

ЗАКОН

О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

("Сл. гласник РС", бр. 35/2026)

И УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Циљ и предмет

Члан 1

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

Основна права потрошача

Члан 2

Основна права потрошача су права на:

- 1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих роба и услуга, као што су храна, одећа, обућа и др;
- 2) безбедност - заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена;
- 3) обавештеност - располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга;
- 4) избор - тамо где је примењиво, могућност избора између више роба и услуга по приступачним ценама и уз одговарајући квалитет;
- 5) учешће - заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења и савеза удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача;
- 6) правну заштиту - заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му проузрокује трговац;
- 7) едукацију - стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања.

Обавезујућа природа

Члан 3

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускраћује или ограничава права потрошача која произлазе из овог закона ништава је.

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

Ако овим законом није предвиђено другачије, уговорне одредбе којима се на штету потрошача искључује примена одредби овог закона, одступа од њих или се последице мењају пре него што потрошач обавести трговца о неиспоруци или несаобразности или пре него што трговац обавести потрошача о измени дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са чланом 86. овог закона (право на регрес - ланац у испоруци) ништаве су.

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

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

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

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

Примена

Члан 4

Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је однос потрошача и трговца уређен посебним законом који је у делу којим се уређује однос потрошача и трговца усклађен са правном тековином Европске уније, у коме случају се примењује тај посебан закон.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима. Чл. 12. и 13, чл. 27-38, члан 48. и чл. 51. и 52. овог закона не примењују се на уговоре који се закључују у области:

1) пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају;

2) периодичне доставе хране, пића или других производа намењених свакодневној употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацима потрошачу;

3) уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване;

4) за продају хране и пића у привременим објектима;

5) за услуге превоза путника, са изузетком чл. 13. и 14, члана 32. ст. 4. и 5. и члана 49. овог закона;

6) који се односе на сву робу која се продаје у поступку извршења или на други начин у складу са законом.

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

Одредбе главе IV. и VI. овог закона примењују се на сваки уговор закључен између трговца и потрошача, којим потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговоре за испоруку воде, плина, електричне енергије или централног грејања, чак и када их испоручују јавни пружаоци услуга, у мери у којој се та добра испоручују на основу уговора.

Одредбе главе IX. овог закона не доводе у питање одредбе закона којим се регулише заштита података о личности и одредбе закона којим се регулишу електронске комуникације, а које уређују заштиту података о личности у електронским комуникацијама. У случају колизије прописа примењиваће се одредбе закона којим се уређује заштита података о личности.

Одредбе главе IX. овог закона примењују се и на носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, а не примењују се на дигитални садржај или дигиталне услуге који су уграђени у робу или су повезани с робом тако да без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, независно о томе да ли је испоручује трговац или треће лице.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о: организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају.

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

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње или израде, независно од тога да ли је по општим правилима реч о уговору о продаји, уговору о делу или другом теретном уговору, на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге без обзира да ли су развијени у складу са спецификацијама потрошача, као и на уговоре о продаји робе која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да без тог

дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, без обзира да ли је испоручују трговац или треће лице.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се на уговоре у којима трговац испоручује или се обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу, као и на носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, а потрошач доставља или се обавезује да достави податке о личности трговцу, осим ако податке о личности које достави потрошач трговац обрађује искључиво у сврху испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге, или ако трговац има обавезу прибављања података о личности прописану другим прописима, а не обрађује их у друге сврхе.

У случају сумње да ли је испорука уграђеног или повезаног дигиталног садржаја или дигиталне услуге део уговора о купопродаји робе са дигиталним елементима, претпоставља се да су дигитални садржаји и дигитална услуга део уговора о купопродаји.

Када уговор између истих уговорних страна у пакету укључује елементе испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге и елементе пружања других услуга или робе, на елементе уговора који се односе на дигитални садржај или дигиталне услуге, примењују се одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге примењују се и на трајне носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, осим чл. 73. и 79. овог закона.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге не примењују се на:

- 1) уговоре о пружању услуга које нису дигиталне, без обзира да ли је трговац употребио дигиталне облике или средства како би произвео крајњи производ услуге или га испоручио или пренео потрошачу;
- 2) уговоре о пружању електронских комуникационих услуга осим комуникационих услуга између лица која није заснована на коришћењу нумерације, у смислу закона којим се уређују електронске комуникације;
- 3) здравствену заштиту, у смислу закона којим се уређује здравствена заштита;
- 4) игре на срећу, игре на срећу у играчницама, игре на срећу на аутоматима, игре на срећу - клађење и игре на срећу преко средстава електронске комуникације, у смислу закона којим се уређују игре на срећу;
- 5) испоруку софтвера који трговац нуди на основу бесплатне и отворене лиценце, при чему потрошач не плаћа цену а податке о личности које потрошач достави трговац обрађује искључиво у сврху побољшања сигурности, компатибилности или интероперабилности тог конкретног софтвера;
- 6) испоруку дигиталног садржаја када је дигитални садржај приказан јавности технологијом која се не преноси сигналом као део наступа или догађања (нпр. дигитална филмска пројекција);

7) испоруку дигиталног садржаја коју пружа јавни сектор, а односи се на поновну употребу података у складу са законом којим се регулише електронска управа.

Одредбе овог закона које се односе на саобразност робе примењују се и на робу с дигиталним елементом, а одредбе овог закона које се односе на уговор о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга примењују се на сваки уговор којим се трговац обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу који нису инкорпорирани у робу с дигиталним елементом, а потрошач се обавезује да плати одређену цену.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји не примењују се на продају робе која се продаје у оквиру поступка извршења или на други начин у складу са законом.

Одлуку којом се утврђује листа посебних закона из става 1. овог члана, доноси Влада.

Значење појединих израза

Члан 5

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

- 1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;
- 2) трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун, у вези са уговорима уређеним овим законом;
- 3) организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на основу прописане лиценце;
- 4) посредник је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге услуге путовања, за које послове није потребна прописана лиценца;
- 5) уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;
- 6) робом се сматра:
 - (1) телесна покретна ствар, вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, као и
 - (2) роба са дигиталним елементима која је телесна покретна ствар, која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да роба без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге не би могла да функционише;

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

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

9) дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;

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

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

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

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

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

15) произвођач, у смислу одредби овог закона о одговорности за производе са недостатком, је лице:

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

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

(3) трговац производом који не садржи податке о произвођачу ако без одлагања не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ;

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

16) повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца;

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

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

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

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

21) податак о личности је сваки податак који се односи на физичко лице како је дефинисано законом којим се уређује заштита података о личности;

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

23) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други ималац јавног овлашћења, нарочито због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. услуге из области енергетике, снабдевања водом за пиће, пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода, превоза путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, универзалне поштанске услуге, управљање комуналним отпадом, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских услуга и сл.);

24) услуге путовања су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму;

25) друге услуге у туризму су услуге које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила и које могу бити продаја улазница за концерте, спортске догађаје, забавне паркове, као и услуге туристичког водича и сл.

26) туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења које укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу. Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаном овим законом;

27) путовање за сопствене потребе је путовање које непрофитне организације пружају повремено, у ограниченом обиму, без сврхе стицања добити, искључиво за ограничен број својих чланова;

28) уговор о организовању путовања је уговор о туристичком путовању који обухвата све услуге из програма путовања, као и посебне захтеве путника, које чине неодвојив део неопходан за реализацију путовања, са јасно назначеним почетком и завршетком путовања и који се продаје по јединственој продајној цени и чине га општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др.;

29) повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, купљене за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање сваке услуге путовања, или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање, изузев у случајевима прописаним овим законом;

30) путник је потрошач који купује или за чији рачун се купује, односно потрошач који користи туристичко путовање, повезани путни аранжман или излет, као и другу услугу у туризму;

31) недостатак саобразности услуге туристичког путовања је неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење услуга које су обухваћене туристичким путовањем, излетом или другом туристичком услугом;

32) продајно место услуге путовања је простор, односно просторија, где се врши продаја или интернет страница, односно сличан интернет систем за продају услуге путовања путем интернета;

33) репатријација је враћање путника у место поласка или друго место о којем се уговорне стране договоре;

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

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

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

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

38) вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, је начин решавања спорова између потрошача и трговца, пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са овим законом;

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

40) комерцијална гаранција је свака изјава воље даваоца комерцијалне гаранције којом се обавезује да, поред одговорности трговца за несаобразност у складу са овим законом, потрошачу изврши повраћај плаћене цене, замену, оправку или сервисирање робе ако роба не одговара спецификацијама или другим условима који нису повезани са саобразношћу, а који су наведени у изјави даваоца комерцијалне гаранције или одговарајућем рекламном материјалу, као и приликом оглашавања у вези са том робом, који су потрошачу били доступни пре или у време закључења уговора;

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

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

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

44) трајни носач података је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси податка који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су нпр. папир, електронска пошта, CD-ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;

45) финансијске услуге су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондом, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, инвестиционе и платне услуге, као и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге;

46) дигитална услуга је:

(1) услуга којом се потрошачу омогућава стварање, обрада и чување података у дигиталном облику или приступ њима или

(2) услуга којом се омогућава дељење или било која друга интеракција с подацима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге;

47) компатибилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером са којима се обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге, исте врсте, а да их није потребно прилагодити (конвертовати);

48) функционалност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да извршавају функције с обзиром на своју сврху;

49) интероперабилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером другачијим од оних који обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте;

50) трајност је особина робе да задржи функционалност и радне карактеристике током уобичајене употребе;

51) бесплатно значи без наплате трошкова потребних за отклањање несаобразности робе, а нарочито трошкова који се односе на поштарину, транспорт, рад или материјал;

52) интеграција значи повезивање и уградња дигиталног садржаја или дигиталне услуге са компонентама дигиталног окружења потрошача како би се дигитални садржај или дигитална услуга могли употребљавати у складу са захтевима за саобразност робе прописаним овим законом;

53) дигитално окружење значи хардвер, софтвер и сваки мрежни прикључак које потрошач користи како би приступио дигиталном садржају или дигиталној услузи или се њима служио;

54) цена за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге је новчани износ или дигитално исказана вредност коју потрошач плаћа или се обавезује да плати;

55) рангирање је релативна важност која се даје производима, онако како су представљени, организовани или саопштени од стране трговца, без обзира на технолошка средства која се користе за такву презентацију, организацију или комуникацију;

56) онлајн тржиште означава услугу којом се употребом софтвера, интернет странице, дела интернет странице или апликације, којима управља трговац или којима се управља у његово име, омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима;

57) пружалац онлајн тржишта је сваки трговац који потрошачима пружа онлајн тржиште.

Изрази који се користе у овом закону и прописима који се доносе на основу овог закона, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

II ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА

Истицање цене

Члан 6

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима којима се уређује трговина.

Трговац је дужан да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објект, објави ценовник, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду, ради информисаности потрошача. Приликом објављивања ценовника, трговац је дужан да поступи на начин из става 1. овог члана.

Трговац је дужан да ценовник из става 2. овог члана ажурира у реалном времену како би одговарао тренутним ценама у продајним објектима и/или у продаји на даљину.

Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да се придржава објављених цена.

Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену.

Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да отвори налог на Националном порталу отворених података и у оквиру свог налога, у машински читљивом формату, ажурира ценовник при свакој промени цене, у складу са стандардом који је прописан подзаконским актом.

Министар ближе прописује услове, садржај и начин објављивања ценовника из става 2. овог члана.

Продајна цена услуге

Члан 7

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

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

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

Електрична енергија, гас, централно грејање и вода

Члан 8

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

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

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици.

Бензинске станице и паркиралишта

Члан 9

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

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

Угоститељски објекти

Члан 10

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

Изузетно од става 1. овог члана цене могу бити доступне и посредством интернета (QR код и сл.), али је трговац дужан да на захтев потрошача омогући увид у писану форму ценовника.

Трговац је дужан да на улазу, односно улазном делу угоститељског објекта из става 1. овог члана истакне ценовник хране, пића и напитака.

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

- 1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;
- 2) продајну цену хране, пића и напитака у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

Ако је у угоститељским објектима из ст. 1. и 4. овог члана омогућена употреба средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да поред тог средства истакне цену употребе по јединици времена или продајну цену једног коришћења.

Трговац је дужан да продајну цену сваке појединачне услуге, односно цену хране, пића и напитака исказе у јединственом износу.

Изузетно продајна цена хране, пића и напитака, у односу на цену у угоститељском објекту, може се исказати и у вишем износу уколико је у истој садржана достава.

Трговац не може да наплати ону угоститељску услугу коју потрошач није наручио, нити било коју другу додатну услугу коју је трговац самоиницијативно пружио.

Трговац не може да наплати од потрошача скривене трошкове, који чине саставни и неодојиви део основне угоститељске услуге (нпр. сервирање стола, есцаја, салвете и сл.).

Трговац не може да наплати друге састојке понуде из ценовника који нису садржани у нормативу хране, пића или напитака (нпр. кришке воћа, додаци храни, декорација и сл.).

Потрошач је дужан да у угоститељском објекту за смештај омогући трговцу увид у идентификациони документ (лична карта, пасош и сл.), ради евидентирања података о личности у централни информациони систем (е-туристе).

Издавање рачуна

Члан 11

Трговац је дужан да за продату робу или услугу потрошачу изда рачун. Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

- 1) назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца;
- 2) податке о продатој роби или пруженој услузи;
- 3) продајну цену;
- 4) датум издавања рачуна;
- 5) спецификацију из члана 97. став 3. и члана 112. став 3. овог закона;
- 6) укупан износ за плаћање.

За пружене услуге од општег економског интереса рачун из става 1. овог члана, поред елемената наведених у ставу 2. овог члана, мора да садржи и јединичну цену.

Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје. Забрањено је наплаћивање издавања и слања рачуна потрошачу.

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

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

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 12

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

- 1) основним обележјима робе или услуге;
- 2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;
- 3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;
- 5) постојању законске одговорности због несаобразности робе, услуге, дигиталног садржаја и дигиталне услуге уговору;
- 6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;
- 7) доступности резервних делова, потрошног материјала, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса или одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору приликом понуде и продаје техничке робе, односно после престанка производње или увоза робе;
- 8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;
- 9) могућности вансудског решавања спорова.

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

- 1) трајању уговора;
- 2) минималном трајању уговорних обавеза;
- 3) функционалности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући и мере техничке заштите;
- 4) релевантној компатибилности и интероперабилности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;
- 5) постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалним гаранцијама.

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

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

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

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

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

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

Додатни трошкови

Члан 13

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

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

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

Плаћање новчане обавезе

Члан 14

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

Едукација и информисање потрошача које спроводе удружења и савези

Члан 15

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

Програм наставе и учења основног и средњег образовања и васпитања обухвата и образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) и евидентирана удружења и савези из члана 160. овог закона сарађују са основним и средњим школама у циљу едукације ученика о потрошачким правима и обавезама.

III НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Забрана непоштене пословне праксе

Члан 16

Забрањена је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу, пре склапања, за време и након склапања правног посла.

Терет доказивања тачности чињеничних навода трговца у вези са његовом пословном праксом је на трговцу.

Трговац је дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује.

Појам непоштене пословне праксе

Члан 17

Пословна пракса је непоштена:

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

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

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

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

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

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

Обмањујућа пословна пракса

Члан 18

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

- 1) постојања или природе производа;
- 2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, састав, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;
- 3) обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;
- 4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;
- 5) потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;
- 6) положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;
- 7) права потрошача, укључујући права из члана 56. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

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

1) оглашава производ, укључујући упоредно оглашавање, на збуњујући начин којим се отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке другог трговца;

2) крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом;

3) ставља робу на тржиште Републике Србије уз тврдњу да је идентична роби стављеној на тржиште у државама чланицама ЕУ иако се та роба значајно разликује по саставу или обележјима, осим ако је то оправдано легитимним и објективним разлозима чије постојање се утврђује на основу тога да ли:

- је право трговца да прилагоди робу исте робне марке различитим тржиштима оправдано легитимним и објективним разлозима као што су прилагођавање посебним захтевима за ту врсту робе у складу са прописима, доступности одређених сировина или њиховом сезонском карактеру што утиче на садржину производа, примени добровољне стратегије за побољшање приступа здравој и нутритивно вредној храни, праву трговца да на различитим тржиштима понуди робу у паковањима различите тежине или запремине и др;

- су потрошачи обавештени о постојању разлика које су настале због легитимних и објективних чинилаца, као и да ли је обавештавање потрошача извршено тако да је омогућен једноставан приступ потребним информацијама;

- потрошачи могу лако да уоче разлике у роби које су настале због претходно наведених разлога имајући у виду доступност и прикладност информација које им пружа трговац, а које нису дате само на етикетама производа.

Пропуштање којим се обмањују потрошачи

Члан 19

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

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

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

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

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

- 2) назив и адресу трговца и ако трговац послује у име другог трговца, назив и адресу трговца у чије име послује;
- 3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;
- 4) начин плаћања, испоруке и начин рада производа, ако одступају од захтева професионалне пажње;
- 5) обавештење о праву на одустанак од уговора;
- 6) за производ који се нуди на онлајн тржишту, информације о томе да ли је треће лице које нуди производ трговац или не, на основу изјаве коју даје то треће лице пружаоцу.

Битним информацијама сматрају се и:

- 1) опште информације о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање производа приказаних потрошачу и о релативној важности тих параметара у односу на остале параметре, који су доступни у посебном делу интернет странице на којој су приказани резултати захтева, када потрошач има могућност претраживања производа које нуде разни трговци или када потрошач има могућност да на основу претраживања уз помоћ кључне речи, израза или другог уноса добије одређено рангирање производа, независно где се уговор закључује;
- 2) ако трговац омогућава приступ потрошачким рецензијама, информације о томе да ли трговац обезбеђује и на који начин да су објављене рецензије написали потрошачи који су производ купили или користили.

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

Обавеза из става 3. тачка 1) овог члана не односи се на пружаоце услуге интернет претраживања.

Облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом

Члан 20

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

- 1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;
- 2) неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца;
- 3) неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације;

- 4) неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;
- 5) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи тај производ или опрему или да ангажује другог трговца за испоруку производа по наведеној цени, у количини и року који би се могао очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену;
- 6) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац у намери да потрошача наведе на куповину неког другог производа одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи или одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање;
- 7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;
- 8) пропуштање трговца да потрошача, пре него што прихвати понуду, на јасан начин обавести да ће му након продаје одређеног производа пружити пратеће услуге на језику који није у службеној употреби у Републици Србији;
- 9) неистинита тврдња трговца или стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са позитивним прописима;
- 10) представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу;
- 11) употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, то јест пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво;
- 12) приказивање резултата претраге као одговор на онлајн претраживање потрошача без недвосмисленог навођења сваког плаћеног оглашавања или плаћања у сврху постизања вишег рангирања производа у резултатима претраживања;
- 13) неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ;
- 14) оглашавање од стране трговца производа који подражава производ другог трговца и којим се потрошач намерно наводи на погрешан закључак да производе производи исти трговац;
- 15) стварање, вођење или оглашавање од стране трговца система продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје (пирамидална шема);
- 16) неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;

- 17) тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу;
- 18) неистинита тврдња трговца да одређени производ лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију;
- 19) пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту у намери да се потрошач наведе да производ прибави под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова;
- 20) тврдња да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу;
- 21) описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка у вези са пословном праксом и преузимања или испоруке производа;
- 22) стављање рачуна или сличног документа којим се захтева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ;
- 23) неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната или неистинито издавање за потрошача (представљање као потрошач);
- 24) стварање погрешног утиска код потрошача да су након продаје одређеног производа пратеће услуге доступне и на територији друге државе осим државе у којој је производ продат;
- 25) препродаја улазница за догађања потрошачима ако их је трговац набавио употребом аутоматизованих средстава за заобилажење било ког ограничења у погледу броја улазница које једна особа може купити или било којих других правила која се могу применити на куповину улазница;
- 26) навођење да су рецензије производа дали потрошачи који су заиста користили или купили производ без предузимања разумних и пропорционалних мера како би се проверило да су те рецензије дали потрошачи;
- 27) подношење лажних потрошачких рецензија или препорука или наручивање од другог правног или физичког лица да их поднесе или погрешно представљање потрошачких рецензија или препорука ради промоције производа.

Насртљива пословна пракса

Члан 21

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

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

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

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

Облици пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом

Члан 22

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

- 1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;
- 2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности или супротно захтеву да га трговац напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;
- 3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;
- 4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;
- 5) директно позивање деце или малолетника путем огласне поруке да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;
- 6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;

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

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

9) обавезивање потрошача да купи производ или да било шта плати током бесплатног излета који је организовао трговац ради промоције или продаје производа.

Право на накнаду штете због непоштене пословне праксе

Члан 23

Потрошачи који су претрпели штету због непоштене пословне праксе трговца имају право на накнаду штете према општим правилима о одговорностима за штету, а ако је уговор закључен применом непоштене пословне праксе имају, када је то примењиво, и друга права према општим правилима уговорног права (право на раскид уговора, снижење цене и др.).

Посебна заштита малолетника

Члан 24

Забрањена је продаја, испорука, услуживање и поклањање алкохолних пића, укључујући пиво, дуванских и сродних производа, електронских уређаја за загревање дуванског, односно биљног производа, електронских цигарета, у складу са прописом којим се регулише дуван, или пиротехничких средстава, лицима млађим од 18 година живота.

У случају сумње да је потрошач лице млађе од 18 година, трговац није дужан да прода, испоручи или услужи алкохолно пиће, пиво, дувански и сродни производ, електронски уређај за загревање дуванског односно биљног производа, електронску цигарету или пиротехничка средства док потрошач не омогући трговцу увид у важећу личну карту, пасош или возачку дозволу.

Кодекс добре пословне праксе

Члан 25

Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе дужни су да се придржавају одредаба кодекса и контролишу поштовање правила тог кодекса.

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

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

Излагање робе, тачна мера и истицање продајних подстицаја

Члан 26

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

Забрањено је условљавање продаје робе или пружања услуге продајом друге робе или пружањем друге услуге.

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

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

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

1. Обавештавање потрошача и право на одустанак

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

Члан 27

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

- 1) географској адреси на којој послује ако не послује на адреси седишта, адреси електронске поште, називу и адреси трговца у чије име поступа, као и о другим средствима комуникације која омогућавају потрошачу да на трајном носачу података сачува преписку са трговцем, што укључује датум и време комуникације;
- 2) продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;
- 3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора, када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;
- 4) условима, року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 29. овог закона;
- 5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 36. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео

изјаву у складу са чланом 29. став 2. овог закона, односно образац у складу са чланом 29. овог закона;

6) податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 38. овог закона;

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

8) могућности вансудског решавања спорова.

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

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

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

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

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

5) томе да је цена персонализована на основу система аутоматизованог доношења одлука.

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

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 12. став 1. тачка 2) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 29. овог закона.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 12. став 1. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана, потрошач није дужан да сноси те трошкове.

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

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

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 31. и 32. овог закона је на трговцу.

Дужности обавештавања пружалаца онлајн тржишта

Члан 28

Пружалац онлајн тржишта дужан је да пре закључења уговора на даљину, односно пре обавезивања потрошача одговарајућом понудом, потрошача на јасан и разумљив начин, примерено средствима комуникације на даљину, обавести:

1) о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање понуда у посебном делу интернет странице која је лако доступна са странице на којој су приказане понуде које се потрошачу приказују у облику резултата претраге коришћењем кључне речи, израза или другог уноса и о релативној важности тих параметара у односу на друге параметре;

2) да на основу изјаве коју му је дало треће лице и које нуди робу, услуге или дигитални садржај, да ли је трговац или не;

3) да, када треће лице које нуди робу, услуге или дигитални садржај није трговац, не примењују се одредбе овог закона;

4) о подели уговорних обавеза између трећег лица које нуди робу, услуге или дигитални садржај и пружаоца онлајн тржишта, при чему се таквим обавештењем не утиче на одговорност коју, на основу овог или другог закона, пружалац онлајн тржишта или треће лице има према потрошачу у вези са уговором.

Обавеза из става 1. овог члана неће се сматрати испуњеном ако је обавештење из става 1. овог члана истакнуто само у општим условима пословања.

Право потрошача на одустанак од уговора

Члан 29

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 35. и 36. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку).

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

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

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

Протеком рокова из члана 30. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.

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

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

Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора

Члан 30

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

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

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

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

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

Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.

Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије то обавештење.

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

Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија

Члан 31

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

- 1) прописани образац за одустанак;
- 2) читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику;
- 3) примерак потписаног уговора или исправу о уговору (ако је закључен усмени уговор).

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

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

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 30. овог закона а потрошач се уговором обавезао на плаћање, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.

Формални услови за закључење уговора на даљину

Члан 32

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

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

- 1) образац за одустанак;
- 2) на српском језику, читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона, осим ако средство даљинске комуникације има ограничен простор или време приказивања, када обавештење мора да садржи минимум података из члана 12. став 1. тач. 1-3), 8) и из члана 27. став 1. тач. 2) и 4) и став 2. тач. 1), 3) и 4) овог закона;
- 3) уговор или исправу о уговору (ако је закључен усмени уговор).

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

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 12. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 27. став

1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

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

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

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

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона а потрошач се уговором обавезао на плаћање, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.

Испорука

Члан 33

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

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

На обавезе трговца и права потрошача у вези са испоруком у складу са уговором о продаји робе или пружању услуге, који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно се примењују одредбе овог закона којима се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Правне последице одустанка од уговора

Члан 34

Ако потрошач оствари право на одустанак од уговора у складу са чланом 29. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 35. и 36. овог закона.

Обавезе трговца у случају одустанка од уговора

Члан 35

Трговац је дужан без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио од потрошача образац за одустанак, вратити потрошачу све што је платио на основу уговора (купопродајну цену, трошкове испоруке и сл.).

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

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

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

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

Приликом обраде податка о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на податке о личности потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако:

- 1) такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,
- 2) такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,
- 3) трговац је објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или
- 4) такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу употребљавати.

Осим у случају из става 7. тач. 1-3) овог члана, трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или направио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац.

Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава.

Трговац може спречити да потрошач настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање одредбу става 8. овог члана.

Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора

Члан 36

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

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

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

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

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

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 31. став 4. или чланом 32. став 8. овог закона, дужан је да плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.

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

Потрошач не сноси трошкове за:

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

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

(2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 31. став 4. или чланом 32. став 8. овог закона;

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

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

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

(3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 31. став 2. или чланом 32. став 3. овог закона.

Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси последице због остваривања права на одустанак од уговора.

У случају одустанка од уговора потрошач не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу или их ставити на располагање трећим лицима.

Последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре

Члан 37

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 35. и 36. овог закона.

Одредба става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио давалац кредита или је потрошач са трговцем закључио финансијску погодбу.

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

1) трговац је дужан да о одустанку од уговора обавести даваоца кредита у року од осам дана;

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

Изузеци од права на одустанак од уговора

Члан 38

Потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11) уговора закључених на јавној аукцији;

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

13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу података, а потрошач се уговором обавезао на плаћање, ако је извршење започело после давања изричите сагласности потрошача да извршење уговора започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона и потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора, а трговац је поступио у складу са чланом 31. став 1. тачка 3) и чланом 32. став 2. тачка 3) овог закона.

2. Ограничење употребе појединих средстава комуникације на даљину

Директно оглашавање

Члан 39

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

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

Забрањено је упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима чији су телефонски бројеви уписани у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Регистар из става 3. овог члана води се при регулаторном телу надлежном за електронске комуникације и садржи име и презиме потрошача, јединствени матични број потрошача, број телефона и датум уписа у регистар.

Регистар из става 3. овог члана јаван је у делу који се односи на бројеве телефона и датум уписа у регистар.

Независно од уписа у регистар из става 3. овог члана, пристанак потрошача за директно оглашавање дат трговцу пре или након уписа у регистар, важи до његовог опозива који је дат у складу прописима којима се уређује заштита података о личности.

Упис или испис из регистра из става 3. овог члана обавља без накнаде оператор електронских комуникација који са потрошачем има закључен уговор о коришћењу јавно доступних електронских комуникационих услуга, на основу захтева који потрошач доставља оператору на прописаном обрасцу.

Оператор електронских комуникација је дужан да упише или испише податке из става 4. овог члана у регистар из става 3. овог члана у року од седам дана од дана пријема захтева потрошача.

Потрошач приликом уписа у регистар из става 3. овог члана може оставити на снази или опозвати претходно дату сагласност за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Министар ближе прописује начин уписа и исписа, услове и начин коришћења и вођења регистра из става 3. овог члана и образац захтева за упис и испис из регистра.

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

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Ненаручена роба или услуга

Члан 40

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

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

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

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

- 1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета;
- 2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио ни да сноси трошкове враћања робе трговцу.

Оглашавање средствима комуникације на даљину

Члан 41

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

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

3. Обавезе трговца код продаје изван пословних просторија

Организовани догађаји ради продаје или промоције производа

Члан 42

Трговац је дужан да на јасан и разумљив начин у позиву потрошачу ради учествовања на догађају који организује у сврху промоције или продаје производа (нпр. излет, свечана вечера и сл.) обавести потрошача о сврси и условима учествовања на догађају.

Позив потрошачу из става 1. овог члана мора бити достављен на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном носачу података.

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

Захтев јавности

Члан 43

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

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

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача.

Тумачење уговорних одредаба

Члан 44

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

Неправична уговорна одредба

Члан 45

Неправичне уговорне одредбе су ништавне.

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

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

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

Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама

Члан 46

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

- 1) ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу са потраживањем које трговац има према потрошачу;
- 2) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;
- 3) ограничење обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;
- 4) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;
- 5) спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна са доказима или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када је терет доказивања на трговцу, у складу са законом;
- 6) одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача;

7) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, када се потрошач не изјасни, ако је рок у ком је потребно да се потрошач изјасни да не пристаје на продужење уговора непримерено кратак у односу на рок на који је уговор закључен.

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

- 1) искључиво право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу са уговором;
- 2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

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

Члан 47

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

- 1) давање овлашћења трговцу да задржи оно што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако исто право није гарантовано потрошачу;
- 2) обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете;
- 3) право трговца да једнострано раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу;
- 4) право трговца да једнострано раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају ако потрошач не извршава своје уговорне обавезе;
- 5) право трговца да повећа уговорену цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор;
- 6) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости;
- 7) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;
- 8) ограничавање права потрошача да препрода робу ограничавањем преносивости комерцијалне гаранције коју је дао трговац;
- 9) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;
- 10) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу података, саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

VI ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

1. Испорука и прелазак ризика

Испорука

Члан 48

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

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

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

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

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

Тарифа за телефонски позив

Члан 49

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

Пратећа документација уз робу

Члан 50

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

Упутство из става 1. овог члана може бити сачињено на посебном писмену, прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

Раскид уговора због неиспуњења испоруке

Члан 51

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

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

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

У случају раскида уговора, трговац је дужан да одмах, а најкасније у року од пет дана од дана раскида уговора врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора.

Прелазак ризика

Члан 52

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

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

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

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

2. Саобразност робе

Саобразност уговору

Члан 53

Трговац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору. Сматраће се да је роба саобразна уговору ако испуњава субјективне и објективне захтеве утврђене овим чланом, тамо где је примењиво, ако је правилно уграђена и ако не постоје права трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао.

Субјективни захтеви за саобразност су уговорени, тако да тамо где је примењиво, роба мора да:

1) одговара опису, врсти, количини и квалитету као и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором о продаји;

2) буде подесна за сваку посебну намену за коју је потрошачу потребна и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора о продаји и у односу на коју је трговац дао пристанак;

3) буде испоручена са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничку подршку, како је утврђено уговором о продаји; и

4) буде испоручена са ажурирањима како је утврђено уговором о продаји.

Објективни захтеви за саобразност су да роба:

1) има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору;

2) ако је примењиво, одговара квалитету и опису узорка односно модела који је трговац показао потрошачу пре закључења уговора;

3) ако је примењиво, буде испоручена заједно са додатном опремом, укључујући амбалажу, упутством за инсталацију или другим упутством, чији пријем потрошач може разумно да очекује;

4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на трајност, функционалност, компатибилност и безбедност, које су уобичајене за робу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу робе и узимајући у обзир јавно дату изјаву које је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке укључујући произвођача, или које су дате у њихово име, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или означавањем робе.

Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 3. тачка 4) овог члана ако:

1) није знао или није могао знати за дату јавну изјаву или

2) је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата или

3) дата јавна изјава није могла утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

Ажурирање робе са дигиталним елементима

Члан 54

У уговорима о продаји робе са дигиталним елементима у којима је предвиђена једнократна испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац је дужан да обавести потрошача о ажурирањима, укључујући сигурносна ажурирања, која су потребна да роба буде саобразна, као и да му обезбеди ажурирања током периода у ком их потрошач може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху робе и дигиталних елемената а узимајући у обзир околности и природу уговора о продаји.

Обавеза трговца о обезбеђивању ажурирања из става 1. овог члана код уговора о продаји којим је предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на рок дужи од две године траје до истека рока за који је договорена испорука, а код којих је континуирана испорука договорена на две године и краће,

обавеза трговца о обезбеђивању ажурирања траје две године од тренутка преласка ризика.

Ако потрошач у разумном временском року не инсталира ажурирања достављена у складу са ст. 1. и 2. овог члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако:

1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и

2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу.

Одговорност за несаобразност

Члан 55

Трговац одговара за несаобразност испоручене робе уговору ако:

1) је постојала у часу испоруке потрошачу, без обзира на то да ли је за ту несаобразност трговац знао;

2) се појавила после испоруке потрошачу и потиче од узрока који је постојао пре испоруке;

3) је потрошач могао лако уочити, уколико је трговац изјавио да је роба саобразна уговору.

Трговац је одговоран и за несаобразност насталу услед неправилне инсталације ако:

1) инсталација чини део уговора о продаји, извршио ју је трговац или је извршена на одговорност трговца или

2) је роба за коју је било предвиђено да је инсталира потрошач неправилно инсталирана од стране потрошача, а неправилна инсталација је последица недостатка у упутству које је доставио трговац или, у случају робе са дигиталним елементима, које је доставио трговац или трговац дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Трговац не одговара за несаобразност ако је у тренутку закључења уговора о продаји потрошач био посебно обавештен да роба не испуњава објективне захтеве у погледу саобразности у смислу члана 53. став 3. и члана 54. овог закона и ако се потрошач са тим посебном изјавом изричито сагласио.

Одговорност трговца за несаобразност робе уговору не сме бити ограничена или искључена супротно одредбама овог закона.

Уговорна одредба којом се ограничава или искључује одговорност трговца за несаобразност је ништава.

Захтев за отклањање несаобразности

Члан 56

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

Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе.

Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца, имајући у виду све околности конкретног случаја укључујући и оне које су наведене у ставу 4. тач. 1) и 2) овог члана.

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

- 1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
- 2) значај саобразности у конкретном случају;
- 3) да ли се несаобразност може отклонити одређеним правним средством без значајнијих непогодности за потрошача.

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

Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року од тренутка од када је трговац обавештен о несаобразности и без значајних неугодности за потрошача.

Ако се несаобразност појави у року од 30 дана од дана испоруке робе потрошачу, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Потрошач је дужан да ради оправке или замене стави на располагање робу трговцу. Трговац је дужан да преузме замењену робу. Отклањање несаобразности је бесплатно за потрошача. Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, испоруке замењене робе и преузимања замењене робе, сноси трговац.

Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна. Терет доказивања да је несаобразност робе незнатна је на трговцу.

Потрошач није дужан да плати преостали износ цене све док трговац не отклони несаобразност у смислу овог члана. Потрошач није дужан да плати за уобичајену употребу замењене робе за период пре њене замене.

Ако је несаобразна роба која је била инсталирана на начин који је у складу са њеном природом и наменом пре него што се несаобразност појавила, потребно поправити или заменити, обавеза отклањања несаобразности укључује обавезу уклањања

несаобразне робе и инсталацију поправљене робе или инсталацију заменске робе или обавезу сношења трошкова тог отклањања и инсталације.

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

Умањење цене и раскид уговора о продаји

Члан 57

Потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или да изјави трговцу да раскида уговор ако:

- 1) трговац није довршио оправку или замену, није отклонио несаобразност на законом прописан начин или је одбио да је отклони;
- 2) трговац и поред покушаја није отклонио несаобразност;
- 3) трговац изјавио да неће или из околности произилази да неће отклонити несаобразност робе у разумном року или без значајних непогодности за потрошача;
- 4) је несаобразност знатна да оправдава умањење цене или раскид уговора.

Потрошач има право на умањење цене сразмерно смањењу вредности робе коју је примио која се пореди са вредношћу робе коју би имала да је саобразна у време закључења уговора.

Потрошач остварује право на раскид уговора о продаји изјавом воље трговцу да раскида уговор.

Кад један уговор има за предмет више робе, па је само нека од њих несаобразна и постоји разлог за раскид уговора, потрошач може раскинути уговор само у погледу те робе, а не и остале или може раскинути уговор у целини ако се од њега разумно не може очекивати да задржи само робу која је саобразна.

Ако потрошач раскине уговор у целини или само у односу на несаобразну робу:

- 1) потрошач враћа робу о трошку трговца, а
- 2) трговац враћа продајну цену у року од три дана од дана када је примио робу или кад је од потрошача примио доказ да је робу послао трговцу.

Одговорност за правне недостатке

Члан 58

Ако на продатој ствари или уговореној услузи постоји неко право трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао, потрошач има права из чл. 56. и 57. овог закона.

Одговорност трговца за правне недостатке према потрошачу се не може уговором сасвим искључити нити ограничити.

Рокови и терет доказивања

Члан 59

Трговац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана испоруке потрошачу.

Кад је уговором о продаји робе с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на период од две године или краће, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од две године од дана испоруке истих потрошачу. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука на период дужи од две године, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду у којем је дигитални садржај или дигиталну услугу требало испоручивати по уговору о продаји.

Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана испоруке робе потрошачу, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку испоруке, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац.

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

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

Потрошач је дужан обавестити трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност а најкасније у року од две године од дана испоруке робе потрошачу.

Право на регрес

Члан 60

За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе до које је дошло чињењем односно пропуштањем, укључујући пропуштањем ажурирања робе са дигиталним елементима, трговац има право да захтева од трговца у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

3. Комерцијална гаранција

Давалац комерцијалне гаранције и гарантни лист

Члан 61

Ако су услови у датој комерцијалној гаранцији мање повољни за потрошача од услова датим у оглашавању, давалац комерцијалне гаранције је обавезан условима датим у оглашавању, осим ако је пре склапања уговора огласна порука измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата.

Ако је давалац комерцијалне гаранције за трајност робе произвођач, одговоран је директно потрошачу за отклањање несаобразности оправком или заменом за време

трајања ове комерцијалне гаранције у складу са одредбом члана 56. овог закона. Произвођач може потрошачу у изјави понудити повољније услове.

Трговац је дужан да достави гарантни лист потрошачу у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу података најкасније у тренутку испоруке робе потрошачу. Гарантни лист мора бити написан на једноставан и разумљив начин и мора садржати:

- 1) јасну изјаву да потрошач има права на основу овог закона, да их остварује бесплатно, и да комерцијална гаранција не искључује и не утиче на права потрошача која произлазе из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору;
- 2) назив и адресу даваоца комерцијалне гаранције;
- 3) информацију о поступку остваривања права из комерцијалне гаранције;
- 4) податке којима се идентификује роба (модел, тип, серијски број и сл.);
- 5) информацију о условима важења комерцијалне гаранције.

За издавање гарантног листа у електронском облику потребна је сагласност потрошача.

Терет доказивања да је гарантни лист предат потрошачу је на трговцу.

На пуноважност комерцијалне гаранције не утиче повреда обавезе даваоца комерцијалне гаранције из става 3. овог члана и потрошач може да захтева да се комерцијална гаранција испуни у складу са датом изјавом.

Комерцијална гаранција не искључује и не утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.

Злоупотреба израза комерцијална гаранција

Члан 62

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

4. Рекламација

Рекламација и начин решавања рекламације

Члан 63

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из чл. 56. и 102. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 61. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност трговца по основу

несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу комерцијалне гаранције. Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, потрошач може да изјави рекламацију произвођачу по основу дате комерцијалне гаранције током временског периода важности исте.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију. Забрањено је да трговац наплаћује утврђивање несаобразности.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници (у случају даљинске трговине) видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

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

Трговац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

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

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

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације застаје када потрошач прими одговор трговца из става 9. овог члана и наставља да тече када трговац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора трговца. Трговац је дужан да у одговору на рекламацију изричито обавести потрошача о обавези изјашњења, последицама пропуштања тог рока и о застоју рокова. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из става 9. овог члана.

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

Уколико трговац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

Немогућност потрошача да достави трговцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације, ни разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Уколико трговац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ст. 7. и 9. овог члана.

VII БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА

Одговорност за безбедност

Члан 64

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

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

Поступци у случају угрожавања права потрошача

Члан 65

У случају постојања основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, примењиваће се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор које се односе на заједничке или ванредне инспекцијске надзоре.

VIII ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ

Недостатак

Члан 66

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

Не сматра се да производ има недостатак искључиво на основу тога што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

Право на накнаду штете

Члан 67

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

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

Одговорност произвођача

Члан 68

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

Ослобађање од одговорности

Члан 69

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

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

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

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

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

Одговорност више лица за исту штету

Члан 70

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

Застарелост потраживања

Члан 71

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

Потраживање из става 1. овог члана у сваком случају застарева истеком рока од десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

Ограничење и искључење одговорности

Члан 72

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

IX ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ИСПОРУЦИ ДИГИТАЛНОГ САДРЖАЈА И ДИГИТАЛНИХ УСЛУГА

Испорука

Члан 73

Трговац је дужан да потрошачу испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

Сматраће се да је трговац извршио уредну испоруку када:

- 1) су дигитални садржај или било које средство које омогућава приступ дигиталном садржају или његово преузимање стављени на располагање или учињени доступним потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху;
- 2) је дигитална услуга учињена доступном потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху.

Саобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге

Члан 74

Трговац је дужан да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу који су саобразни уговору.

Сматраће се да су саобразни уговору ако испуњавају субјективне и објективне захтеве утврђене овим чланом.

Субјективни захтеви су, тамо где је примењиво, да дигитални садржај или дигитална услуга:

1) одговара опису, количини, квалитету и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором;

2) буде подесан за посебну намену за коју је потрошачу потребан и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора, и у односу на коју је трговац дао пристанак;

3) испоручи се са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничком подршком, како је утврђено уговором;

4) испоручи се са ажурирањима како је утврђено уговором.

Објективни захтеви су да дигитални садржај или дигитална услуга:

1) има својства потребна за редовну употребу исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору;

2) одговара тестној верзији или претпрегледу дигиталног садржаја или дигиталне услуге који је трговац ставио на располагање потрошачу пре закључења уговора;

3) ако је примењиво, буду испоручени заједно са додатном опремом и упутством чији пријем потрошач може разумно да очекује;

4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на функционалност, доступност, компатибилност, континуитет и безбедност, које су уобичајени за дигитални садржај или дигиталну услугу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу дигиталног садржаја или дигиталне услуге и узимајући у обзир јавно дату изјаву коју је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке или које су дате у њихово име, нарочито ако је изјава дата путем огласа или означавањем.

Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 4. тачка 4) овог члана ако докаже да:

1) није знао или није могао знати за дату изјаву или

2) ако је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин или

3) дата јавна изјава није могла утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

Трговац се обавезује да потрошача обавести о ажурирањима, укључујући безбедносна ажурирања, која су потребна како би дигитални садржај или дигитална услуга били саобразни и да их испоручи у периоду:

1) током ког се дигитални садржај или дигитална услуга морају испоручивати у складу са уговором, ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, или

2) током ког потрошач то може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху дигиталног садржаја и дигиталне услуге и узимајући у обзир околности и природу уговора, ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука.

Ако потрошач у разумном року не инсталира ажурирања достављена у складу са ставом 5. овог члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако:

1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и

2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу.

Ако је уговором предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног временског периода, тај дигитални садржај или дигитална услуга морају бити саобразни током уговореног временског периода.

Несаобразност у смислу ст. 4. и 6. овог члана не постоји ако је у тренутку закључења уговора потрошач био обавештен да одређена карактеристика дигиталног садржаја и дигиталне услуге одступа од објективних захтева за саобразност из ст. 4. и 6. овог члана и ако је потрошач изричито, посебном исправом прихватио то одступање приликом закључења уговора.

Ако се уговорне стране не договоре другачије, дигитална услуга и дигитални садржај испоручују се у најновијој верзији која је била доступна у тренутку закључења уговора.

Неправилна интеграција дигиталног садржаја или дигиталне услуге

Члан 75

Трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја и дигиталне услуге насталу услед неправилне интеграције у дигитално окружење ако је:

1) интеграцију извршио трговац или

2) интеграцију извршио потрошач а неправилна интеграција је последица недостатка у упутству за интеграцију коју је доставио трговац.

Права трећег

Члан 76

Ако је потрошач ограничен или онемогућен да користи дигитални садржај или дигиталну услугу због права трећег, нарочито права интелектуалне својине, потрошач има право да захтева отклањање несаобразности у складу са чланом 80. овог закона, осим ако је уговор ништав или рушљив.

Одговорност трговца

Члан 77

Трговац је дужан да изврши испоруку у складу са чланом 73. овог закона.

Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац је одговоран за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са чл. 74. и 75. овог закона, не доводећи у питање члан 74. став 4. тачку 2) овог закона.

Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави у року од две године од тренутка испоруке, не доводећи у питање члан 74. став 4. тачку 2) овог закона.

Ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна током временског периода у оквиру ког се испоручује у складу са уговором.

Терет доказивања

Члан 78

Терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга испоручени у складу са чланом 73. овог закона сноси трговац.

Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке у року од годину дана од испоруке.

Ако је уговором предвиђена континуирана испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни током временског периода у оквиру ког се испоручују у складу са уговором.

Трговац не сноси терет доказивања из ст. 2. и 3. овог члана, ако докаже да дигитално окружење потрошача није компатибилно са техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу и ако је на јасан и разумљив начин обавестио потрошача о наведеним техничким захтевима пре закључења уговора.

Потрошач је дужан да сарађује са трговцем у мери у којој је то потребно и могуће да би се утврдило да ли је узрок несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, дигитално окружење потрошача. Сарадња је ограничена на технички доступна средства која најмање оптерећују потрошача.

Ако потрошач поступи супротно ставу 5. овог члана, а трговац га је на јасан и разумљив начин пре закључења уговора, обавестио о техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу, терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке сноси потрошач.

Права потрошача у случају неиспоруке

Члан 79

Ако трговац није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. овог закона, потрошач ће оставити трговцу накнадни рок за испоруку.

Ако трговац ни у накнадном року не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања или у временском периоду које су уговорне стране изричито договориле, потрошач има право да раскине уговор.

Осим у случају из става 1. овог члана, потрошач може раскинути уговор без остављања накнадног рока за испоруку ако:

1) је трговац изјавио да неће испоручити дигитални садржај или дигиталну услугу или то произилази из околности случаја;

2) из договора потрошача и трговца или из околности уговора произилази да је рок испуњења битан елемент уговора, а трговац не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу до тог тренутка или у том тренутку.

У случају раскида уговора из ст. 2. и 3. овог члана, примењују се одредбе овог закона којим су регулисане последице раскида уговора који за предмет имају испоруку дигиталног садржаја и дигиталне услуге.

Права потрошача у случају несаобразности

Члан 80

Ако испоручени дигитални садржај или дигитална услуга нису саобразни уговору, потрошач има право на усклађивање, одговарајуће умањење цене или на раскид уговора.

Потрошач има право на усклађивање дигиталног садржаја или дигиталне услуге, осим ако би то било немогуће или представљало несразмерно оптерећење за трговца, узимајући у обзир све околности појединачног случаја, укључујући:

1) вредност коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да не постоји несаобразност и

2) значај несаобразности.

Трговац има обавезу да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу у смислу става 2. овог члана у примереном року од тренутка када га је потрошач обавестио о несаобразности, бесплатно и без значајних неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге и сврхе због које је потрошач набавио.

Потрошач има право или на сразмерно умањење цене или на раскид уговора у следећим случајевима, ако:

1) отклањање несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге није могуће или је несразмерно у складу са ставом 2. овог члана;

2) трговац није ускладио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са ставом 3. овог члана;

3) несаобразност постоји упркос покушају трговца да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу;

4) из околности конкретног случаја је очигледно да је несаобразност тако озбиљна да су умањење цене или раскид уговора оправдани;

5) трговац је изјавио или је из околности конкретног случаја очигледно да неће отклонити несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге у разумном року или без значајних неугодности за потрошача.

Умањење цене сразмерно је смањењу вредности дигиталног садржаја или дигиталне услуге који су испоручени потрошачу у поређењу са вредношћу коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да су саобразни.

Ако је уговорено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују у одређеном временском периоду, умањење цене примењује се на период током којег дигитални садржај или дигитална услуга нису били саобразни.

Ако се за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге плаћа одређена цена, потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност незнатна. Терет доказивања да је несаобразност незнатна сноси трговац.

Ако се испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге врши у замену за податке о личности потрошача, потрошач може раскинути уговор чак и када је неусаглашеност мала.

Раскид уговора

Члан 81

Потрошач раскида уговор простом изјавом да раскида уговор.

Раскид дела уговора који се односи на један елемент из пакета уговора не утиче на пуноважност уговора који се односи на друге елементе, осим ако испуњење свих елемената пакета уговора није био разлог закључења уговора о чему се изјашњава потрошач.

Обавезе трговца у случају раскида уговора

Члан 82

У случају раскида уговора трговац је дужан да изврши повраћај уплата које је примио од потрошача.

У случају када је уговором предвиђена испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге у одређеном временском периоду и уговорена цена, а дигитални садржај и дигитална услуга су били саобразни током одређеног временског периода пре раскида уговора, трговац је дужан да потрошачу изврши повраћај сразмерног дела цене који одговара временском раздобљу током ког су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни и дела цене који је потрошач платио унапред за временски период који би преостао да уговор није раскинут.

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на податке о личности потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако:

- 1) такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,
- 2) такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,
- 3) је трговац објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или
- 4) такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу наставити употребљавати.

Осим у случају из става 4. тач. 1-3) овог члана, трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац.

Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава.

Трговац може спречити потрошача да настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање став 5. овог члана.

Обавезе потрошача у случају раскида уговора

Члан 83

Потрошач након раскида уговора не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу и не сме их ставити на располагање трећим лицима.

Ако је дигитални садржај испоручен на трајном носачу података, потрошач га на захтев и о трошку трговца, без одлагања враћа трговцу.

Трговац подноси захтев из става 2. овог члана у року од 14 дана од дана када је обавештен о одлуци потрошача да раскине уговор.

Потрошач није дужан да плати употребу дигиталног садржаја или дигиталне услуге за време које је претходило раскиду уговора за које време су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни.

Рокови и начин на који трговац враћа плаћено

Члан 84

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када га је потрошач обавестио о захтеву за умањење цене или раскиду уговора, врати

потрошачу сваки износ у смислу члана 80. ст. 4-6. овог закона или члана 82. ст. 1. и 2. овог закона због умањења цене или раскида уговора.

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

Забрањено је да трговац обрачунава накнаду за извршени повраћај плаћеног износа.

Измена дигиталног садржаја или дигиталне услуге

Члан 85

Ако је уговором предвиђено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују или чине доступним потрошачу током одређеног временског периода, трговац може изменити дигитални садржај или дигиталну услугу ван оквира онога што је потребно да би дигитални садржај или дигитална услуга одговарали захтевима из члана 74. овог закона, под следећим условима:

- 1) да је уговором предвиђена таква измена и да је наведен оправдани разлог за измену,
- 2) да је измена извршена без додатних трошкова за потрошача,
- 3) да је потрошач о измени обавештен на јасан и разумљив начин и
- 4) у случају из става 2. овог члана да је потрошач у примереном року пре измене на трајном носачу података обавештен о карактеристикама, тренутку измене и о праву на раскид уговора у складу са ставом 2. овог члана или о могућности задржавања дигиталног садржаја или дигиталне услуге без измене у складу са ставом 5. овог члана.

Потрошач може да раскине уговор ако се изменом негативно утиче на приступ или коришћење потрошача дигиталном садржају или дигиталној услузи, осим ако је негативан утицај незнатан. У том случају, потрошач може бесплатно раскинути уговор у року од 30 дана од дана пријема обавештења о намераваној измени или од дана када је трговац изменио дигитални садржај или дигиталну услугу, у зависности од тога шта је наступило касније.

Ако потрошач раскине уговор у складу са ставом 2. овог члана, на одговарајући начин примениће се одредбе овог закона којима се регулише право на раскид уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Ако је трговац омогућио потрошачу да без додатних трошкова задржи дигитални садржај или дигиталну услугу без измене, а исти су и даље саобразни, неће се применити ст. 2. и 3. овог члана.

Одредбе ст. 1-4. овог члана неће се применити ако је предмет уговора пакет који укључује испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге и услугу приступа интернету или комуникациону услугу између лица засновану на коришћењу нумерације у смислу закона којим се уређују електронске комуникације.

Право на регрес

Члан 86

За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед неиспоруке или несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац има право да захтева од лица у ланцу набавке, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

X ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА, ОСИМ УСЛУГА ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Квалитет материјала

Члан 87

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

На одговорност трговца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 53-62. овог закона.

Материјал који је предао потрошач

Члан 88

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

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

Трговац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, као и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово благовремено извршење, а ако то не учини, одговара за штету.

Извршена услуга

Члан 89

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

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

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

Трговац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

Пружање услуге

Члан 90

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

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

Поверавање извршења услуге трећем лицу

Члан 91

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

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

Обављање додатних радова

Члан 92

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

Трговац може да обави додатни рад, ако не може да прибави сагласност потрошача о додатном раду у примереном року, само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге, односно прорачун.

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

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

Контрола

Члан 93

Трговац је дужан да омогући потрошачу да:

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

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

Обавеза обавештавања

Члан 94

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

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

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

Цена услуге

Члан 95

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

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

Прорачун

Члан 96

За пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара, трговац је дужан да сачини прорачун на трајном носачу података са спецификацијом услуге. Пре отпочињања пружања услуге, трговац је дужан да прибави писану сагласност потрошача на прорачун. Трговац је дужан да прорачун и писану сагласност потрошача чува годину дана од дана извршења услуге.

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

Ако је цена уговорена без изричите тврдње трговца за тачност прорачуна, трговац не може да захтева повећање цене за више од 15% прорачуна, осим ако је другачије уговорено.

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

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

Исплата цене и спецификација

Члан 97

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 89. овог закона.

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

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

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

Пропуштање потрошача да плати цену

Члан 98

Ако је потрошач у доцњи са плаћањем цене или дела цене унапред, трговац може да обустави пружање услуге до уплате цене.

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

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

Потрошач је дужан да трговцу накнади трошкове који настану услед обустављања пружања услуге из ст. 1-3. овог члана.

Раскидање уговора због одступања од уговорених услова

Члан 99

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

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

Раскидање уговора пре истека рока

Члан 100

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

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

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

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

Саобразност услуге

Члан 101

Трговац је дужан да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговореној. Услуга није саобразна уговореној ако:

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

Трговац није одговоран за несаобразност услуге ако:

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

Одговорност за несаобразност

Члан 102

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

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

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност трговца сходно се примењују одредбе чл. 53-62. овог закона.

Одговорност лица која поступају по налогу

Члан 103

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

XI УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Приступ услугама од општег економског интереса

Члан 104

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

Трговац је дужан да:

- 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;
- 2) не врши дискриминацију потрошача;
- 3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

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

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 162. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминаторан начин.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 162. овог закона.

Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана.

Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене.

Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација, у року од 30 дана од дана именовања.

Угрожени потрошач

Члан 105

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

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

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

Члан 106

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

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

Заштита од обуставе пружања услуга

Члан 107

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

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

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

Ако се у судском или вансудском поступку оспорава рачун, а потрошач настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да обустави пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор са трговцем.

Ако је трговац који пружа услугу од општег економског интереса обуставио пружање услуге пре него што је обавештен о покренутом поступку из става 3. овог члана, дужан је да, без накнаде, поново започне и настави са пружањем услуге потрошачу до окончања судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор са трговцем.

Обавеза из ст. 3. и 4. овог члана односи се и на случај када трговац покрене поступак извршења против потрошача.

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

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

Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу лично, путем телефона, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, осим ако је потрошач дао изричиту сагласност, а која није саставни део уговора.

Забрана из става 8. овог члана примењује се на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се уређују облигациони односи.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 108

Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања прописаних чланом 12. овог закона, као и другим прописима, трговац обавештава потрошача о:

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

- 2) посебним понудама и попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију;
- 3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања;
- 4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;
- 5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;
- 6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде;
- 7) начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;
- 8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;
- 9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;
- 10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање, ако трговац нуди и услугу одржавања.

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

Остале дужности обавештавања

Члан 109

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

Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена, односно општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Трговац је дужан да пре подношења предлога за извршење ради намирења новчаног потраживања, потрошача лично обавести о постојању дуга и остави рок од 15 дана за измирење предметног потраживања под претњом покретања извршног поступка у складу са прописом којим се регулише извршни поступак.

Право на раскид

Члан 110

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

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

Право на промену пружаоца услуге

Члан 111

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

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.

Спецификација рачуна

Члан 112

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

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

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

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

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

Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати каматну стопу на заостали дуг супротно принудним прописима, а нарочито закону којим се уређује висина стопе затезне камате.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за потрошача треба да буду означене на рачуну, уз навођење да су бесплатне.

Бесплатна телефонска линија

Члан 113

Трговац који пружа услуге од општег економског интереса дужан је да обезбеди и јавно објави бесплатну телефонску линију која омогућава потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Право на судску или вансудску заштиту

Члан 114

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након протеча рока за добијање одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након протеча рока за добијање одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

XII ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ И ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЉЕНОМ КОРИШЋЕЊУ НЕПОКРЕТНОСТИ

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

Предуговорно обавештавање

Члан 115

Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику, и то о:

1) основним карактеристикама услуга путовања:

(1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, ако је укључен смештај, броју обухваћених ноћења;

(2) превозном средству, његовим карактеристикама и категорији, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз;

(3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, назив, врста, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објект налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман);

(4) броју, врсти и начину услуживања obroка;

(5) приближној величини групе;

(6) језику на којем ће се услуге пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације;

(7) могућности путовања лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника;

2) пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адреси е-поште;

3) продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне накнаде, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања;

4) начину плаћања, као и износу или проценту цене који треба да буду плаћени унапред и начину и динамици плаћања преосталог износа;

5) минималном броју путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 130. став 1. тачка 1) овог закона;

6) захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одређишта;

7) могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 129. овог закона;

8) добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.

Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.

У случају из става 2. овог члана, организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.

Организатор је дужан да податке из става 1. тач. 1-8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.

Обавезујућа природа предуговорних информација

Члан 116

Ако организатор, односно посредник не пружи путнику пуну предуговорну информацију у погледу додатних накнада, такси, као и других трошкова, који нису обухваћени уговором, односно јединственом продајном ценом путник није обавезан да те трошкове сноси.

Доступност података

Члан 117

Предуговорне информације из члана 115. овог закона чине саставни део уговора и могу се променити само ако се уговорне странке о томе изричито сагласе.

Предуговорне информације из члана 115. овог закона организатор односно посредник је дужан да путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве.

Уколико пре закључења уговора дође до промена информација из члана 115. став 1. овог закона организатор, односно посредник су дужни да на јасан, разумљив и лако уочљив начин путнику учини доступним све измене предуговорних информација.

Терет доказивања свих података из пружених предуговорних информација из чл. 115. и 116. овог закона је на организатору, односно на посреднику.

Терет доказивања свих података датих у уговору о организовању путовања, повезаном путном аранжману или излету је на организатору, односно посреднику.

Оглашавање и нуђење на продају

Члан 118

У случају оглашавања туристичког путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор односно посредник је дужан да обавести путника о праву да добије обавештење о подацима из чл. 115. и 116. овог закона и начину на који може да добије те податке.

Ако организатор, односно посредник посредством интернета нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању, повезаном путном аранжману или излету дужан је да податке из чл. 115. и 116. овог закона учини путнику доступним.

Ако организатор односно посредник нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању, повезаном путном аранжману или излету приликом одређеног промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу да се обавести о подацима из чл. 115. и 116. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању

Члан 119

Уговор о организовању путовања закључује се у писменој форми на разумљив и необмањујући начин.

Приликом закључења уговора о организованом путовању, организатор, односно посредник је дужан да га уручи путнику на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема.

Информације које се пружају путнику у складу са чл. 115. и 116. овог закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати, осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Садржај уговора о организовању путовања и документи који се достављају пре отпочињања путовања

Члан 120

Осим информација из члана 115. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи:

- 1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио;
- 2) информације о поступању по рекламацији (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова;
- 3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак);
- 4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна;
- 5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора;
- 6) информацију да је организатор:
 - (1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором у складу са чл. 132-135. овог закона;
 - (2) дужан да у складу са чланом 139. овог закона пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама;
- 7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке;
- 8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања;
- 9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања.
- 10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који примети током реализације туристичког путовања у складу са чланом 133. став 1. овог закона;
- 11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица;
- 12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника у складу са чланом 122. овог закона.

Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду заустављања, преседања и доласка.

Одговорност за грешке при резервисању

Члан 121

Организатор односно посредник је одговоран за све грешке које настану услед техничких недостатака у процесу резервисања туристичког путовања, повезаног путног аранжмана или излета или услуга путовања.

Организатор односно посредник неће бити одговоран за грешке приликом резервисања које се могу приписати путнику или које су изазване неизбежним и ванредним околностима.

Пренос уговора на другог путника

Члан 122

Путник може пре отпочињања туристичког путовања да пренесе уговор на лице које испуњава све услове који важе за предметни уговор.

Путник може да пренесе право из уговора о организованом путовању из става 1. овог члана на друго лице само ако о томе обавести организатора на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, у разумном року пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење из става 2. овог члана, које је пружено најмање седам дана пре отпочињања туристичког путовања сматраће се достављеним у разумном року.

У случају преноса уговора на другог путника организатор закључује нови уговор о организовању путовања.

У случају из става 1. овог члана, организатор има право на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује туризам.

Путник и лице из става 1. овог члана су солидарно одговорни организатору за накнаду трошкова.

1.1. Измене уговора пре поласка

Промена цене

Члан 123

Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене.

Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, из става 1. овог члана у случају промене:

1) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије;

2) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима;

3) девизног курса који се односи на туристичко путовање.

Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8% укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.

У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 124. овог закона.

Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.

Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно смањењу трошкова из става 2. овог члана до ког долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања.

У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање оправданог разлога, уколико путник то захтева.

Измена других услова уговора

Члан 124

Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако:

1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором;

2) је измена занемарљива.

Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врста, локација смештајног објекта, његова категорија или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника.

У случају из ст. 1. и 2. овог члана, организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема.

Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи:

1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид;

2) податке о последицама пропуштања рока;

3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.

Путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид.

У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање, организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранцију путовања.

У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокују додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене.

У случају раскида уговора из става 5. овог члана, организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Друга услуга путовања

Члан 125

У случају да организатор, за потребе претходно продатог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања, адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Организатор је, у случају из ст. 2. и 3. овог члана, дужан да, пре закључења уговора о организовању путовања, уручи путнику обавештење о његовом праву на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након прописаног рока.

Организатор је дужан да обавештење из става 4. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу података, уз потврду пријема.

Организатор не може без потписане или електронски потврђене сагласности путника слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, на начин из става 3. овог члана.

Накнадно купљена услуга

Члан 126

У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.

Повезани путни аранжман

Члан 127

У случају да путнику за потребе сопственог путовања организатор, односно посредник омогући да од других трговаца, директних пружалаца услуга, купи и плати најмање две различите услуге путовања, о чему се закључују засебни уговори, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају да путник код организатора, односно посредника купи једну услугу путовања, а организатор, односно посредник му даје могућност да, за потребе истог путовања, купи још једну додатну услугу путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

Услуга путовања из ст. 1. и 2. овог члана не може бити смештај.

Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају из ст. 1, 2. и 4. овог члана, повезани путни аранжман не представља туристичко путовање.

Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором.

Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ставом 6. овог члана.

Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу података, уз потврду пријема.

Туристичко путовање

Члан 128

Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.

Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.

Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року крајем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора.

Након пријема обавештења из става 5. овог члана, организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.

Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.

У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања.

Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу података, уз потврду пријема.

Одустанак путника од путовања

Члан 129

Путник може пре отпочињања туристичког путовања потпуно или делимично одустати од уговора о организовању путовања.

Ако путник пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује узимајући у обзир врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), организатор има право на накнаду административних трошкова.

У случају неблаговременог одустанка путника од уговора, организатор може од путника захтевати накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостало до отпочињања туристичког путовања.

У случају да је путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, организатор има право на накнаду стварних трошкова.

Оправдани разлози путника за одустанак од уговора из става 4. овог члана су:

- 1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојоца;
- 2) смрт путниковог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојоца;
- 3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта;
- 4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта;
- 5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта.

У случају из ст. 2-4. овог члана, организатор је дужан да на захтев путника пружи образложење износа накнаде.

Право на накнаду административних трошкова организатор остварује по закљученом уговору, а у случају да је једним уговором обухваћено више путника организатор остварује право на једну накнаду.

Изузетно од става 7. овог члана право на накнаду административних трошкова организатор остварује и по сваком путнику из уговора, уз обавезу да докаже уручење уговора, општих услова путовања, програма путовања и др. сваком путнику појединачно.

Раскид уговора о организовању путовања и право на одустанак од стране
организатора пре отпочињања путовања

Члан 130

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и да пре отпочињања путовања исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је:

1) број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, који не може бити краћи од:

(1) 20 дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају дуже од шест дана;

(2) седам дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају између два и шест дана;

(3) 48 сати пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају краће од два дана;

2) организатор спречен да изврши уговор услед неизбежних и ванредних околности.

У случају из става 1. тачка 2) овог члана организатор је дужан да обавести путника о раскиду уговора без непотребног одлагања, а пре отпочињања туристичког путовања.

У случају из става 1. овог члана организатор је дужан да путнику исплати укупно уплаћена средства, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида.

У случају из става 1. овог члана организатор није одговоран за накнаду евентуалних трошкова путника насталих услед раскида уговора.

Посебна права ученика односно студента

Члан 131

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

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

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

Организатор, односно посредник је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота, као и одговарајуће информације о здравственим услугама у земљи одредишта.

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

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

Ученик, односно студент има право да раскине уговор у било које време пре поласка.

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

1.2. Саобразност туристичког путовања

Одговорност

Члан 132

Организатор је дужан да реализује туристичко путовање на начин предвиђен уговором о организованом путовању, а у складу са прописима којима се уређује туризам.

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

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

На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања или излета, сходно се примењују одредбе чл. 101-103. овог закона.

Терет доказивања саобразности услуге из става 3. овог члана је на организатору.

Несаобразност услуга путовања

Члан 133

Путник ће, током извршења услуга путовања, без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја, организатору пријавити сваку несаобразност, која је обухваћена уговором о организовању путовања.

Ако услуге путовања нису пружене или не могу бити пружене путнику у складу са уговором о организовању путовања, организатор ће, без одлагања, ускладити уговорене услуге са уговором, осим у случају када није у могућности да их изврши или би то довело до несразмерних трошкова за организатора узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања.

Уколико организатор није у могућности да обезбеди услуге путовања из уговора о организовању путовања, путник може сам да усклади услуге путовања са уговором.

Уколико организатор делимично усклади услуге путовања из уговора о организовању путовања или несаобразност услуга путовања не представља значајно одступање од услова утврђених уговором о организовању путовања, путник наставља да користи услуге путовања које нису саобразне са уговором.

Значајно одступање из става 4. овог члана постоји када укупна вредност прелази 25% продајне цене из уговора о организовању путовања.

У случају из ст. 3. и 4. овог члана, путник има право на разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора, у складу са законом.

Пријава недостатка саобразности из става 1. овог члана не сматра се рекламацијом.

Члан 134

Ако значајан део услуга путовања не може да се пружи како је договорено уговором о организовању путовања, организатор ће, без непотребног одлагања и без икаквих додатних трошкова за путника понудити одговарајуће заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета од оног наведеног у уговору, како би се наставила реализација путовања, укључујући случај да повратак путника у место поласка није у складу са уговором о организовању путовања.

Ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности у односу на уговор о организовању путовања, путник може да одбије такве заменске услуге, односно може да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид.

У случају из става 2. овог члана, путник има право на смањење цене, односно право на накнаду штете из члана 133. став 6. овог закона.

Ако уговор о организовању путовања укључује превоз путника, организатор ће у случајевима наведеним у ставу 2. овог члана обезбедити путнику репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника.

Ако је немогуће обезбедити повратак путника како је договорено уговором о организовању путовања услед неизбежних и ванредних околности, организатор ће сносити трошкове неопходног смештаја, по могућности једнаког квалитета који је одређен уговором о путовању, током периода који није дужи од три ноћи по путнику.

Ограничење трошкова из става 5. овог члана не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике без пратње, као ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања.

Право на умањење цене

Члан 135

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

- 1) одговоре на рекламацију односно пријаву недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања;
- 2) отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже.

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

Путник не може да захтева умањење цене и у случају када организатор докаже да се несаобразност може приписати путнику.

Одговорност за штету

Члан 136

Ако путник претрпи штету услед несаобразности уговора о организовању путовања, има право да захтева накнаду штете од организатора, укључујући и нематеријалну штету.

У случају из става 1. овог члана, организатор не може да ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања.

Ограничење из става 2. овог члана се не може применити на штету која се односи на телесне повреде, односно на другу штету изазвану намерно или услед немара организатора.

Организатор је ослобођен одговорности из става 1. ако докаже да је несаобразност изазвана:

- 1) пропустима путника;
- 2) пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуга путовања;
- 3) дејством више силе.

Рекламација путника и губитак права

Члан 137

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обрати лицу одговорном за пријем рекламација односно пријава недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања.

Право путника на смањење цене или накнаду штете застарева истеком рока од три године, од дана сазнања за несаобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.

Контакт са организатором

Члан 138

Путник може да упути поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено.

Путник може да упути поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације локалном представнику организатора или локалној агенцији на коју је организатор или посредник путника упутио за случај потребе.

Посредник из става 1. овог члана, као и лица из става 2. овог члана дужни су да проследи поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације организатору без непотребног одлагања.

За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку, захтев пријаве недостатка саобразности или рекламацију истовремено када и лица из става 3. овог члана.

Пружање помоћи

Члан 139

Организатор ће без непотребног одлагања пружити одговарајућу помоћ путнику, који је суочен са потешкоћама, посебно у ситуацији када је повратак путника у складу са уговором о организовању путовања немогућ услед неизбежних и ванредних околности, нарочито кроз:

1) пружање одговарајућих информација о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата;

2) пружање помоћи да оствари комуникацију на даљину и пронађе заменске путне аранжмане.

Организатор може да наплати накнаду у висини стварних трошкова за пружање помоћи, ако је до потешкоћа дошло намерним поступањем или услед немара путника.

Гаранције путовања

Члан 140

Организатор је дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности, којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у Републици Србији и иностранству, као и сва потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете путнику у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се уређује туризам.

У случају да организатор, односно посредник путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно не уручи му потврду о гаранцији путовања, путник има право да одустане од уговора.

У случају из става 2. овог члана организатор је дужан да путнику изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу, а најкасније у року од 14 дана од одустанка од уговора.

У случају из става 3. овог члана организатор нема право на накнаду административних трошкова.

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

Обавеза предуговорног обавештавања

Члан 141

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

Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин.

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Подаци из информативних образаца морају бити на српском језику.

Трговац је у обавези да потрошачу достави и оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Оглашавање

Члан 142

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 141. овог закона.

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

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 141. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

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

Формални услови за закључење уговора

Члан 143

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми и обавезно морају бити на српском језику.

У случају закључења уговора из става 1. овог члана, трговац је у обавези да на папиру или на другом трајном носачу података потрошачу достави и оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази.

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

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 141. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 141. овог закона, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, који је доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 141. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 141. овог закона, мора да садржи:

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

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

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

У случају закључења уговора, потрошач мора, одвојено од потписивања уговора, да потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 8. овог члана.

Образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и

уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности саставни је део тих уговора.

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Право на одустанак од уговора

Члан 144

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

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

Продужење рока за одустанак од уговора

Члан 145

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

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

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 141. овог закона у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана, од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 141. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу

непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

Коришћење права на одустанак од уговора

Члан 146

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

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

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

Правне последице одустанка

Члан 147

Одустанком од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.

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

Плаћање унапред

Члан 148

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

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

Уговор о трајним олакшицама за одмор

Члан 149

Код уговора о трајним олакшицама за одмор трговац је дужан да потрошачу омогући плаћање цене у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

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

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

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

Престанак повезаних уговора

Члан 150

Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту, без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

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

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

Члан 151

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

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

Солидарна одговорност

Члан 152

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

XIII ДОКУМЕНТ ЈАВНЕ ПОЛИТИКЕ И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Документ јавне политике

Члан 153

Документом јавне политике утврђују се циљеви и активности неопходни ради целовитог остварења политике заштите потрошача.

Влада на предлог Министарства доноси документ јавне политике.

Носиоци заштите потрошача

Члан 154

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

Носиоци заштите потрошача из става 1. овог члана сарађују у циљу унапређења заштите потрошача, као и на спровођењу докумената јавне политике.

Сарадња у области заштите потрошача

Члан 155

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

Ради унапређења заштите потрошача привредне и професионалне коморе и удружења из става 1. овог члана сарађују са носиоцима заштите потрошача из члана 154. став 1. овог закона.

Послови Министарства

Члан 156

Министарство:

- 1) креира политику заштите потрошача;

- 2) спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача;
- 3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача;
- 4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике;
- 5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 154. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача;
- 6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача;
- 7) обезбеђује примену прописа и врши координацију надзора над тржиштем у области заштите потрошача;
- 8) припрема и подноси Влади на усвајање документе јавне политике;
- 9) прати и оцењује успешност спровођења докумената јавне политике;
- 10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;
- 11) подржава рад и развој тела за вансудско решавање потрошачких спорова;
- 12) подржава рад и развој удружења и савеза;
- 13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу;
- 14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу;
- 15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача;
- 16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача;
- 17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 169. овог закона;
- 18) прати тржиште ради препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;
- 20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.

Национални савет за заштиту потрошача

Члан 157

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

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

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

Састав Националног савета

Члан 158

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

Сталне чланове Националног савета чине представници Министарства, министарства надлежног за безбедност хране, министарства надлежног за безбедност производа, министарства надлежног за здравље, министарства надлежног за енергетику, министарства надлежног за телекомуникације, министарства надлежног за правосуђе, министарства надлежног за финансије, министарства надлежног за туризам и министарства надлежног за заштиту животне средине.

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

Савет потрошача из члана 168. овог закона, у року од 30 дана од дана пријема захтева Министарства, предлаже чланове Националног савета из реда евидентираних удружења и савеза.

Министар председава Националним саветом.

Активности органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе

Члан 159

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

- 1) подржавају активности удружења и савеза у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, у складу са прописима о финансирању програма од јавног интереса које реализују удружења;
- 2) подстичу и подржавају активности усмерене на заштиту потрошача, а посебно информисање, саветовање и едукацију потрошача;
- 3) подстичу и подржавају учешће представника потрошача у свим телима која на покрајинском и локалном нивоу доносе одлуке у областима од значаја за потрошаче, као што су услуге од општег економског интереса;
- 4) планирају и спроводе активности у области заштите потрошача на својој територији, у складу са документом јавне политике;
- 5) подржавају оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

Удружења и савези

Члан 160

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

- 1) да се оснивају ради остваривања циљева заштите потрошача;
- 2) да су недобитна и независна, нарочито у односу на трговце и политичке странке;
- 3) да лице на руководећем положају у удружењу, односно савезу није:
 - (1) лице запослено у државном органу или регулаторном телу, односно у органу аутономне покрајине или органу јединице локалне самоуправе који се баве пословима заштите потрошача;
 - (2) лице на руководећем положају или члан надзорног органа код трговца или у удружењу трговаца;
 - (3) лице на руководећем положају у политичкој странци.

Ако удружење, односно савез удружења у свом називу наведе да је удружење, односно савез удружења за заштиту потрошача, а не испуњава услове из става 1. овог члана, таква удружења, односно савези не могу остваривати права из члана 165. овог закона.

Активности удружења и савеза

Члан 161

Удружења и савези обављају своје активности у складу са законом и статутом. Активности удружења и савеза нарочито обухватају:

- 1) информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;
- 2) примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;
- 3) спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;
- 4) спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

Евиденција удружења и савеза

Члан 162

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

Евиденција се јавно објављује на званичној интернет страници Министарства.

Евиденција садржи назив удружења или савеза, седиште, електронску адресу, адресу интернет странице, датум уписа у Евиденцију, датум брисања из Евиденције, контакт телефоне, годишње извештаје о спроведеним активностима и годишње финансијске извештаје удружења и савеза.

Поступак уписа у Евиденцију

Члан 163

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство.

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

Пријава из става 2. овог члана нарочито садржи: назив удружења или савеза, матични број удружења, односно савеза, као и одговарајуће доказе да удружење, односно савез испуњава услове прописане чл. 160. и 161. и чланом 164. овог закона.

Министар ближе прописује садржину пријаве из става 2. овог члана, начин вођења Евиденције, као и услове за упис из члана 164. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

Услови за упис у Евиденцију

Члан 164

За упис удружења, односно савеза у Евиденцију, поред услова из члана 160. овог закона, потребно је да удружење, односно савез испуњава и следеће услове:

- 1) да је област остваривања циљева заштита потрошача;
- 2) да је у области заштите потрошача активно најмање три године од уписа у регистар у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења;

3) да располаже одговарајућим кадровским, материјалним и техничким капацитетима неопходним за обављање делатности заштите потрошача;

4) да лица на руководећем положају и запослени у удружењу, односно савезу поседују одговарајуће искуство, стручност и вештину за обављање делатности у области заштите потрошача;

5) да достави извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, чиме се потврђује искуство у овој области у периоду од најмање три године.

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

Приликом утврђивања испуњености услова за упис у Евиденцију, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 168. овог закона.

На захтев Министарства, Савет потрошача мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана пријема захтева.

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

Права евидентираних удружења и савеза

Члан 165

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

1) да конкуришу са програмом од јавног интереса за подстицајна средства Министарства;

2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са овим законом;

3) да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима;

4) да заступају интересе потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;

5) на учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача;

6) на приступ коришћењу Националног регистра потрошачких приговора из члана 169. овог закона, у циљу примања, евидентирања и поступања по приговорима потрошача;

7) да учествују у раду Савета потрошача из члана 168. овог закона.

Финансирање удружења и савеза

Члан 166

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

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

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

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

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

Брисање из Евиденције

Члан 167

Удружење, односно савез брише се из Евиденције ако:

- 1) престане да испуњава услове из чл. 160. и 164. или поступи супротно члану 166. ст. 3. и 4. овог закона;
- 2) не одреди свог представника за члана саветодавног тела и комисије за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца, осим у оправданим случајевима;
- 3) не објави списак на начин и у року из члана 104. став 9. овог закона;
- 4) не достави годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, у складу с чланом 166. став 3. овог закона, до 31. марта текуће године за претходну годину;
- 5) нарушава етички кодекс из члана 168. став 2. тачка 3) овог закона. О брисању из Евиденције одлучује Министарство.

Приликом утврђивања испуњености услова за брисање из Евиденције, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 168. овог закона.

Савет потрошача своје мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење.

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

Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Савет потрошача

Члан 168

Представници свих удружења, односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 162. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача обавља следеће послове:

- 1) усаглашава ставове удружења, односно савеза о битним питањима за потрошаче;
- 2) предлаже представнике удружења, односно савеза у Национални савет и друге органе;
- 3) доноси етички кодекс удружења, односно савеза и прати његово спровођење;
- 4) даје мишљење Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из чл. 162. и 167. овог закона;
- 5) доноси препоруку о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства;
- 6) разматра и друга питања у складу са законом и пословником о раду.

Савет потрошача доноси пословник о раду.

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

XIV ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

1. Национални регистар потрошачких приговора и појам потрошачких приговора

Национални регистар потрошачких приговора

Члан 169

Потрошачки приговор је свака представка или притужба којом потрошач пријављује повреду права уређену овим или другим законом.

Министарство установљава и води Национални регистар потрошачких приговора, који представља јединствену централну електронску базу података о потрошачким приговорима.

Приликом обраде података о личности потрошача, Министарство поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

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

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора нарочито садржи:

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

Потрошачки спор

Члан 170

Потрошачки спор је домаћи или прекогранични спор који произлази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.

Домаћи спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора потрошач има пребивалиште или боравиште, а трговац седиште или издвојен организациони део у Републици Србији.

Прекогранични спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора трговац има седиште или издвојен организациони део у Републици Србији, а потрошач нема ни пребивалиште ни боравиште у Републици Србији.

Судови надлежни за решавање потрошачких спорова дужни су да воде евиденцију потрошачких спорова. Судови на основу евиденције једном годишње достављају податке о броју потрошачких спорова, донетих пресуда и просечној дужини трајања потрошачких спорова министарству надлежном за послове правосуђа, на прописаном обрасцу, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину. Министарство надлежно за послове правосуђа обједињене податке на прописаном обрасцу доставља Министарству најкасније до 30. априла текуће године за претходну годину.

Министар надлежан за послове правосуђа ближе прописује садржину и начин вођења евиденције и изглед образаца из става 4. овог члана.

У потрошачком спору, потрошач не плаћа судску таксу за тужбу и пресуду, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.

2. Вансудско решавање потрошачких спорова

Појам

Члан 171

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачких спорова у смислу овог закона обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Министар ближе уређује услове за упис на листу тела, дужности тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, начин исплате као и образац захтева за упис на листу из члана 172. став 2. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту: предлог).

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

- 1) у области медицинских услуга које се пружају пацијентима у сврху лечења, укључујући издавање рецепата;
- 2) у области пружања услуга од општег интереса које нису економске природе;
- 3) у вези са закљученим уговорима са јавним пружаоцима услуга у области високошколског образовања;
- 4) у потрошачким споровима који су предмет овог закона, ако је вансудско решавање спорова уређено посебним законом, а нарочито у области пружања електронских комуникационих услуга, поштанских услуга, финансијских услуга, осим финансијских погодби;
- 5) за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;
- 6) на непосредне преговоре између потрошача и трговца;
- 7) на покушај мирења страна поводом спора у парничном поступку;
- 8) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Члан 172

Тела сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе.

Министарство сачињава и води листу тела и јавно је објављује.

Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:

- 1) назив, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;

- 2) податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова и њиховом професионалном искуству;
- 3) просечну дужину трајања спора;
- 4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и водити поступак;
- 5) пословник о раду, уколико га поседују;
- 6) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора;
- 7) стопу закључених споразума о решавању спора у односу на укупан број покренутих поступака у претходној години.

Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених предлога за покретање спора, покренутих, окончаних спорова и исходу окончаних спорова (број обустављених поступака, донетих препорука и закључених споразума о решавању спора), врсти спора, просечној дужини трајања спора, стопи извршених одлука тела и уоченим значајним проблемима који се често понављају и доводе до спорова између потрошача и трговаца, уз евентуалне препоруке како их избећи или решити.

Тело се брише са листе из става 2. овог члана ако:

- 1) престане да испуњава услове за упис у листу тела;
- 2) не достави извештај у року или са прописаним подацима из става 5. овог члана;
- 3) не поднесе представку из члана 174. став 2. тачка 4) овог закона;
- 4) не оконча спор у року од 90, односно 180 дана;
- 5) не узме у рад достављени предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора у року од седам дана од дана пријема истог;
- 6) не унесе све достављене предлоге за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора у информациони систем којем се приступа преко интернет странице Министарства у року и на начин прописан овим законом.

Тело које је избрисано са Листе тела не може бити поново уписано у Листу у року од годину дана од дана брисања са Листе.

Тело које је избрисано са Листе тела дужно је да обавести потрошача по чијем предлогу је покренут поступак за вансудско решавање спора који није окончан до тренутка пријема решења о брисању, да у року од пет дана од дана пријема тог обавештења, може поднети нов предлог другом телу које се налази на Листи тела.

Право на вансудско решавање спорова

Члан 173

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници на начин који је за потрошача јасан, разумљив и лако доступан, истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од става 4. овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Обавезе Министарства и тела у вези вансудског решавања спорова

Члан 174

Министарство је дужно да:

- 1) одржава и ажурира интернет страницу која садржи информације о вансудском решавању спорова, о поступку и о могућности подношења предлога, као и информациони систем којем се приступа преко интернет странице Министарства;
- 2) врши исплату накнаде за рад тела у смислу члана 189. став 3. овог закона;
- 3) врши надзор над радом тела, припрема и објављује обједињени годишњи извештај о активностима тела на својој интернет страници, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину;
- 4) на основу обавештења тела о привременој спречености поступања дужем од 30 дана, онемогући подношење предлога за покретање поступка том телу у информационом систему из тачке 1) овог става привремено у току трајања спречености;
- 5) у информационом систему из тачке 1) овог става, омогући потрошачу да по поднетом предлогу по ком тело није окончало поступак у року из члана 173. ст. 4. и 5. овог закона, поднесе другом телу предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора;
- 6) једном годишње изврши проверу да тело није на било који начин ангажовано код удружења односно савеза удружења за заштиту потрошача или трговца;
- 7) обавести потрошача да је тело надлежно за поступање по поднетом предлогу, брисано са Листе, као и да има право да поднесе предлог за покретање поступка другом телу.

Тело је дужно да:

- 1) унесе достављени предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора у у информациони систем из става 1. тачке 1) овог члана у року од седам дана од дана пријема истог;
- 2) у случају оправдане немогућности поступања у складу са тачком 1) овог става и привремене спречености поступања по предлогу дужем од 30 дана, обавести о томе Министарство и то у року од три дана од дана наступања немогућности;
- 3) у року од седам дана достави доказ Министарству да је поступило у складу са чланом 173. став 5. овог закона;
- 4) због непоступања трговца у складу са чланом 173. став 2, чланом 183. став 2. и чланом 184. став 2. овог закона поднесе представку надлежном инспекцијском органу у року од седам дана од дана када је трговац био у обавези да учествује у поступку, од дана када је требао да се изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача или од дана када је био у обавези да учествује на усменој расправи;
- 5) у информациони систем из става 1. тачке 1) овог члана унесе доказ да је странама у поступку уручена препорука или одлука да се поступак обуставља.

3. Начела вансудског решавања потрошачких спорова

Равноправност

Члан 175

У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне.

Искључење јавности

Члан 176

У поступку вансудског решавања потрошачког спора јавност је искључена.

Непристрасност

Члан 177

Тело је независно у раду и поступа непристрасно.

Поверљивост

Члан 178

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Хитност

Члан 179

Поступак вансудског решавања спора спровешће се без одлагања у најкраћем могућем року.

Језик поступка

Члан 180

У поступку вансудског решавања спора у службеној употреби је српски језик и ћирилично писмо. Други језици и писма службено се употребљавају у складу са законом.

На подручјима у којима живе припадници националних мањина у службеној употреби су и њихови језици и писма, у складу са Уставом и законом.

4. Поступак вансудског решавања потрошачког спора

Предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 181

Предлог садржи:

- 1) име, презиме, пребивалиште или боравиште потрошача;
- 2) пословно име, седиште, порески идентификациони број трговца;
- 3) податке о предмету потрошачког спора, уз опис чињеничног стања и доказе којима се утврђују чињенице;
- 4) предлог потрошача о исходу потрошачког спора;
- 5) изјаву да је потрошач претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;
- 6) датум подношења рекламације или приговора и број под којим су заведени;
- 7) изјаву да спор није у току или је већ решен у судском или вансудском поступку;
- 8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);
- 9) датум и потпис потрошача, осим када се предлог подноси електронским путем.

Предлог потрошач доставља телу за вансудско решавање потрошачких приговора које се налази на листи из члана 172. став 2. овог закона, преко поште или електронски, путем информационог система из члана 174. став 1. тачка 1) овог закона.

Предлог из става 1. овог члана је неуредан ако има недостатке који тело спречавају да поступа по њему, ако није разумљив или ако није потпун. У том случају тело у року од пет дана од пријема предлога обавештава потрошача на који начин да уреди предлог, и то у року који не може бити краћи од пет дана, уз упозорење на правне последице ако не уреди предлог у остављеном року.

Ако потрошач не уреди предлог у складу са ставом 3. овог члана, сматраће се да је одустао.

Ако потрошач уреди предлог у складу са ставом 3. овог члана, сматраће се да је предлог за вансудско решавање потрошачког спора поднет када тело прими уређен предлог.

Одбацивање предлога за вансудско решавање спорова

Члан 182

Тело је дужно да одбаци предлог из следећих разлога:

- 1) ако није надлежно за решавање у спору;
- 2) ако је спор већ решен у судском или вансудском поступку;
- 3) ако потрошач не уреди предлог у складу са чланом 181. став 4. овог закона;
- 4) ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу;
- 5) ако потрошач, пре подношења предлога, није изјавио рекламацију у складу са овим законом.

Тело је дужно да одлучи о допуштености предлога у року од 15 дана од дана пријема предлога.

Покретање поступка

Члан 183

Поступак се сматра покренутим када тело прими уредан предлог потрошача, а не постоје услови за одбацивање предлога из члана 182. овог закона.

Уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача. Када се поступак води електронским путем, уредна достава предлога сматра се када га тело упути трговцу на електронску адресу која је јавно објављена.

Ако трговац оспорава предлог, у изјашњењу мора да наведе чињенице на којима заснива своје наводе и доказе којима се утврђују те чињенице.

Спровођење поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 184

Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.

Тело може заказати усмену расправу увек када је то корисно за разјашњење предметног спора, а потрошач и трговац су обавезни да учествују на усменој расправи.

Уколико тело процени да је корисно одржати усмену расправу, дужно је да најмање осам дана пре заказане усмене расправе достави позив странама у поступку. Позив садржи место, дан и час одржавања усмене расправе.

Тело може заказати и видеоконференцијску усмену расправу, када постоје техничке могућности.

Свака страна може затражити одлагање усмене расправе уз навођење разлога. Ако тело одобри овај захтев, заказаће нови датум усмене расправе и о томе обавестити стране.

Захтев за одлагање усмене расправе страна у поступку може поднети само једном.

Тело може обуставити поступак ако оцени да даље спровођење поступка није целисходно или ако потрошач не дође на усмену расправу.

Окончање поступка

Члан 185

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

- 1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;
- 2) закључењем споразума о решавању спора;
- 3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка, тело након покретања поступка сазнало да се између истих страна већ води поступак са истим предметом спора пред другим телом и сл.).

Препорука

Члан 186

Уколико стране у поступку не постигну споразум, тело може издати препоруку о начину решавања спора, уколико оцени да је то целисходно.

Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку.

Препорука не обавезује стране у спору.

Споразум о решавању спора

Члан 187

Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело га сачињава у писаној форми и доставља странама на потпис.

Садржину споразума о решавању спора путем вансудског решавања потрошачког спора одређују стране у поступку.

Тело потписан споразум доставља странама у поступку и Министарству.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора као извршна исправа

Члан 188

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:

- 1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности);
- 2) да споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела.

Трошкови вансудског решавања потрошачког спора

Члан 189

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.

Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, документом јавне политике и Планом рада Владе.

Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.

Право на судску заштиту и решавање потрошачког спора путем арбитраже

Члан 190

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

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

Застаревање и преклузивни рокови не теку у току поступка вансудског решавања потрошачког спора, а почињу поново да теку истеком петнаестог дана од дана окончања овог поступка.

Потрошачки спор може се решавати и пред арбитражом, када потрошач и трговац закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Споразум о арбитражи је исправа коју су потписале обе уговорне стране и који не садржи друге споразуме осим оних које се односе на арбитражни поступак.

Трговац је дужан да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Сходна примена других прописа

Члан 191

На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, сходно се примењује закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.

XV ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

Колективни интерес потрошача

Члан 192

Повреда колективног интереса потрошача постоји:

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

2) у случају уговарања неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 44-47. овог закона.

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

Покретање поступка по службеној дужности

Члан 193

Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача.

Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца, односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са одредбама овог закона, или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.

Покретање поступка по захтеву странке

Члан 194

Поступак заштите колективног интереса може се, осим по службеној дужности, покренути и водити на основу захтева овлашћеног лица.

Лица овлашћена за подношење захтева за заштиту колективног интереса потрошача

Члан 195

Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 162. овог закона.

Странке у поступку и покретање поступка

Члан 196

Странке у поступку заштите колективног интереса потрошача су лице против кога је покренут поступак и подносилац захтева.

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

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

Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба и не може се покренути управни спор.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о разлозима због којих се поступак води као и о битним чињеницама и доказима у поступку и позвати га да се изјасни у року од осам дана од дана пријема обавештења.

Одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача

Члан 197

Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

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

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

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

Мера заштите колективног интереса потрошача

Члан 198

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

- 1) прекине са кршењем одредби овог закона којим се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од будућег кршења;
- 2) отклони утврђену неправилност;
- 3) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.

У решењу из члана 197. став 1. овог закона Министарство може трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

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

Привремена мера

Члан 199

Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача, Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречавају или отклањају штетне последице.

Привремена мера може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса потрошача.

Прекид поступка

Члан 200

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

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

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

Ако странка против које се води поступак не испуни или прекрши преузете обавезе пре истека рока од три месеца Министарство наставља поступак.

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

Поступак за накнаду штете

Члан 201

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

Примена правила општег управног поступка

Члан 202

На питања у вези са поступком заштите колективног интереса потрошача која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује општи управни поступак.

XVI НАДЗОР

Надлежност за надзор

Члан 203

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине и министарство надлежно за послове туризма.

Органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе, у оквиру свог делокруга, врше надзор над спровођењем прописа у области заштите потрошача и предузимају радње прописане овим законом и другим прописима.

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

На све што овим законом није уређено у погледу инспекцијског надзора, примењиваће се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Сарадња у надзору

Члан 204

Органи из члана 203. став 2. овог закона у вршењу надзора међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача.

Министарство управља пословима заштите потрошача. Органи из члана 203. става 2. овог закона дужни су да достављају Министарству анализу стања у областима из свог делокруга које се односе на заштиту потрошача и дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

Поступак инспекцијског надзора

Члан 205

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

На поступак инспекцијског надзора примењују се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку.

У случају основане сумње да трговац обавља пословну праксу која се сматра непоштеном у смислу чл. 16-22. овог закона, ради доказивања надлежни инспектор може да користи прикривену куповину, ако се на други начин не могу обезбедити потребни докази или би то било значајно отежано. У оквиру прикривене куповине, надлежни инспектор овлашћен је да путем непосредног опажања прикупља доказе потребне за утврђивање чињеничног стања.

О свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник.

Мера за отклањање незаконитости

Члан 206

Ако утврди незаконитост, инспектор записником о инспекцијском надзору налаже трговцу да отклони утврђену незаконитост, са примереним роком за отклањање.

Рок из става 1. овог члана не може бити краћи од 24 сата ни дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако инспектор утврди да је трговац предузео меру која му је наложена и отклонио незаконитост, окончава поступак инспекцијског надзора достављањем трговцу записника у ком се наводи да су отклоњене утврђене незаконитости или недостаци у његовом пословању или поступању.

Ако трговац у остављеном року не отклони утврђену незаконитост, инспектор без одлагања доноси решење којим изриче меру за отклањање незаконитости са примереним роком из става 2. овог члана.

Ако трговац не поступи по решењу из става 4. овог члана, инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Ако инспектор утврди да трговац обавља пословну праксу која се сматра непоштеном у смислу чл. 16-22. овог закона, доноси решење којим се трговцу забрањује да обавља непоштену пословну праксу.

Изрицање мера

Члан 207

Мером из члана 206. овог закона, надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу ако:

- 1) не истиче цене, у складу са чл. 6-10. овог закона;
- 2) се не придржава истакнуте цене и услова продаје из члана 11. овог закона;
- 3) не обавештава потрошаче, у складу са чл. 12, 27, 42, 108, 115. и чл. 141-143. овог закона;
- 4) наплаћује додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;
- 5) поступа супротно члану 26. овог закона;
- 6) не обавештава потрошаче у складу са чланом 28. овог закона;
- 7) не предаје потрошачу образац за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, обавештење и уговор, односно исправу о уговору, у складу са чл. 31. и 32. овог закона;
- 8) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 35. став 1. овог закона;
- 9) врши директно оглашавање, супротно члану 39. овог закона;
- 10) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 40. став 1. овог закона;
- 11) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 41. овог закона;
- 12) не доставља потрошачу пратећу документацију уз робу, у складу са чланом 50. овог закона;
- 13) не поступа у складу са чланом 51. став 4. овог закона;
- 14) није испунио уговор у складу са чланом 53. став 1. овог закона;
- 15) не поступа у складу са чланом 54. ст. 1. и 2. овог закона;
- 16) у случају несаобразне робе, није поступио у складу са чл. 56. и 57. овог закона;
- 17) не издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 61. или чланом 102. став 3. овог закона;
- 18) злоупотребљава израз "комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, у складу са чланом 62. овог закона;
- 19) не обавештава потрошаче о начину и месту пријема рекламације или не обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са одредбом члана 63. овог закона;

20) не води евиденцију рекламација у складу са одредбом члана 63. овог закона;

21) није без одлагања, одмах након закључења уговора, испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. овог закона;

22) није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чл. 74. и 75. овог закона;

23) не врати плаћено и ако зарачуна накнаду, све у складу са чланом 84. овог закона;

24) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 107. овог закона;

25) не издаје рачун у складу са чланом 112. овог закона;

26) не успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 113. овог закона;

27) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, супротно члану 118. овог закона;

28) не обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 131. став 3. овог закона;

29) не изда потврду о гаранцији услед инсолвентности, у складу са чланом 140. овог закона;

30) не оглашава и не нуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно размену временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 142. овог закона;

31) не омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак, у складу са чланом 143. ст. 8. и 9. овог закона.

Мером из члана 206. овог закона надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу који је давалац комерцијалне гаранције, ако:

1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен супротно члану 61. став 3. овог закона;

2) злоупотребљава израз "комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, у складу са чланом 62. овог закона.

Жалба

Члан 208

Против решења из члана 206. став 4. овог закона може се изјавити жалба Министру у року од осам дана од дана пријема решења.

Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена мера у поступку инспекцијског надзора може да покрене управни спор у року од 14 дана од дана пријема другостепене одлуке.

XVII КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Прекршај

Члан 209

Новчаном казном у износу од 300.000 до 2.000.000 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не поступи у складу са чланом 10. став 1. или став 2. или став 3. или став 4. тачка 1) или став 4. тачка 2) или став 5. или став 6. или став 8. или став 9. или став 10. овог закона;
- 2) обавља непоштену пословну праксу из члана 17. овог закона;
- 3) обмањује потрошача на начин прописан чл. 18-20. овог закона;
- 4) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 21. и 22. овог закона;
- 5) уколико не прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, у складу са чланом 92. овог закона;
- 6) не поступи у складу са чланом 104. став 2. или став 4. или став 5. овог закона;
- 7) поступи супротно члану 107. овог закона;
- 8) не дозвољава потрошачу да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 110. овог закона;
- 9) не обавести потрошача о подацима из члана 115. овог закона;
- 10) поступи супротно члану 117. став 1. или став 2. или став 3. овог закона;
- 11) оглашава или нуди туристичко путовање, повезан путни аранжман или излет супротно члану 118. овог закона;
- 12) поступи супротно члану 119. овог закона;
- 13) не обавести потрошача о подацима из члана 120. овог закона;
- 14) поступи супротно члану 121. став 1. овог закона;
- 15) поступи супротно члану 122. став 4. овог закона;
- 16) поступи супротно члану 123. став 1. или став 3. или став 5. или став 6. овог закона;

- 17) једнострано измени уговор супротно члану 124. став 1. овог закона;
- 18) без одлагања не обавести путника о измени битних одредаба уговора, супротно члану 124. став 2. или став 3. овог закона;
- 19) обавештење о измени услова уговора не садржи податке из члана 124. став 4. овог закона;
- 20) не закључи нови уговор и не обезбеди нову гаранцију путовања, супротно члану 124. став 6. овог закона;
- 21) не омогући путнику умањење цене у складу са чланом 124. став 7. овог закона;
- 22) поступи супротно члану 125. став 4. или став 5. или став 6. или члану 127. став 7. или став 8. овог закона;
- 23) најкасније у року од 48 сати не закључи уговор са путником, супротно члану 128. став 6. овог закона;
- 24) поступи супротно члану 128. став 8. или став 9. овог закона;
- 25) поступи супротно члану 129. став 7. или став 8. овог закона;
- 26) поступи супротно члану 131. став 1. или став 3. овог закона;
- 27) поступи супротно члану 132. овог закона;
- 28) поступи супротно члану 134. став 1. или став 4. или став 5. овог закона;
- 29) ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања, супротно члану 136. став 2. овог закона;
- 30) не омогући путнику да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања, супротно члану 137. став 1. овог закона;
- 31) поступи супротно члану 138. став 3. овог закона;
- 32) не изврши путнику повраћај уплаћених средстава у складу са чланом 140. став 3. овог закона;
- 33) не поступи у складу са чланом 141. став 1. или став 2. или став 5. овог закона;
- 34) поступи супротно члану 142. став 1. или члану 142. став 3. овог закона;
- 35) не поступи у складу са чланом 143. став 2. или став 3. или став 6. или став 7. овог закона;
- 36) поступи супротно члану 148. овог закона;
- 37) поступи супротно члану 149. став 1. или став 4. овог закона;
- 38) повреди колективни интерес потрошача из члана 192. овог закона;

39) поступи супротно мери заштите колективног интереса потрошача из члана 198. овог закона, што је утврђено коначним решењем;

40) поступи супротно налогу из решења инспектора из члана 206. став 4. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000 до 150.000 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000 до 500.000 динара.

Члан 210

Новчаном казном у износу од 200.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не поступи у складу са чл. 6-9. овог закона;

2) поступи супротно члану 11. овог закона;

3) не обавештава потрошача, у складу са чланом 12. овог закона;

4) наплати додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;

5) продаје, испоручује, услужује и поклања алкохолна пића, укључујући пиво, дуванске и сродне производе, електронске уређаје за загревање дуванског односно биљног производа, електронске цигарете, у складу са прописом којим се регулише дуван, или пиротехничка средства, лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 24. став 1. овог закона;

6) одбије да потрошачу прода робу која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбије пружање услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и општеприхваћеним пословним обичајима, супротно члану 26. став 1. овог закона;

7) поступи супротно члану 26. став 3. или став 4. овог закона;

8) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из чл. 27. и 28. овог закона;

9) поступи супротно члану 31. овог закона;

10) поступи супротно члану 32. овог закона;

11) не изврши испоруку робе или услуге потрошачу у року прописаном чланом 33. став 1. овог закона;

12) поступи супротно члану 35. овог закона;

13) поступи супротно члану 39. овог закона;

14) шаље пошиљке које потрошач није наручио, супротно члану 40. овог закона;

- 15) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 41. овог закона;
- 16) не прибави сагласност у складу са чланом 42. овог закона;
- 17) не поступи у складу са чланом 48. став 1. или став 2. или став 4. овог закона;
- 18) не поступи у складу са чланом 49. овог закона;
- 19) потрошачу приликом испоруке робе, не преда пратећу документацију која се односи на робу, у складу са чланом 50. овог закона;
- 20) не врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 51. став 4. овог закона;
- 21) не поступи у складу са чланом 54. ст. 1. и 2. овог закона;
- 22) не поступи у складу са чланом 61. став 3. или став 4. овог закона;
- 23) употребљава израз "комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, супротно члану 62. овог закона;
- 24) поступи супротно члану 63. став 3. или став 4. или став 6. или став 7. или став 8. или став 9. или став 10. или став 11. или став 12. овог закона;
- 25) не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, у складу са чланом 73. став 1. овог закона;
- 26) дигитални садржај или дигитална услуга коју је испоручио не испуњава захтеве из члана 74. овог закона;
- 27) не поступи у складу са чланом 80. став 3. овог закона;
- 28) не изврши повраћај уплата које је примио од потрошача у смислу члана 82. ст. 1. и 2. овог закона;
- 29) потрошачу не изврши повраћај сваког износа у смислу члана 80. ст. 4, 5. и 6. или члана 82. ст. 1. и 2. овог закона, у року из члана 84. став 1. овог закона;
- 30) не поступи у складу са чланом 85. став 1. овог закона;
- 31) не поступи у складу са чланом 96. став 1. овог закона;
- 32) не обавештава потрошача о подацима из чл. 108. или 109. овог закона;
- 33) не изда рачун за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације рачуна из члана 112. овог закона;
- 34) не обезбеди или јавно не објави бесплатну телефонску линију, у складу са чланом 113. овог закона;
- 35) не поступи у складу са чланом 173. став 2. или став 3. овог закона;

36) не изјасни се у складу са чланом 183. ст. 2. и 3. овог закона;

37) не учествује у усменој расправи у складу са чланом 184. став 2. овог закона.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 50.000 динара.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се и предузетник новчаном казном у износу од 100.000 динара.

Одмеравање казне

Члан 211

Казна за прекршаје одмерава се у складу са законом којим се уређују прекршаји, узимајући у обзир олакшавајуће и отежавајуће околности као што су:

1) природа повреде;

2) тежина повреде;

3) обим и трајање повреде;

4) свака радња коју је трговац предузео како би ублажио или поправио штету коју је потрошач односно потрошачи претрпели;

5) раније овим законом утврђене повреде трговца;

6) финансијска добит коју је остварио или губици које је трговац избегао због повреде права потрошача, ако су ти подаци доступни,

7) санкције изречене трговцу за исту повреду у другим државама у поступцима који се односе на прекограничне случајеве, ако су информације о таквим санкцијама доступне;

8) као и друге олакшавајуће и отежавајуће околности.

Заштитна мера

Члан 212

Уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 1) за повреду члана 10. ст. 2-5. и уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 40) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 209. став 2. овог закона, за радње из члана 209. став 1. тачка 1) за повреду члана 10. ст. 2-5. и уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 40) овог закона, одговорном лицу у правном лицу може се изрећи мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 209. став 3. овог закона, за радње из члана 209. став 1. тачка 1) за повреду члана 10. ст. 2-5. и уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка

40) овог закона, предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

Застарелост прекршаја

Члан 213

Прекршајни поступак за прекршаје из чл. 209. и 210. овог закона не може се покренути ни водити ако протекну две године од дана када је прекршај учињен, осим прекршаја из члана 209. став 1. тач. 38) и 39) овог закона, за које се прекршајни поступак не може покренути ни водити ако протекну три године од дана када је прекршај учињен.

На питања застарелости покретања и вођења прекршајног поступка која нису уређена овим законом примењују се одредбе закона којим се уређују прекршаји.

XVIII ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 214

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписују се у листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова под условима и на начин прописан подзаконским актом из члана 171. став 3. овог закона.

Члан 215

Поступци који нису окончани до дана почетка примене овог закона, окончаће се по одредбама прописа по којима су започети.

Члан 216

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од годину дана од дана ступања на снагу овог закона.

Члан 217

До доношења подзаконских аката на основу овлашћења из овог закона примењиваће се подзаконски акти донети до дана ступања на снагу овог закона, ако нису у супротности са овим законом.

Члан 218

Одредбе овог закона примењују се на дигитални садржај или дигиталне услуге који се испоручују након почетка примене овог закона осим чл. 85. и 86. овог закона који се примењују само на уговоре закључене од почетка примене овог закона.

Члан 219

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача ("Службени гласник РС", број 88/21).

Члан 220

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Србије", а примењује се по истеку три месеца од дана ступања на снагу овог закона, осим члана 4. став 1. и члана 6, који почињу да се примењују ступањем на снагу овог закона.