

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 79.**

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 80.**

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 81.**

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

Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno ili 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. 50. - 56. ovog zakona.

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

#### **Član 82.**

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 83.**

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) omogući 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 132. ovog zakona. Odluke će se donositi po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način.

### **Ugroženi potrošač**

#### **Član 84.**

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 85.**

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 86.**

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, pokrenutog po zahtevu trgovca čiji je predmet osporavana obaveza.

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 zbog uzrasta, posebnih potreba ili bolesti.

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 shodno se primenjuje i 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 uključjenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem zastarelih dugova potrošača.

## **Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora**

### **Član 87.**

Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 13. ovog zakona i drugih propisa, 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 dodatne 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 88.**

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

Trgovac je dužan da javno i unapred informiše potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

Kada izmene metodologija formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, trgovac je dužan da javno i unapred informiše potrošača o izmenama najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

### **Pravo na raskid**

#### **Član 89.**

Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife i izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao i u pogledu kvaliteta pruženih usluga.

Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.

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

#### **Član 90.**

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



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 obaveštavanja trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije nešto drugo propisano.

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

### **Specifikacija računa**

#### **Član 91.**

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.

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 koji uređuje visinu stope zatezne kamate.

Usluga čitanja mernih uređaja u cilju izdavanja računa je besplatna.

Usluge koje su besplatne za korisnika treba da budu označene na računu kako bi potrošači bili upoznati sa njihovim postojanjem uz navođenje da su besplatne.

### **Poseban način prijema reklamacije**

#### **Član 92.**

Pored uslova iz člana 56. ovog zakona 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.

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 132. ovog zakona.

## **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.**

Organizator turističkog putovanja (u daljem tekstu: organizator), odnosno posrednik u prodaji turističkog putovanja (u daljem tekstu: posrednik) je dužan da u primerenom roku, pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, na srpskom jeziku, potrošača obavesti o:

1) prodajnoj ceni turističkog putovanja, uključujući sve poreze i dodatne troškove, kao što su lučke i aerodromske takse za ukrcavanje ili iskrcavanje ili boravišne takse;

2) ukupnom iznosu sredstava koji je potrošač dužan da plati pre otpočinjanja turističkog putovanja i rasporedu dospeća i iznosu obročnih otplata;

3) odredištu, sredstvima, karakteristikama i kategorijama prevoza, datumima, vremenu i mestu polaska i povratka;

4) vremenu i mestu privremenog zaustavljanja, vrsti prevoza i svojstvima prevoznog sredstva i opremljenosti i stepenu udobnosti prevoznog sredstva i usluga u prevoznom sredstvu;

5) smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, kategorija i sadržaj turističkog objekta prema važećim propisima države u kojoj se objekat nalazi), smeštajnoj jedinici (soba, apartman, studio, opremljenost, nivo udobnosti i druge karakteristike);

6) broju, rasporedu, vrsti, karakteristikama i načinu usluživanja obroka;

7) posetama, izletima i drugim uslugama koje su uključene u prodajnu cenu turističkog putovanja;

8) mogućnosti osiguranja koje pokriva troškove otkaza turističkog putovanja od strane potrošača u slučaju nesreće ili bolesti ili troškove pomoći i povratka sa turističkog putovanja;

9) podacima potrebnim za realizaciju turističkog putovanja i dokumentima i rokovima neophodnim za pribavljanje viza, kao i sa carinskim, graničnim i administrativnim formalnostima;

10) potpunim i važećim zdravstvenim uslovima koji se zahtevaju za turističko putovanje i boravak uz detaljne zdravstvene preporuke;

11) uslovljavanju realizacije turističkog putovanja, broju prijavljenih putnika i roku za obaveštavanje potrošača o raskidu ugovora o turističkom putovanju u slučaju nedovoljnog broja prijavljenih putnika;

12) nazivu, poslovnom imenu i sedištu organizatora, odnosno posrednika radi dostavljanja pismena u sudskom postupku;

13) nazivu i adresi lica sa kojim je zaključen ugovor o garanciji putovanja za slučaj insolventnosti.

Obaveštenje o lokalnom predstavniku ili lokalnoj agenciji organizatora od koje po potrebi može da zatraži pomoć, broju telefona za hitne slučajeve i drugim

podacima radi neposrednog kontakta sa organizatorom, organizator odnosno posrednik je dužan da potrošaču dostavi prilikom zaključenja ugovora o turističkom putovanju, a najkasnije pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Obaveštenje o obavezi dostavljanja podataka koji omogućavaju neposredan kontakt sa maloletnikom koji putuje ili boravi u inostranstvu bez pratnje roditelja ili staratelja, kao i o imenu, adresi i broju telefona lica odgovornog za maloletnika u mestu boravka u inostranstvu, organizator, odnosno posrednik je dužan da potrošaču dostavi pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, a najkasnije 14 dana pre polaska na turističko putovanje.

Predugovorno obaveštavanje, osim na srpskom, može da bude i na drugom jeziku.

### **Dostupnost podataka**

#### **Član 94.**

Organizator odnosno posrednik je dužan da potrošača na jasan i razumljiv način obavesti o podacima iz člana 93. ovog zakona, i to:

- 1) bez naknade;
- 2) u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču;
- 3) tekstom koji je ispisan simbolima iste veličine kao u ugovoru.

Ako potrošač putem sredstava komunikacije na daljinu rezerviše turističko putovanje, organizator odnosno posrednik mora da omogući da obaveštenje iz člana 93. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja rezervacije.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveze iz člana 93. ovog zakona je na organizatoru odnosno posredniku.

### **Oglašavanje i nuđenje na prodaju**

#### **Član 95.**

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

Ako organizator odnosno posrednik nudi potrošaču 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 obaveštavanje o podacima iz člana 93. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

### **Formalni uslovi za zaključenje ugovora o turističkom putovanju**

#### **Član 96.**

Ugovor o turističkom putovanju zaključuje se u pisanoj formi, obavezno na srpskom jeziku i na drugom jeziku ukoliko se ugovorne strane tako dogovore, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Organizator odnosno posrednik je dužan da posle potpisivanja ugovora o turističkom putovanju potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora o turističkom putovanju, podaci iz člana 93. ovog zakona, postaju njegov sastavni deo, obavezuju organizatora i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Organizator odnosno posrednik dužan je da obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 93. ovog zakona u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je potrošač putem sredstva komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 93. ovog zakona u primerenom roku pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju sredstvom komunikacije na daljinu kojim je potrošač izvršio rezervaciju.

Organizator odnosno posrednik je dužan da u ugovoru o turističkom putovanju izričito navede svaku promenu u podacima iz člana 93. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o pojedinostima do zaključenja ugovora.

Osim podataka iz stava 3. ovog člana, ugovor o turističkom putovanju mora da sadrži:

- 1) posebne zahteve potrošača sa kojima se organizator saglasio;
- 2) adresu, postupak i rok za ulaganje reklamacija potrošača, kao i rok za rešavanje reklamacije potrošača;
- 3) poslovno ime i adresu organizatora odnosno posrednika, potrošača i osiguravača;
- 4) datum i mesto zaključenja ugovora o turističkom putovanju i potpise ugovornih strana;
- 5) uslove pod kojima potrošač ima pravo da odustane od ugovora iz ovog člana.

Ako organizator zaključuje ugovor o turističkom putovanju preko posrednika, naziv i adresa posrednika moraju da budu izričito navedene u ugovoru.

### **Zamena potrošača drugim licem**

#### **Član 97.**

Potrošač može pre otpočinjanja turističkog putovanja da odredi drugo lice koje umesto njega ima pravo da koristi ugovorene usluge ako zadovoljava posebne zahteve predviđene za određeno turističko putovanje.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, organizator, odnosno posrednik može da zahteva naknadu isključivo troškova koji nastanu zamenom.

Potrošač može da odredi drugo lice koje ima pravo da umesto njega koristi ugovorene usluge samo ako u primerenom roku do otpočinjanja turističkog putovanja obavesti organizatora o zameni.

Potrošač jemči za izvršenje obaveze prema organizatoru i za dodatne troškove koji nastanu zamenom.

## **Izmena ugovora pre polaska**

### **Član 98.**

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja turističkog putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne odredbe ugovora kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo udobnosti smeštaja, organizator odnosno posrednik je dužan da izmene bez odlaganja saopšti potrošaču, u pisanoj formi ili na trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Ako je potrošač sredstvom komunikacije na daljinu rezervisao turističko putovanje, organizator odnosno posrednik je dužan da izmene iz stava 1. ovog člana dostavi potrošaču sredstvom komunikacije na daljinu kojim je izvršio rezervaciju.

Potrošač može da prihvati izmene ugovora iz stava 1. ovog člana, uključujući izmenu prodajne cene turističkog putovanja ili da raskine ugovor o turističkom putovanju.

Potrošač je dužan da bez odlaganja, obavesti organizatora ili posrednika o odluci iz stava 3. ovog člana.

U slučaju raskida ugovora u skladu sa stavom 3. ovog člana organizator, odnosno posrednik je dužan da izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu bez umanjjenja.

## **Odustanak potrošača od putovanja**

### **Član 99.**

Potrošač može pre otpočinjanja turističkog putovanja odustati od ugovora, potpuno ili delimično.

Ako potrošač pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja (blagovremeni odustanak), organizator ima pravo na naknadu samo učinjenih administrativnih troškova.

U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora, organizator može od potrošača zahtevati naknadu u određenom procentu ugovorene cene koji se utvrđuje srazmerno periodu preostalom do otpočinjanja turističkog putovanja i koji mora biti ekonomski opravdan.

Ako potrošač odustane od ugovora 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, kao i u slučaju ako potrošač, organizator odnosno posrednik obezbedi odgovarajuću zamenu, organizator ima pravo isključivo na naknadu stvarnih troškova.

Okolnosti iz stava 4. ovog člana smatraće se iznenadna bolest i smrt putnika i njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji do drugog stepena zaključno, bračnog druga ili tazbinskog srodnika do drugog stepena zaključno, usvojenika, usvojioca; elementarna nepogoda; zvanično proglašeno vanredno stanje zemlje putovanja.

## **Prava i obaveze organizatora i potrošača u slučaju raskida, neizvršenja ili delimičnog izvršenja ugovora o putovanju**

### **Član 100.**

Ako pre ugovorenog datuma otpočinjanja turističkog putovanja potrošač raskine ugovor po osnovu člana 98. ovog zakona ili ako organizator iz bilo kog razloga raskine ugovor izuzev ukoliko je za to odgovoran potrošač, potrošač ima pravo izbora:

- 1) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem istog ili boljeg kvaliteta i plati razliku u ceni;
- 2) da prihvati zamenu ugovorenog turističkog putovanja drugim putovanjem slabijeg kvaliteta i naknadu za razliku u ceni;
- 3) da zahteva povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

Organizator je dužan da potrošaču naknadi troškove nastale raskidom ugovora, osim u slučaju:

- 1) raskida ugovora zbog nedovoljnog broja prijavljenih putnika, ako je pre zaključenja ugovora obavestio potrošača da je izvršenje turističkog putovanja uslovljeno brojem prijavljenih putnika i da rok za obaveštavanje potrošača o raskidu ne može biti kraći od pet dana od dana otpočinjanja turističkog putovanja;
- 2) prestanka ugovora zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, pri čemu se veliki broj prijavljenih putnika ne smatra kao nemogućnost ispunjenja.

## **Posebna prava učenika odnosno studenta**

### **Član 101.**

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 učenicom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom i u skladu sa odgovarajućim standardima.

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 potrošača 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 domaćina.

Ako organizator odnosno posrednik ne ispuni obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, potrošač 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.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska. U slučaju da potrošač raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja, organizator je dužan da organizuje povratak učenika odnosno studenta u mesto polaska.

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

### **Saobraznost turističkog putovanja**

#### **Odgovornost**

##### **Član 102.**

Organizator je dužan da potrošaču pruži turističko putovanje na način koji je ugovoren i u skladu sa obaveštenjem o podacima iz člana 93. ovog zakona.

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

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

Na odgovornost organizatora za saobraznost turističkog putovanja, shodno se primenjuju odredbe čl. 80. - 82. ovog zakona.

#### **Neposredna pomoć u slučaju nesaobraznosti**

##### **Član 103.**

Ako organizator posle otpočinjanja turističkog putovanja utvrdi da potrošaču nisu pružene, odnosno da neće biti u mogućnosti da potrošaču pruži usluge saobrazne ugovoru, dužan je da ponudi potrošaču druge odgovarajuće usluge do okončanja turističkog putovanja bez dodatnih troškova za potrošača, kao i da isplati eventualnu razliku u ceni između ugovorenih i pruženih usluga.

Ako pružanje usluge iz stava 1. ovog člana nije moguće, ili je potrošač ne prihvati iz opravdanih razloga, organizator je dužan da potrošaču nadoknadi troškove koji su posledica izmene nakon polaska, kao i da obezbedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa potrošačem.

Ako organizator ne pruži potrošaču usluge iz stava 1. ovog člana ili ako ne obezbedi besplatan povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa potrošačem, potrošač može da:

- 1) o svom trošku pribavi druge odgovarajuće usluge;
- 2) izvrši povratak odgovarajućim prevoznim sredstvom u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa organizatorom.

U slučaju iz stava 3. ovog člana potrošač može da podnese zahtev organizatoru za naknadu troškova.

#### **Pravo na umanjenje cene**

##### **Član 104.**

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

1) odgovore na reklamacije potrošača za vreme trajanja turističkog putovanja;

2) otklone svako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže.

U slučaju da odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže nije otklonjeno za vreme trajanja turističkog putovanja, potrošač ima pravo da zahteva srazmerno umanjenje cene.

Ako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže, a koje nije otklonjeno za vreme trajanja turističkog putovanja, predstavlja neizvršenje ili delimično izvršenje ugovorne obaveze u pogledu njenog obima ili kvaliteta, potrošač može da zahteva od organizatora povraćaj uplaćenih sredstava po osnovu ugovora o turističkom putovanju.

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

### **Raskid zbog nesaobraznosti**

#### **Član 105.**

U slučaju da izvršeno turističko putovanje nije saobrazno ugovorenom, potrošač može da zahteva od organizatora otklanjanje nedostataka u primerenom roku.

Ako organizator u primerenom roku ne otkloni nesaobraznost u turističkom putovanju u skladu sa članom 103. ovog zakona, potrošač može da raskine ugovor.

Potrošač nije dužan da organizatoru ostavi primeren rok za otklanjanje nesaobraznosti ako:

1) pružanje druge odgovarajuće usluge nije moguće ili ako organizator izričito odbije da pruži drugu odgovarajuću uslugu;

2) nema interes za otklanjanje nesaobraznosti.

Organizator snosi troškove povratka potrošača u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se dogovori sa potrošačem i druge troškove koji nastanu usled raskida ugovora.

### **Nemogućnost ispunjenja**

#### **Član 106.**

Ako zbog događaja za koji nisu odgovorne ugovorne strane ispunjenje obaveze organizatora postane nemoguće, prestaju i obaveze potrošača.

Ako je u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač preduzeo određene radnje u cilju ispunjenja svoje ugovorne obaveze, može zahtevati od organizatora povraćaj uplaćenih sredstava po pravilima o vraćanju stečenog bez osnova.

Troškove povratka potrošača u mesto polaska ili drugo dogovoreno mesto, snose ugovorne strane u jednakim delovima, a druge troškove koji se odnose na prestanak ugovora snosi potrošač.

### **Odgovornost za štetu**

#### **Član 107.**

Ako organizator ili treće lice koje je u ime organizatora trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispuni odnosno delimično ispuni



obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ili ako kasni sa njenim ispunjenjem, potrošač može da zahteva naknadu štete koju je pretrpeo, uključujući nematerijalnu štetu.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač podnese organizatoru zahtev za naknadu štete iz razloga što treće lice koje je u ime organizatora trebalo da izvrši obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ne ispuni odnosno delimično ispuni obavezu iz ugovora o turističkom putovanju ili ako kasni sa njenim ispunjenjem organizator može od trećeg lica da zahteva naknadu uplaćenog iznosa.

Organizator se oslobađa odgovornosti iz stava 1. ovog člana ako dokaže da je neispunjenje, delimično ispunjenje ili kašnjenje sa ispunjenjem posledica potrošačevog namernog ili krajnje nepažljivog postupanja.

### **Garancije u slučaju nesposobnosti plaćanja**

#### **Član 108.**

Organizator je dužan da ima propisanu garanciju putovanja za slučaj nesposobnosti plaćanja i to polis osiguranja ili garanciju banke.

Ako organizator odnosno posrednik ne daju potrošaču ugovor o osiguranju ili kopiju bankarske garancije, odnosno informaciju o garancijama putovanja u skladu sa zakonom, potrošač ima pravo da odustane od ugovora uz povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu bez umanjenja.

### **Reklamacija potrošača i gubitak prava**

#### **Član 109.**

Potrošač je dužan da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator ili posrednik uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, u pisanoj formi, na papiru ili na drugi odgovarajući način, obavesti o nedostacima izvršenih usluga, najkasnije u roku od mesec dana od dana utvrđivanja nedostataka.

Organizator odnosno posrednik je dužan da pre otpočinjanja turističkog putovanja, na jasan i razumljiv način, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, obavesti potrošača o dužnosti iz stava 1. ovog člana i mogućim posledicama propuštanja izvršenja te dužnosti.

Organizator je dužan da potrošaču omogući da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem reklamacija potrošača za vreme trajanja turističkog putovanja.

Ako organizator ne ispuni dužnosti iz st. 2. i 3. ovog člana, potrošač ne može snositi štetne posledice propuštanja da organizatora, lokalnog predstavnika organizatora ili lokalnu agenciju na koju je organizator odnosno posrednik uputio potrošača za slučaj potrebe pružanja određene pomoći obavesti o nesaobraznosti pruženih usluga.

Ako potrošač propusti da blagovremeno obavesti organizatora o nedostacima pruženih usluga ne može zahtevati umanjenje cene iz člana 104. ovog zakona, raskid ugovora iz člana 105. ovog zakona i naknadu štete iz člana 107. ovog zakona, osim ako se odgovornost za propuštanje roka iz stava 1. ovog člana ne može staviti potrošaču na teret.

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

### **Obaveza predugovornog obaveštavanja**

#### **Član 110.**

Trgovac je dužan da potrošača u primerenom roku pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene tačno i potpuno obavesti o podacima navedenim u standardnim 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 ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču, na jasan i razumljiv način.

Sadržinu standardnih 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 propisuje Vlada, na predlog Ministra i ministra nadležnog za turizam.

Podaci iz standardnih informativnih obrazaca moraju biti na srpskom jeziku. Ovi podaci mogu biti dati i na drugom jeziku, ukoliko se ugovorne strane tako dogovore.

### **Oglašavanje**

#### **Član 111.**

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 110. 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 110. 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 112.**

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, obavezno na srpskom jeziku i na drugom jeziku ukoliko se ugovorne strane tako dogovore, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

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 110. 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 110. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je lako dostupan potrošaču.

Trgovac je dužan da u ugovoru iz stava 1. ovog člana izričito navede svaku promenu podataka iz člana 110. 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 110. ovog zakona, moraju da sadrže:

- 1) podatke o datumu i mestu zaključenja ugovora;
- 2) ime, prebivalište i potpis potrošača;
- 3) naziv odnosno ime, 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 da odvojeno od potpisivanja ugovora potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 7. 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.

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 propisuje Vlada, na predlog Ministra i ministra nadležnog za turizam.

## **Pravo na odustanak od ugovora**

### **Član 113.**

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 o 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 114.**

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 110. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, 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 110. 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 115.**

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 116.**

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 zaključče 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 117.**

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, 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 118.**

Kod ugovora o trajnim olakšicama za odmor, plaćanje cene vrši se 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 ili na drugom trajnom nosaču zapisa, 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 119.**

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 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 obavesti davaoca kredita.

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

#### **Član 120.**

Trgovac je dužan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor.

Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć na način iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahteva od trgovca da otkupi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor.

### **Garancije u slučaju nesposobnosti plaćanja**

#### **Član 121.**

Na garanciju trgovca za usluge iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i omogućavanje razmene koje nisu izvršene zbog nesposobnosti plaćanja trgovca, shodno se primenjuju odredbe člana 108. ovog zakona.

### **Solidarna odgovornost**

#### **Član 122.**

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 123.**

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 124.**

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 međusobno sarađuju u cilju unapređenja zaštite potrošača i na sprovođenju Strategije i akcionog plana.

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

#### **Član 125.**

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 124. stav 1. ovog zakona.

### **Poslovi Ministarstva**

#### **Član 126.**

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 124. 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) saraduje sa organima pokrajinske i lokalne samouprave na razvoju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou;
- 14) saraduje 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) promoviše istraživanja i naučne projekte u oblasti zaštite potrošača;
- 17) upravlja i vrši nadzor nad Nacionalnim registrom potrošačkih prigovora uspostavljenim u skladu sa članom 139. ovog zakona;
- 18) prati tržište u smislu prepoznavanja nepoštene poslovne prakse i nepravinih odredaba u potrošačkim ugovorima;
- 19) daje mišljenja i preporuke u pogledu nepoštene poslovne prakse i nepravinih 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 127.**

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 128.**

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 138. 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 129.**

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. tač. 1) – 5) ovog člana, najkasnije do 15. marta svake godine za prethodnu kalendarsku godinu.

### **Udruženja i savezi**

#### **Član 130.**

Udruženja i savezi u smislu ovog zakona, su udruženja, odnosno savezi koji su osnovani u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja i koji ispunjavaju sledeće uslove:

1) da im je oblast ostvarivanja ciljeva udruženja, odnosno saveza zaštita 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 131.**

Udruženja i savezi obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa zakonom i njihovim 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 132.**

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

Evidencija se javno objavljuje na zvaničnoj internet stranici Ministarstva.

Evidencija obuhvata godišnje finansijske izveštaje i godišnje izveštaje o sprovedenim aktivnostima udruženja i saveza.

### **Postupak upisa u Evidenciju**

#### **Član 133.**

Upis udruženja i saveza u Evidenciju vrši Ministarstvo.

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

Prijava iz stava 2. ovog člana naročito sadrži: naziv udruženja ili saveza, potvrdu o upisu u registar kod Agencije za privredne registre, statut udruženja, odnosno saveza kao i odgovarajuće dokaze da udruženje, odnosno savez ispunjava sve uslove propisane čl. 130, 131, 134. i 136. ovog zakona.

Ministar bliže propisuje uslove i sadržinu prijave iz stava 2. ovog člana, kao i uslove, sadržinu i način vođenja evidencije iz člana 134. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.

### **Uslovi za upis u Evidenciju**

#### **Član 134.**

Za upis udruženja odnosno saveza u Evidenciju, pored uslova iz čl. 130, 131. i 136. ovog zakona, potrebno je da ispunjava i 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 138. ovog zakona.

Na zahtev Ministarstva Savet potrošača mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 30 dana.

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 135.**

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 sredstava Ministarstva;
- 2) na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača u skladu sa članom 147. ovog zakona;
- 3) zastupanja interesa potrošača u sudskim i vansudskim postupcima;
- 4) zastupanja interesa 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 139. ovog zakona, u cilju primanja, evidentiranja i postupanja po prigovorima potrošača;
- 7) da učestvuju u radu Saveta potrošača iz člana 138. ovog zakona.

## **Finansiranje udruženja i saveza**

### **Član 136.**

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 obezbeđuju sredstva iz drugih izvora, van budžeta Republike Srbije, 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 je situacija u kojoj lice u svojstvu predstavnika, organa ili člana organa udruženja, odnosno saveza, ima privatni, poslovni ili drugi interes koji utiče, može da utiče ili izgleda kao 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 137.**

Udruženje odnosno savez briše se iz Evidencije ako:

- 1) prestane da ispunjava uslove iz čl. 130, 134. i 136. ovog zakona;
- 2) učini težu povredu obaveze iz člana 138. stav 5. ovog zakona;
- 3) zloupotrebljava izraz udruženje odnosno savez;
- 4) ne dostavi godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, u skladu s članom 132. stav 3. ovog zakona, do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu;
- 5) narušava potrošačke principe Etičkog kodeksa koji donosi Savet potrošača iz člana 138. stav 1. 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 138. ovog zakona.

Savet potrošača svoje mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 30 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.

### **Savet potrošača**

#### **Član 138.**

Predstavnici svih udruženja odnosno saveza koji su upisani u Evidenciju iz člana 132. 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 njegovo sprovođenje;
- 4) daje mišljenje Ministarstvu u postupku upisa i brisanja iz Evidencije iz čl. 133. i 137. ovog zakona.
- 5) donosi preporuku o brisanju udruženja i saveza iz Evidencije Ministarstva;
- 6) razmatra i druga pitanja u skladu sa zakonom i Poslovnikom 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.

Udruženja odnosno savezi koji ne objave odluke Saveta potrošača na svojim internet stranicama čine težu povredu zakona.

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

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

#### **Član 139.**

Potrošački prigovor je svaka predstavka ili pritužba kojom se prijavljuje povreda prava potrošača iz ovog i drugih zakona.

Ministarstvo vodi Nacionalni registar potrošačkih prigovora.

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, evidenciju i rešavanje potrošačkih sporova.

## **Potrošački spor**

### **Član 140.**

Potrošački spor je svaki spor koji proizilazi iz ugovornog odnosa potrošača i trgovca.

U postupku pred sudom u potrošačkom sporu, u smislu zakona kojim se uređuje parnični postupak, ne plaća se sudska taksa za tužbu ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000 dinara.

## **Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**

### **Član 141.**

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Ministar bliže uređuje uslove za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito pravila i kriterijume za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 142. stav 1. ovog zakona i obrazac za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan.

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

- 1) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 2) kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca;
- 3) prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana;
- 4) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača;
- 5) u sporovima čija vrednost prelazi 500.000 dinara.

## **Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova**

### **Član 142.**

Ministarstvo sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koji ispunjavaju uslove propisane članom 141. stav 2. ovog zakona i javno je objavljuje.

Tela iz stava 1. ovog člana su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova (medijacija), odnosno stalne arbitražne institucije u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, sedište, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) podatke o njihovom unutrašnjem uređenju i načinu finansiranja, uključujući i podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu, naknadi i od strane koga su angažovani;
- 3) poslovnik o radu;
- 4) prosečnu dužinu trajanja spora;

- 5) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovesti postupak;
- 6) vrste potrošačkih sporova koje su obuhvaćene procedurom;
- 7) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela nadležna za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova dužna su da javno objave i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o primljenim zahtevima za pokretanje spora, pokrenutim i okončanim sporovima, uočenim značajnim problemima i slično, a u skladu sa članom 141. stav 2. ovog zakona.

Ukoliko tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestanu da ispunjavaju propisane uslove i javno ne objave i ne dostave izveštaj iz stava 4. ovog člana biće brisana sa liste tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

### **Pravo na sudsku zaštitu**

#### **Član 143.**

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### **Shodna primena drugih propisa**

#### **Član 144.**

Na postupak vođenja i okončanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora, shodno se primenjuju odredbe zakona kojima se uređuju posredovanje, arbitraža kao i drugi propisi kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova.

## **XIV. ZAŠTITA KOLEKTIVNOG INTERESA POTROŠAČA**

### **Kolektivni interes potrošača**

#### **Član 145.**

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 zagarantovano ovim zakonom ili

2) u slučaju nepoštene poslovne prakse u smislu čl. 17. - 23. ovog zakona, odnosno nepravičnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 41. do 45. 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 broja 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.

## **Postupak zaštite kolektivnog interesa**

### **Član 146.**

Postupak zaštite kolektivnog interesa pokreće i vodi Ministarstvo, po zahtevu ovlašćenog lica ili po službenoj dužnosti.

Ako u postupku nadzora Ministarstvo oceni da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepoštene ugovorne odredbe ili nepoštene poslovne prakse, ugrožava ili pretili da ugrozi kolektivni interes potrošača, pokrenuće postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti.

Ministarstvo pokreće postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti, kada na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka, oceni postojanje povrede kolektivnog interesa potrošača.

Postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača može da se vodi protiv trgovca odnosno udruženja trgovaca čija su postupanja u suprotnosti sa propisima iz člana 145. stava 1. ovog zakona.

U postupku zaštite kolektivnog interesa primenjuju se pravila opšteg upravnog postupka, ako ovim zakonom nije drugačije propisano.

### **Lica ovlašćena za podnošenje zahteva za zaštitu kolektivnog interesa potrošača**

### **Član 147.**

Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 132. ovog zakona.

### **Stranke u postupku i pokretanje postupka**

### **Član 148.**

Stranke u postupku 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 drugi državni organi i organizacije koji sarađuju sa Ministarstvom u toku postupka.

O pokretanju postupka 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, kao i poziv svim licima koja raspolažu podacima, ispravama ili drugim relevantnim informacijama, da ih dostave Ministarstvu.

Protiv zaključka o pokretanju postupka nije dozvoljena posebna žalba.

### **Odluke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača**

### **Član 149.**

Ministarstvo rešenjem odlučuje o postojanju povrede i određivanju mere.

Ministarstvo će obavestiti lice protiv kojeg je pokrenut postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača o bitnim činjenicama, dokazima i ostalim elementima zbog kojih se postupak vodi i pozvati da se izjasni u roku od 15 dana od dana prijema ovog obaveštenja.



Lice protiv kojeg se vodi postupak može u svom odgovoru dati predlog obaveza koje je spremno da preduzme radi otklanjanja povrede zakona, sa uslovima i rokovima za sprovođenje (korektivna izjava).

Rešenje pored delova 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 150.**

Ako je utvrđeno postojanje povrede kolektivnog interesa, određuje se mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kojom se može naložiti licu protiv koga je vođen postupak da preduzme određeno ponašanje ili da mu se zabrani određeno ponašanje, a naročito da:

- 1) prekine sa kršenjem odredbi ovog zakona ili drugog propisa kojom se ugrožava kolektivni interes potrošača i uzdrži se od toga ubuduće;
- 2) da otkloni utvrđenu nepravilnost;
- 3) prestane sa nepoštenom poslovnom praksom i da mu zabrani takvo ili slično postupanje ubuduće;
- 4) bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravičnih ugovornih odredaba.

U rešenju iz člana 149. 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.

Ukoliko Ministarstvo utvrdi da je došlo do povrede kolektivnog interesa potrošača, podnosi zahtev za pokretanje prekršajnog postupka nadležnom organu, za prekršaje predviđene ovim zakonom.

### **Privremena mera**

#### **Član 151.**

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 sprečava ili otklanjaju štetne posledice.

Privremena mera može da traje do donošenja rešenja u tom postupku.

### **Prekid postupka**

#### **Član 152.**

Ministarstvo prekida postupak 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 ili u međuvremenu učini novu povredu, 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 153.**

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 bilo koji drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava.

## **XV. NADZOR**

### **Nadležnost za nadzor**

#### **Član 154.**

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 delokrugu obavljanja svojih poslova vrše nadzor nad sprovođenjem propisa u oblasti zaštite potrošača i preduzimaju radnje propisane ovim zakonom i drugim propisima.

Inspekcijski 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 inspekcijski nadzor u ovim oblastima.

### **Saradnja u nadzoru**

#### **Član 155.**

Organi iz člana 154. stav 2. ovog zakona u vršenju nadzora međusobno saraduju i dostavljaju jedni drugima podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača.

U cilju unapređenja saradnje i rešavanja pitanja nadležnosti, Vlada na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača može da osnuje koordinaciona tela.

Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača i organi iz člana 154. stava 2. dužni su da dostavljaju Ministarstvu analizu stanja u oblasti iz svog delokruga koja se odnose na zaštitu potrošača i daju mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

## Ovlašćenja nadležnih inspektora

### Član 156.

U vršenju inspekcijskog nadzora nadležni inspektor ima sva prava, dužnosti i ovlašćenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblasti trgovine, odnosno turizma.

Nadležni inspektor u vršenju nadzora ispituje da li trgovac, odnosno prodavac:

- 1) ističe cene, u skladu sa čl. 6. do 10. ovog zakona;
- 2) oglašava prodajnu cenu, u skladu sa članom 11. ovog zakona;
- 3) izdaje račun, u skladu sa članom 12. ovog zakona;
- 4) obaveštava potrošače, u skladu sa čl. 13, 27, 87, 88, 93. i 111. ovog zakona;
- 5) naplaćuje dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 14. ovog zakona;
- 6) obavlja nepoštenu poslovnu praksu, u skladu sa čl. 19. - 23. ovog zakona;
- 7) prodaje, uslužuje i poklanja maloletniku duvanske, odnosno alkoholne proizvode i pivo, kao i pirotehnička sredstva, suprotno članu 24. ovog zakona;
- 8) postupa, suprotno članu 26. ovog zakona;
- 9) predaje potrošaču obrazac za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, u skladu sa čl. 30. i 31. ovog zakona;
- 10) isporučuje robu, u skladu sa članom 32. stav 1. ovog zakona;
- 11) je izvršio povraćaj plaćenog iznosa koje je primio od potrošača, kao i troškove isporuke, u slučaju odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 34. stav 1. ovog zakona;
- 12) vrši neposredno oglašavanje, u skladu sa članom 38. ovog zakona;
- 13) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, u skladu sa članom 39. stav 1. ovog zakona;
- 14) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, u skladu sa članom 40. ovog zakona;
- 15) isporučuje robu potrošaču, u skladu sa članom 46. stav 1. ovog zakona;
- 16) dostavlja potrošaču prateću dokumentaciju uz robu, u skladu sa članom 47. ovog zakona;
- 17) postupa u skladu sa članom 48. stav 4. ovog zakona;
- 18) izdaje potrošaču garantni list, u skladu sa članom 54. i članom 81. stav 3. ovog zakona;
- 19) upotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 55. ovog zakona;
- 20) prima, evidentira, odgovara na reklamaciju, u skladu sa članom 56. i članom 81. stav 3. ovog zakona;
- 21) obavlja dodatne radove bez izričite saglasnosti potrošača, suprotno članu 71. ovog zakona;

22) obustavlja potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 86. ovog zakona;

23) vrši specifikaciju računa, u skladu sa članom 91. ovog zakona;

24) uspostavlja kontakt liniju u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 92. ovog zakona;

25) oglašava ili nudi na prodaju turistička putovanja, u skladu sa članom 95. ovog zakona;

26) 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 101. stav 3. ovog zakona;

27) dostavlja garanciju za slučaj nesposobnosti plaćanja, u skladu sa čl. 108. i 121. ovog zakona;

28) oglašava i 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 111. ovog zakona;

29) 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 112. st. 7. i 8. ovog zakona;

30) sprovodi meru zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 150. ovog zakona.

Nadležni inspektor u vršenju nadzora proverava da li davalac garancije:

1) prodaje robu uz garantni list koji je sačinjen, u skladu sa članom 54. stav 2. ovog zakona;

2) upotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 55. ovog zakona.

### **Rešenje inspektora**

#### **Član 157.**

U slučaju utvrđivanja povrede zakona inspektor nalaže trgovcu, odnosno prodavcu da otkloni utvrđenu nepravilnost.

Rešenjem iz stava 1. ovog člana inspektor će odrediti rok u kojem će trgovac, odnosno prodavac biti dužan da otkloni nepravilnost, a koji ne može biti kraći od 24 sata niti duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano.

Ako trgovac, odnosno prodavac ne postupi po nalogu iz stav 2. ovog člana inspektor će rešenjem izreći meru privremene zabrane prometa robe, odnosno vršenja usluge na koju se mera odnosi.

### **Postupak inspekcijuskog nadzora**

#### **Član 158.**

Inspekcijuski nadzor u smislu ovog zakona vrši se po službenoj dužnosti i započinje preduzimanjem prve radnje inspektora u postupku inspekcijuskog nadzora.

Prijave povrede zakona, odnosno druge informacije, dojave, podnesci i zahtevi podneti radi preduzimanja inspekcijskog nadzora imaju dejstvo inicijative za pokretanje postupka, a podnosioci tih inicijativa nemaju svojstvo stranke u postupku.

O svim radnjama u postupku inspekcijskog nadzora od značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja zapisnik.

O pitanjima koja nisu od neposrednog značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja službenu belešku.

Ako utvrdi povredu zakona, inspektor donosi i dostavlja rešenje u skladu sa svojim ovlašćenjem u roku od pet dana od dana otpočinjanja, odnosno okončanja kontrole.

Inspektor u vreme i na mestu kontrole, može doneti privremeno rešenje, koje prestaje da važi protekom roka za donošenje rešenja iz stava 5. ovog člana.

Protiv privremenog rešenja nije dozvoljena posebna žalba.

### **Žalba**

#### **Član 159.**

Protiv rešenja iz člana 157. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana Ministru.

Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Protiv drugostepene odluke Ministra stranka kojoj je izrečena upravna mera može da pokrene postupak pred Upravnim sudom u roku od 14 dana, ali žalba ne odlaže izvršenje rešenja.

## **XVI. KAZNE NE ODREDBE**

### **Prekršaj**

#### **Član 160.**

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 čl. 6. do 10. ovog zakona;
- 2) ne oglašava prodajnu cenu, u skladu sa članom 11. ovog zakona;
- 3) ne izda potrošaču račun, u skladu sa članom 12. st. 1. i 2. ovog zakona;
- 4) se ne pridržava istaknute cene i uslova prodaje, u skladu sa članom 12. stav 3. ovog zakona;
- 5) naplati izdavanje i slanje računa odnosno opomena potrošaču iz člana 12. st. 4. i 5. ovog zakona;
- 6) ne obaveštava potrošača, u skladu sa članom 13. ovog zakona;
- 7) naplati dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 14. ovog zakona;
- 8) obavlja nepoštenu poslovnu praksu, iz člana 18. ovog zakona;
- 9) obmanjuje potrošača na način propisan čl. 19. - 21. ovog zakona;
- 10) obavlja nasrtljivu poslovnu praksu, na način propisan čl. 22. i 23. ovog zakona;

11) prodaje, uslužuje i poklanja alkoholna pića, uključujući i pivo, duvanske proizvode i pirotehničke proizvode licima mlađim od 18 godina života, suprotno članu 24. stav 1. ovog zakona;

12) 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 opšte prihvaćenim poslovnim običajima, suprotno članu 26. stav 1. ovog zakona;

13) ne obezbedi potrošaču robu u tačnoj meri ili količini ili mu ne omogući da proveri tu tačnost, suprotno članu 26. stav 3. ovog zakona;

14) nudi posebne prodajne podsticaje za kupovinu robe i usluga, suprotno članu 26. stav 4. ovog zakona;

15) ne obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija o podacima iz člana 27. ovog zakona;

16) 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. 30. i 31. ovog zakona;

17) ne isporuči robu potrošaču u roku propisanim članom 32. stav 1. ovog zakona;

18) 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 34. stav 1. ovog zakona;

19) neposredno se oglasi, suprotno članu 38. ovog zakona;

20) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, suprotno članu 39. ovog zakona;

21) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 40. ovog zakona;

22) potrošaču ne preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, u skladu sa članom 46. stav 1. ovog zakona;

23) potrošaču ne preda robu u ugovorenoj količini, u skladu sa članom 46. stav 2. ovog zakona;

24) na računu čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke robe, u skladu sa članom 46. stav 4. ovog zakona;

25) potrošaču prilikom isporuke robe, ne preda dokumenta koja se odnose na robu, u skladu sa članom 47. ovog zakona;

26) ne vrati potrošaču sve iznose plaćene po osnovu ugovora u slučaju raskida ugovora, u skladu sa članom 48. stav 4. ovog zakona;

27) kao davalac garancije, ne sačini garantni list u skladu sa članom 54. stav 2, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

28) ne izda potrošaču garantni list, u skladu sa članom 54. stav 3, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

29) upotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, suprotno članu 55, odnosno članu 81. stav 3. ovog zakona;

30) 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 56. stav 2, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

31) potrošaču ne izda pisanu potvrdu, odnosno elektronskim putem ne potvrdi prijem reklamacije, u skladu sa članom 56. stav 5. odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

32) ne vodi i ne čuva evidenciju primljenih reklamacija potrošača, u skladu sa članom 56. st. 4. i 6, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

33) ne odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju na način i u roku predviđenom članom 56. stav 7, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

34) prihvaćeni zahtev iz reklamacije potrošača ne reši na način propisanim članom 56. stav 8, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

35) ne obavesti potrošača o svakom produžavanju roka za rešavanje reklamacije, u skladu sa članom 56. stav 9, odnosno članom 81. stav 3. ovog zakona;

36) ukoliko ne pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada u skladu sa članom 71. ovog zakona;

37) ne osniva Savetodavno telo, u skladu sa članom 83. ovog zakona;

38) obustavi potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 86. ovog zakona;

39) obustavlja pružanje usluge, u skladu sa članom 86. stav 5. ovog zakona;

40) 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 86. stav 6. ovog zakona;

41) ne obaveštava potrošača o podacima iz čl. 87. i 88. ovog zakona;

42) ne dozvoljava potrošaču da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 89. ovog zakona;

43) ne izda račun za usluge od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa zahtevima specifikacije računa iz člana 91. ovog zakona;

44) ne uspostavi besplatnu u telefonsku liniju i ne obrazuje komisiju za rešavanje reklamacija, u skladu sa članom 92. ovog zakona;

45) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 93. ovog zakona;

46) oglašava ili nudi na prodaju turističko putovanje, suprotno članu 95. ovog zakona;

47) najkasnije 14 dana pre polaska ne obavesti potrošača o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i o imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka, u skladu sa članom 101. stav 3. ovog zakona;

48) potrošaču ne pruži dovoljnu garanciju obezbeđenja za slučaj nesposobnosti plaćanja pri ugovorima o turističkim putovanjima i vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, u skladu sa članom 108. stav 1. i članom 121. ovog zakona;

49) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 110. ovog zakona;

50) ne istakne jasno promotivnu ili prodajnu svrhu događaja, suprotno članu 111. ovog zakona;

51) pored ugovornih odredaba o pravu potrošača na odustanak od ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na odustanak nema potpisa potrošača, suprotno članu 112. stav 8. ovog zakona;

52) povredi kolektivni interes potrošača iz člana 145. ovog zakona;

53) postupi suprotno meri zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 150. ovog zakona;

54) postupi suprotno nalogu iz rešenja inspektora iz člana 157. 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.

### **Zaštitna mera**

#### **Član 161.**

Uz prekršajnu kaznu iz člana 160. stav 1. tač. 9), 10), 11), 12) i 54) 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 160. stav 2. za radnje iz člana 160. stav 1. tač. 9), 10), 11), 12) i 54), 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 160. stav 3. za radnje iz člana 160. stav 1. tač. 9), 10), 11), 12) i 54), preduzetniku se može izreći i zaštitna mera zabrane vršenja određenih delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

## **XVII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Član 162.**

Podzakonski akti koji se donose na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona biće doneti u roku od šest meseci od dana njegovog stupanja na snagu.

#### **Član 163.**

Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciji na osnovu Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 73/10) i Pravilnika o evidenciji udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 32/11) na dan stupanja na snagu ovog zakona, smatraju se upisanim u Evidenciju ustanovljenu na osnovu člana 132. ovog zakona.

#### **Član 164.**

Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 73/10).

#### **Član 165.**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjivaće se po isteku tri meseca od dana njegovog stupanja na snagu.