

# ZAKON

## O ZAŠTITI POTROŠAČA

("Sl. glasnik RS", br. 79/2005)

### I OSNOVNE ODREDBE

#### 1. Predmet

##### Član 1

Ovim zakonom uređuju se osnovna prava potrošača, način ostvarivanja tih prava, zaštita prava potrošača i primena etičkih načela.

##### Član 2

Potrošač u smislu ovog zakona jeste svako fizičko lice koje kupuje proizvode ili koristi usluge za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva.

Potrošač jeste i privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, kada kupuje proizvode ili koristi usluge za sopstvene potrebe.

Prodavac u smislu ovog zakona jeste privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, koji prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču iz st. 1. i 2. ovog člana.

#### 2. Osnovna prava potrošača

##### Član 3

Osnovna prava potrošača u smislu ovog zakona jesu prava na:

- 1) zadovoljavanje osnovnih potreba - dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, hrane, odeće, obuće i stambenog prostora, zdravstvene zaštite, obrazovanja i higijene;
- 2) sigurnost - zaštita od proizvoda, proizvodnih procesa i usluga štetnih po život i zdravlje;
- 3) informisanost - raspolaganje činjenicama od značaja za pravilan izbor i zaštitu od nepoštene oglasne poruke ili oznake na proizvodima koje mogu potrošača da dovedu u zabludu;
- 4) izbor - mogućnost izbora između više proizvoda i usluga, po prihvatljivim cenama i uz garantovano dobar kvalitet;
- 5) glas potrošača - zastupljenost interesa potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača, kao i u postupku uvođenja novih proizvoda i usluga;

6) obeštećenje - dobijanje pravične naknade za lažno prikazivanje svojstava proizvoda i usluga, nekvalitetne proizvode ili nezadovoljavajuće usluge;

7) obrazovanje potrošača - sticanje osnovnih znanja i sposobnosti potrebnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, znanja o osnovnim pravima i odgovornostima potrošača i načinima kako se ta znanja mogu ostvarivati;

8) zdravu životnu sredinu - život i rad u okruženju koje ne predstavlja opasnost za zdravlje potrošača.

#### **Član 4**

Posebna zaštita obezbeđuje se grupama potrošača kao što su deca, stari i bolesni.

## **II ZAŠTITA ŽIVOTA, ZDRAVLJA I SIGURNOST POTROŠAČA**

### **1. Sigurnost proizvoda i ambalaže**

#### **Član 5**

Proizvodi, proizvodni procesi i usluge moraju biti sigurni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu.

Proizvodi i usluge moraju odgovarati zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, običajima, tehničkim i drugim propisima.

#### **Član 6**

Zabranjena je prodaja zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, kao i proizvoda koji nisu deklarirani na propisan način, u skladu sa zakonom.

#### **Član 7**

Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje potrošača i životnu sredinu.

Pakovanje i prepakivanje proizvoda mora biti učinjeno na način kojim se obezbeđuje očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvaliteta proizvoda.

### **2. Zaštita maloletnih lica**

#### **Član 8**

Zabranjeno je nuđenje izvan prodajnih prostorija, pojedinačno ili sa drugim proizvodima, mleka, druge hrane i pića za novorođenčad i odojčad, kao i pribora za korišćenje tih proizvoda, kojima se zamenjuje prirodan način ishrane.

Zabranjena je prodaja igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji može štetno delovati na zdravlje dece, u skladu sa zakonom.

Igračke i drugi proizvodi moraju sadržati vidna upozorenja o opasnostima za decu pri korišćenju proizvoda, kao i upozorenja o ograničenju korišćenja proizvoda namenjenih deci do određenih godina života.

Zabranjena je prodaja i služenje alkoholnih pića maloletnim licima.

Zabranjena je prodaja duvanskih proizvoda maloletnim licima, u skladu sa zakonom kojim se uređuje trgovina duvanskim proizvodima.

### **3. Obaveštenje o kvalitetu vode i vazduha**

#### **Član 9**

Nadležni organi su dužni da redovno i tačno obaveštavaju stanovništvo o izvršenim kontrolama vode i vazduha, u skladu sa zakonom.

Obaveštenja iz stava 1. ovog člana o kvalitetu vode sadrže naročito podatke o mikrobiološkoj, radiološkoj, hemijskoj ispravnosti, uključujući i podatke o prisustvu teških metala i druge podatke o kvalitetu i zdravstvenoj ispravnosti vode.

Obaveštenja iz stava 1. ovog člana sadrže potpune i tačne podatke o zagađenosti vazduha i zagađivačima, radi zaštite zdravlja potrošača.

### **4. Genetski modifikovani proizvodi**

#### **Član 10**

Proizvod koji je rezultat genetskog inženjeringa ili u svom sastavu ima genetski modifikovane komponente, obavezno mora imati oznaku takvog porekla.

## **III ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA**

### **1. Osnovni oblici zaštite**

#### **Član 11**

Prilikom kupovine proizvoda, odnosno korišćenja usluga potrošač ima pravo da njegovi ekonomski interesi budu zaštićeni.

#### **Član 12**

Potrošačima se proizvodi i usluge nude pod jednakim uslovima.

Ako pojedine grupe potrošača iz socijalnih, zdravstvenih i humanitarnih razloga imaju pravo na posebne uslove pri kupovini proizvoda i usluga, prodavac, odnosno davalac

usluga kod koga se ostvaruje pravo na posebne uslove dužan je da odobrene uslove i ostvarivanje tog prava jasno i vidljivo istakne.

### **Član 13**

Proizvodi koji se nude potrošaču moraju biti izloženi, dostupni, merljivi i snabdeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom.

Proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija.

### **Član 14**

Rezervisani proizvodi i proizvodi koji su plaćeni, a nalaze se u prodajnom objektu, moraju biti izdvojeni i posebno obeleženi i mora biti posebno naznačen rok važenja rezervacije, odnosno rok preuzimanja ili isporuke.

Rokovi iz stava 1. ovog člana ne mogu biti duži od osam dana.

### **Član 15**

Prodavac, odnosno davalac usluge dužan je da potrošaču obezbedi:

- 1) proizvod u tačnoj meri ili količini i da mu se omogući da proveriti tu tačnost;
- 2) količinu proizvoda koju traži kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom ili drugim propisom nije drugačije određeno;
- 3) proizvod ili uslugu propisanog ili ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan ili ugovoren, proizvod ili usluga moraju biti uobičajenog kvaliteta;
- 4) proizvod ili uslugu po ugovorenim cenama ili obrazovanim u skladu sa posebnim propisima o cenama, kao i da se tako utvrđena cena pravilno obračuna;
- 5) proizvod sa pratećom dokumentacijom u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija;
- 6) proizvod ili uslugu u ugovorenom roku, a ako rok nije ugovoren u primerenom roku, koji ne može biti duži od osam dana;
- 7) dokaz o poreklu proizvoda.

### **Član 16**

Zabranjeno je:

1) odbijanje da se potrošaču proda proizvod koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i opšte prihvaćenim poslovnim običajima;

2) uslovljavanje prodaje proizvoda ili pružanja usluge prodajom drugog proizvoda ili pružanjem druge usluge;

3) vršiti diskriminaciju potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluge ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenog proizvoda, odnosno pružanje usluge potrošaču.

## **2. Cena proizvoda i usluga**

### **Član 17**

Potrošač mora biti obavešten o važećoj ceni proizvoda i usluge.

Obaveštenje o ceni iz stava 1. ovog člana daje se jasnim isticanjem cene na vidnom mestu, na proizvodu, pored proizvoda i u cenovniku usluge, kao i u svakoj ponudi za zaključenje ugovora o prodaji proizvoda i usluge.

Cena mora biti iskazana za jedinicu mere, kompletan proizvod ili određenu količinu proizvoda.

Kod proizvoda koji je prethodno upakovan u pakovanje različito od jedinice mere, pored cene za to pakovanje, mora biti istaknuta i cena po jedinici mere za isti proizvod.

Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cena za jedinicu mere.

### **Član 18**

Obaveštenje o ceni iz člana 17. ovog zakona, ne može dovoditi u zabludu potrošača u pogledu visine cene, odnosno stvarati utisak:

1) da je cena niža nego što jeste;

2) da su u cenu uključene posebne usluge za koje se plaća posebna cena;

3) da je cena bila ili da će biti povećana ili snižena za određeno vreme ili za određeni iznos.

## **3. Materijal za pakovanje**

### **Član 19**

Prodavac je dužan da obezbedi pogodan materijal za pakovanje, u skladu sa vrstom i svojstvima proizvoda.

Pri merenju proizvoda materijal za pakovanje ne može bitno da utiče na neto masu proizvoda.

Na zahtev potrošača proizvod se mora posebno upakovati, s tim što se takvo pakovanje može naplatiti najviše do iznosa prodajne cene materijala upotrebljenog za pakovanje.

#### **4. Izdavanje računa**

##### **Član 20**

Za kupljeni proizvod ili pruženu uslugu potrošaču se obavezno izdaje račun.

Račun iz stava 1. ovog člana sadrži naročito datum prodaje proizvoda, odnosno pružanja usluge, vrstu i količinu proizvoda, cenu za jedinicu proizvoda, kao i druge podatke u skladu sa posebnim propisom.

Kod upotrebljavanog ili popravljanog proizvoda, proizvoda sa nedostatkom, odnosno proizvoda čija su upotrebnost svojstva i karakteristike na drugi način ograničene, u računu se mora jasno naznačiti da se radi o takvom proizvodu.

#### **5. Garantni list**

##### **Član 21**

Proizvod za koji se izdaje garantni list, u skladu sa zakonom, prodaje se uz obavezno popunjen i overen garantni list.

Garantni list sadrži naziv i sedište davaoca garancije, podatke kojima se identifikuje proizvod, garantni rok, izjavu o garanciji i uslovima garancije uz odgovornost prodavca i proizvođača za ispravnost kupljenog proizvoda u garantnom roku, spisak servisa, naziv i sedište prodavca, datum prodaje, pečat i potpis ovlašćenog prodavca i druge podatke, u skladu sa zakonom.

Davalac garancije je dužan da potrošaču obezbedi servisiranje proizvoda, u skladu sa zakonom ili ugovorom.

Prodavac, odnosno proizvođač, ne može kupca dovoditi u zabludu o postojanju, sadržini i trajanju garancije.

#### **6. Isporuka proizvoda**

##### **Član 22**

Prodavac na malo dužan je da za prodane proizvode veće težine i većeg obima (nameštaj, tehnička roba, ogrev, građevinski materijal i sl.) obezbedi potrošaču isporuku kupljenog proizvoda na adresu potrošača, ukoliko je mesto otpreme i mesto prijema na području iste opštine ili istog grada.

Prodavac proizvoda iz stava 1. ovog člana je dužan da na računu napiše rok isporuke proizvoda.

Ako prodavac ne isporuči kupljeni proizvod u ugovorenom roku, potrošač ima pravo da zatraži vraćanje plaćenog iznosa, odnosno iznosa u visini prodajne cene neisporučenog proizvoda, na dan vraćanja novca.

Potrošač može tražiti naknadu štete koju je pretrpeo zbog kašnjenja u isporuci proizvoda, ako do kašnjenja nije došlo krivicom potrošača.

## **7. Tehnički proizvodi**

### **Član 23**

Prodavac tehničkih proizvoda, dužan je da za tehnički proizvod koji prodaje potrošaču obezbedi, u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija i ovim zakonom:

- 1) deklaraciju, garantni list, atest, sertifikat, tehničko uputstvo, uputstvo za upotrebu i druge podatke i oznake;
- 2) rezervne delove, priključne aparate, pribor i druge proizvode bez kojih se tehnički proizvod ne može koristiti prema svojoj nameni;
- 3) kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku.

## **8. Kupovina na daljinu**

### *8.1. Kataloška kupovina*

### **Član 24**

Prodavac koji nudi proizvode na osnovu kataloga odgovara za sve nedostatke proizvoda koji se kataloški prodaju.

Prodavac je dužan da u kataloškoj ponudi istakne obaveštenje o ceni proizvoda, uslovima garancije ako se kataloška ponuda odnosi na proizvode za koje se obavezno izdaje garantni list, način plaćanja, način rešavanja prigovora i druge propisane uslove prodaje.

Potrošač ima pravo prigovora u skladu sa čl. 34. i 35. ovog zakona.

### *8.2. Kupovina na osnovu uzorka i modela*

### **Član 25**

Prodavac koji nudi proizvode na osnovu uzorka ili modela, prezentacijom preko ovlašćenog predstavnika izvan poslovnih prostorija prodavca, zaključuje ugovor sa potrošačem koji prihvati ponudu za kupovinu proizvoda po uzorku ili modelu.

Ako je prodavac predao kupcu kupljeni proizvod iz stava 1. ovog člana koji nije istovetan uzorku ili modelu, prodavac odgovara po pravilima o odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda, a potrošač ima pravo na prigovor u skladu sa čl. 34. i 35. ovog zakona.

### *8.3. Kupovina na probu*

#### **Član 26**

Ugovorom između prodavca i potrošača može da se predvidi da se proizvod pre kupovine može dati potrošaču na probu kao i rok trajanja probe koji ne može biti kraći od sedam dana.

U slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač nije dužan da isprobani proizvod kupi ali je dužan da obavesti prodavca da je odustao od ugovora i da mu vrati proizvod sa obavezom plaćanja troškova vraćanja proizvoda.

Ako potrošač u roku iz stava 1. ovog člana ne vrati proizvod prodavcu ili ne obavesti prodavca da je odustao od ugovora, smatra se da je ostao pri ugovoru.

Prodavac ne može naplatiti proizvod potrošaču pre isteka roka u kojem potrošač ima pravo da isproba proizvod i otkaže ugovor.

### *8.4. Ponuda proizvoda i usluga korišćenjem elektronskih sredstava*

#### **Član 27**

Ponuda proizvoda i usluga elektronskim sredstvima (elektronska pošta, elektronska trgovina, internet i dr.) mora da sadrži sve bitne elemente (vrstu i kvalitet proizvoda i usluga, uslove garancije, poreklo, način plaćanja, rok za isporuku, rok za izvršenje usluge, cenu, način rešavanja prigovora i dr.) koji su od značaja za odluku potrošača o kupovini ponuđenih proizvoda, odnosno korišćene usluge.

Prodavac proizvoda, odnosno davalac usluga, koji je zaključio ugovor na osnovu elektronske ponude odgovara za sve materijalne nedostatke proizvoda, odnosno za ispravno funkcionisanje proizvoda prodatog uz garantni list u skladu sa zakonom, kao i za neizvršenu ili nekvalitetno izvršenu uslugu, a potrošač ima pravo prigovora u skladu sa čl. 34. i 35. ovog zakona.

### *8.5. Ponuda proizvoda i usluga uz saglasnost potrošača*

#### **Član 28**

Ponuda proizvoda i usluga potrošaču izvan poslovnih prostorija prodavca i davaoca usluga, putem kataloga, prezentacijom uzorka ili modela, pokazivanjem proizvoda radi obaveštavanja o njegovim svojstvima, ponudom proizvoda i usluga elektronskim sredstvima i na drugi način kojim se proizvod ili usluge nude na adresi potrošača, dozvoljena je samo ako postoji prethodna saglasnost potrošača.



## **9. Potrošački kredit**

### **Član 29**

Ugovor o potrošačkom kreditu sačinjava se u pismenoj formi.

Davalac potrošačkog kredita dužan je da, pre zaključenja ugovora, u pismenoj formi obavesti potrošača o najvišem iznosu potrošačkog kredita, o godišnjoj kamatnoj stopi i uslovima pod kojima se ona može promeniti, o troškovima kredita koji se naplaćuju u vreme zaključenja ugovora i uslovima pod kojima se oni mogu promeniti, kao i o uslovima i postupku raskida ugovora.

### **Član 30**

Ugovor o potrošačkom kreditu obavezno sadrži:

- 1) naziv i cenu proizvoda ili usluge koja je predmet ugovora;
- 2) ukupan iznos, rok otplate, broj i iznos mesečne rate kredita, kamatnu stopu, način obezbeđivanja otplate kredita i uslove za raskid ugovora;
- 3) visinu godišnje kamatne stope i uslove pod kojima se ona može promeniti;
- 4) uslove i način otplate kredita pre ugovorenog roka;
- 5) druge elemente, u skladu sa zakonom.

Davalac potrošačkog kredita ne može potrošaču da zaračuna i naplati dodatni trošak koji nije utvrđen ugovorom.

## **10. Kupovina na rate**

### **Član 31**

Plaćanje kupljenih proizvoda na više mesečnih rata može se ugovoriti na način i pod uslovima propisanim zakonom.

## **11. Rasprodaja proizvoda**

### **Član 32**

Rasprodaja u smislu ovog zakona jeste prodaja proizvoda sezonskog karaktera, proizvoda pred istekom roka upotrebe i proizvoda kojima prodavac samostalno bitno snižava cenu iz komercijalnih razloga.

Proizvod koji je na rasprodaji mora biti označen sa osnovnom cenom i sa sniženom cenom.

Proizvod čiji je rok upotrebe pred istekom i koji je zbog toga na rasprodaji mora imati jasno označen datum isteka roka upotrebe.

## **12. Prodaja proizvoda sa nedostatkom**

### **Član 33**

Ako prodavac prodaje proizvod sa nedostatkom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da smanji cenu proizvoda u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori potrošača na te nedostatke.

Prodavac je dužan da na proizvodu sa nedostatkom istakne jasno i vidljivo obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak.

## **13. Prigovor (reklamacija)**

### **Član 34**

Potrošač ima pravo prigovora na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, za koje se ne izdaje garantni list, zbog nedostataka koji su nastali u roku od šest meseci od dana kupovine, odnosno izvršene usluge.

Uz prigovor iz stava 1. ovog člana podnosi se račun o kupljenom proizvodu, odnosno izvršenoj usluzi.

Prigovor se podnosi u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno usluga izvršena, a uz saglasnost potrošača i na drugom mestu koje je za to određeno, licu ovlašćenom za prijem prigovora koje mora biti prisutno na tom mestu tokom radnog vremena.

Ovlašćeno lice odlučuje o prigovoru istog dana kada je prigovor podnet, a najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora.

Prodavac, odnosno davalac usluge je dužan da svojim aktom bliže utvrdi način i uslove rešavanja prigovora.

### **Član 35**

Ako je prigovor iz člana 34. ovog zakona osnovan zbog nedostatka na proizvodu, potrošač ima pravo na:

- 1) zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa) ili
- 2) da mu se vrati iznos plaćen za taj proizvod u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja ili
- 3) otklanjanje nedostatka na proizvodu.

Ako je prigovor iz člana 34. ovog zakona osnovan zbog nedostatka u izvršenju usluge, potrošač ima pravo na:

1) otklanjanje nedostatka ili

2) vraćanje plaćenog iznosa ili na smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge.

Ako potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu proizvodom sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom može da zahteva naknadu štete.

Prava iz st. 1. do 3. ovog člana potrošač može da ostvari pod uslovom da nedostatak nije nastao njegovom krivicom.

## **IV POSEBNI OBLICI ZAŠTITE POTROŠAČA U OBLASTI USLUGA**

### **1. Obaveza davaoca usluga**

#### **Član 36**

Davalac usluge je dužan da svoju uslugu ponudi na način kojim potrošača jasno i nedvosmisleno obaveštava o vrsti i kvalitetu usluge prema utvrđenoj specifikaciji.

Ako je pored osnovne usluge potrebno izvršiti i dodatnu uslugu, dodatna usluga se može izvršiti samo uz prethodnu saglasnost potrošača.

U slučaju iz stava 2. ovog člana davalac usluge podnosi izmenjenu specifikaciju kojom su obuhvaćene sve izvršene usluge.

### **2. Cena usluge**

#### **Član 37**

Cena usluge mora biti unapred utvrđena na način koji potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu cene usluge.

### **3. Proizvodi i usluge od opšteg interesa**

#### **Član 38**

Javna preduzeća, odnosno privredna društva i preduzetnici koji u skladu sa zakonom obavljaju delatnosti od opšteg interesa, dužna su da svoje proizvode i usluge pružaju kontinuirano na način kojim se obezbeđuje propisani kvalitet i da redovno obaveštavaju potrošače o svim uslovima isporuke i korišćenja proizvoda i usluga.

Pravna lica i preduzetnici iz stava 1. ovog člana dužni su da proizvod, odnosno uslugu, obračunaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena.

### **Član 39**

Zaštita interesa potrošača proizvoda i usluga iz člana 38. ovog zakona u pogledu cena, tarifa i opštih uslova za isporuku tih proizvoda i usluga obezbeđuju se u skladu sa zakonom.

## **4. Usluge u turizmu**

### **Član 40**

Prava i obaveze potrošača-korisnika usluga u turizmu ostvaruju se u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje obavljanje turističke i ugostiteljske delatnosti.

## **5. Vremenski podeljeno korišćenje nekretnine (time-sharing)**

### **Član 41**

Pravo na vremenski podeljeno korišćenje nekretnine uređuje se ugovorom koji mora biti u pismenoj formi, na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji.

Ugovor iz stava 1. ovog člana sadrži naročito:

- 1) naziv i sedište pravnog lica, odnosno vlasnika koji izdaje nekretninu i ime i adresu potrošača;
- 2) tačan opis nekretnine (lokaciju, kategorizaciju, komunalnu opremljenost i druge podatke vezane za njegovu upotrebu);
- 3) prava potrošača u pogledu uslova, načina i vremena korišćenja nekretnine;
- 4) podatke o stepenu izgrađenosti nekretnine i o roku završetka gradnje, ako u vreme zaključenja ugovora nekretnina nije završena;
- 5) cenu upotrebe nekretnine;
- 6) uslove zamene ili prodaje prava na vremenski podeljeno korišćenje nekretnine, kao i troškove u slučaju da zamenu ili prodaju tog prava sprovodi trgovac, odnosno lice koje on ovlasti;
- 7) uslove i način raskida ugovora.

Cena iz stava 2. tačka 5) ovog člana obuhvata cenu korišćenja nekretnine i sve troškove koje je potrošač dužan da plati u vezi sa korišćenjem te nekretnine (taksa, održavanje, upotreba zajedničkih prostorija, uređaja i dr.).

#### **Član 42**

Potrošač ima pravo da raskine ugovor iz člana 41. ovog zakona pismenim putem, ako druga ugovorna strana ne poštuje svoje obaveze iz ugovora.

### **6. Ostale usluge**

#### **Član 43**

Prava i obaveze potrošača - korisnika ostalih usluga (finansijskih, zdravstvenih, usluga obrazovanja, prevoza i dr.) ostvaruju se u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje pružanje tih usluga.

## **V TIPSKI UGOVORI**

#### **Član 44**

Tipski ugovor u smislu ovog zakona jeste ugovor koji je bez učešća potrošača unapred formulisao prodavac, odnosno davalac usluge, zaključujući ugovor identičnog sadržaja sa određenim brojem ili neograničenim brojem potrošača.

Ugovor iz stava 1. ovog člana može da sadrži i posebne pogodbe utvrđene između prodavca, odnosno davaoca usluge i potrošača ako se poziva na opšte uslove određene od strane prodavca ili davaoca usluge.

Tipski ugovori obavezuju potrošača ako su mu bili poznati ili morali biti poznati u času zaključenja ugovora.

U slučaju neslaganja opštih uslova i posebnih pogodbi koje su utvrđene između prodavca, odnosno davaoca usluge i potrošača važe posebne pogodbe.

Tipski ugovor mora da bude u pismenoj formi i napisan na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji.

#### **Član 45**

U slučaju da tipski ugovor iz člana 44. ovog zakona sadrži nejasne odredbe te odredbe tumačiće se u korist potrošača.

## **VI INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA**

### **1. Pravo potrošača na informisanje**

#### **Član 46**

Informacije i podaci o svojstvima proizvoda i usluga ili uslovima prodaje moraju biti tačne, potpune, osnovane, nedvosmislene, jasne i blagovremene.

Izraz "garancija" ili "garantovano" ili drugi izrazi slične sadržine mogu se koristiti samo u slučajevima kad su sadržina i uslovi garancije izričito utvrđeni zakonom ili drugim propisom.

### *1.1. Oglašavanje*

#### **Član 47**

Zabranjeno je oglašavanje proizvoda i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, u skladu sa zakonom.

#### **Član 48**

Zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na osnovu rase, pola ili nacionalnosti, vređa dostojanstvo, religijska ili politička ubeđenja potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu, u skladu sa zakonom.

#### **Član 49**

Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički i moralni razvoj maloletnih lica, u skladu sa zakonom.

#### **Član 50**

Zabranjeno je oglašavanje mleka, druge hrane i pića za novorođenčad i odojčad, kao i pribora za njihovo korišćenje, u skladu sa zakonom.

#### **Član 51**

Zabranjeno je oglašavanje alkoholnih pića, duvana i duvanskih proizvoda, u skladu zakonom.

#### **Član 52**

U pogledu upoređujućih, prevarnih i neistinitih oglasnih poruka, odnosno posebnih uslova oglašavanja i zabrana oglašavanja određenih vrsta proizvoda, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje oglašavanje.

### *1.2. Deklaracija*

#### **Član 53**

Proizvodi namenjeni prometu moraju imati deklaraciju koja sadrži podatke o proizvođaču, zemlji porekla, uvozniku, dobavljaču, sastavu, količini, kvalitetu, datumu

proizvodnje i roku trajanja, odnosno roku upotrebe, načinu upotrebe, održavanju ili čuvanju proizvoda i druge podatke, u skladu sa zakonom.

Ako proizvodi u svom sastavu imaju boje, aditive, arome i druge dodatke, deklaracija tih proizvoda mora da sadrži tačno označenu njihovu količinu, u skladu sa zakonom.

#### **Član 54**

Podaci iz deklaracije o proizvodu koji je stavljen u promet ne mogu se menjati ili uklanjati.

### *1.3. Informisanje o svojstvima proizvoda i usluga*

#### **Član 55**

Potrošač ima pravo da bude informisan na razumljiv način o svojstvima proizvoda koje kupuje ili uslugama koje koristi, a naročito o: sastavu, higijenskoj ispravnosti, kvalitetu, ceni, uslovima plaćanja, načinu korišćenja i održavanja proizvoda i opasnostima do kojih može doći prilikom njegove nepravilne upotrebe.

Informacije iz stava 1. ovog člana sadržane su u tehničkom uputstvu, uputstvu za upotrebu ili deklaraciji.

#### **Član 56**

Tehničko uputstvo, uputstvo za upotrebu i deklaracija moraju da budu u pismenoj formi i na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji.

## **2. Pravo potrošača na obrazovanje**

#### **Član 57**

Potrošači imaju pravo na obrazovanje u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i načinu ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda i usluga.

Pravo na obrazovanje potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, školama, fakultetima), udruženjima potrošača, organizovanjem posebnih kurseva, seminara i savetovanja, u skladu sa programom nadležnog organa, kao i putem sredstava javnog informisanja (radio, štampa, televizija i dr.).

## **VII NAKNADA ŠTETE**

#### **Član 58**

Potrošač ima pravo da u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u garantnom roku traži da mu se isporuči novi proizvod ili da mu se na ime

naknade štete isplati novčana vrednost u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja ili da traži popravku oštećenog proizvoda.

U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po isteku garantnog roka, potrošač ima pravo na naknadu štete u visini stvarne vrednosti proizvoda, na dan predaje proizvoda na popravku.

Pravo iz st. 1. i 2. ovog člana potrošač ostvaruje podnošenjem zahteva po kome je lice koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda, dužno da postupi u roku od osam dana od dana podnošenja zahteva.

## **1. Dokazivanje štete**

### **Član 59**

Potrošač je dužan da dokaže štetu koja je nastala usled nedostatka kupljenog proizvoda ili izvršene usluge ako:

- 1) proizvod ne odgovara svojoj nameni i ne može da se upotrebljava na uobičajeni način;
- 2) je potrošač doveden u zabludu u pogledu datuma proizvodnje i roka upotrebe;
- 3) je zbog drugih nedostataka proizvoda ili izvršene usluge potrošaču prouzrokovana šteta.

Prodavac koji je prouzrokovao štetu potrošaču na način iz stava 1. ovog člana, dužan je da potrošaču nadoknadi prouzrokovanu štetu.

## **2. Sudska zaštita**

### **Član 60**

Potrošač čije je pravo ili interes povređen može da podnese zahtev za naknadu štete pred nadležnim sudom.

Zahtev iz stava 1. ovog člana može da podnese i organizacija za zaštitu potrošača.

## **3. Vansudska zaštita**

### **Član 61**

Za povrede prava potrošača, odnosno prouzrokovanu štetu male vrednosti, mogu se obrazovati arbitražna tela za rešavanje sporova potrošača u okviru lokalne samouprave ili komore za rešavanje sporova potrošača, u skladu sa zakonom.

## **4. Merodavno pravo**

### **Član 62**



Kod ugovora o prodaji proizvoda namenjenih potrošačima u kojima je jedna od ugovornih strana strani državljanin, u slučaju spora merodavno pravo je ono koje su ugovorne strane izabrale.

Ako ugovorne strane nisu izabrale merodavno pravo iz stava 1. ovog člana, primenjuje se pravo države prodavca na čijoj teritoriji je ugovor zaključen, ukoliko okolnosti slučaja ne upućuju na neko drugo pravo.

Pravila iz st. 1. i 2. ovog člana odnose se i na ugovore o pružanju usluga u kojima je jedna od ugovornih strana strani državljanin.

## VIII NACIONALNI PROGRAM I SUBJEKTI ZA ZAŠTITU

### 1. Nacionalni program zaštite potrošača

#### Član 63

Nacionalni program zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) sadrži dugoročne ciljeve zaštite potrošača u Republici Srbiji, način ostvarivanja tih ciljeva, dugoročne mere zaštite potrošača, načine obrazovanja i informisanja potrošača, podsticajne mere u oblasti potrošnje i druge elemente od značaja za ostvarivanje prava potrošača.

Nacionalni program se usklađuje sa strategijom razvoja Republike Srbije i strategijom razvoja trgovine Republike Srbije.

Vlada Republike Srbije (u daljem tekstu: Vlada) na predlog ministarstva nadležnog za poslove trgovine (u daljem tekstu: Ministarstvo) donosi Nacionalni program, za period od najmanje pet godina.

Realizacija Nacionalnog programa vrši se godišnjim programima zaštite potrošača koje donosi Ministarstvo.

### 2. Nadležnost Ministarstva

#### Član 64

Poslovi zaštite potrošača utvrđeni ovim zakonom obavljaju se u Ministarstvu, u saradnji sa drugim organima i organizacijama.

Ministarstvo, u oblasti zaštite potrošača, obavlja sledeće poslove:

- 1) predlaže donošenje Nacionalnog programa i donosi godišnje programe zaštite potrošača;
- 2) proučava i daje predloge za pravno uređivanje pitanja koja se odnose na potrošače, kao i primenjivanje zakona i drugih propisa koji se tiču potrošača;
- 3) prati tehnološki, privredni i pravni razvoj u sektoru potrošnje;

- 4) prati sprovođenje tipskih ugovora sa stanovišta postojanja odredbi ugovora kojima se narušavaju prava potrošača;
- 5) prati i ocenjuje da li u oglasnoj poruci ima elemenata zloupotrebe;
- 6) proučava i daje predloge za načine i oblike obrazovanja potrošača;
- 7) održava kontakte sa potrošačima;
- 8) saraduje sa odgovarajućim telima u republikama i opštinama;
- 9) saraduje sa udruženjima, organizacijama potrošača i sredstvima javnog informisanja u zemlji;
- 10) saraduje sa međunarodnim institucijama i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača.

### **3. Savet za zaštitu potrošača**

#### **Član 65**

U Ministarstvu obrazuje se Savet ministra za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savet), kao savetodavno - konsultativno telo.

Savetom rukovodi ministar nadležan za poslove trgovine, a članovi Saveta mogu biti istaknuti naučnici i stručnjaci iz te oblasti, kao i predstavnici organizacija potrošača.

### **4. Zaštita potrošača u lokalnoj samoupravi**

#### **Član 66**

Zaštita potrošača u lokalnoj samoupravi obezbeđuje se obrazovanjem arbitražnih tela za rešavanje sporova između potrošača i prodavaca, odnosno davaoca usluga i na drugi način, u skladu sa zakonom.

### **5. Organizacije potrošača**

#### **Član 67**

Radi zaštite svojih prava i interesa, potrošači mogu osnivati udruženja, pokrete, centre, saveze i druge oblike udruživanja potrošača (u daljem tekstu: organizacije potrošača), u skladu sa zakonom.

Organizacije potrošača dostavljaju Ministarstvu obaveštenje o osnivanju i upisu u odgovarajući registar.

Ministarstvo vodi evidenciju organizacija potrošača.

Ministar nadležan za poslove trgovine propisuje sadržinu evidencije iz stava 3. ovog člana.

## **Član 68**

Organizacije potrošača:

- 1) obezbeđuju zaštitu pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača;
- 2) pružaju potrošačima informacije, savete i drugu vrstu pomoći za ostvarivanje njihovih prava;
- 3) organizuju obrazovanje potrošača;
- 4) obaveštavaju potrošače o cenama, kvalitetu, kontroli i sigurnosti proizvoda i usluga na tržištu;
- 5) sprovode nezavisnu kontrolu kvaliteta i sigurnosti ponuđenih proizvoda, odnosno usluga;
- 6) podnose prijave nadležnim državnim organima sa dokazima o proizvodima ili uslugama koji ne odgovaraju propisanom kvalitetu i drugim propisanim uslovima;
- 7) obaveštavaju potrošače o mogućnostima vansudskog rešavanja sporova;
- 8) podnose tužbu nadležnom sudu radi zaštite prava potrošača;
- 9) učestvuju u radu nadležnog organa kad se razmatraju pitanja koja se odnose na potrošače;
- 10) ostvaruju saradnju sa odgovarajućim organima i organizacijama u zemlji i inostranstvu.

## **6. Finansiranje aktivnosti organizacija potrošača**

### **Član 69**

Sredstva za rad organizacija potrošača obezbeđuju se iz:

- 1) članarine, kotizacije za organizovanje simpozijuma, savetovanja, seminara i drugih oblika širenja potrošačke kulture;
- 2) delatnosti iz oblasti potrošačkog informisanja i promovisanja svojih aktivnosti;
- 3) sponzorstva i donatorstva;
- 4) naknade za izvršene stručne poslove;

5) dobrovoljnih priloga i pomoći organa, organizacija ili lica;

6) drugih izvora u skladu sa zakonom.

## **Član 70**

Organizacije potrošača ne mogu primati bespovratna sredstva od proizvođača i prodavca ili njihovih asocijacija, kao i od drugih organizacija ukoliko bi time bila ograničena njihova samostalnost i princip rada.

# **IX NADZOR**

## **1. Inspekcijski nadzor**

### **Član 71**

Nadzor nad primenom ovog zakona vrši Ministarstvo.

Inspekcijski nadzor vrši Ministarstvo preko tržišnih inspektora i turističkih inspektora.

Inspekcijski nadzor vrši i ministarstvo nadležno za poslove zdravlja, ministarstvo nadležno za poslove poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, ministarstvo nadležno za poslove energetike, ministarstvo nadležno za poslove saobraćaja, telekomunikacija, planiranja i građevinarstva i ministarstvo nadležno za poslove zaštite životne sredine.

Ministarstva iz stava 3. ovog člana inspekcijski nadzor obavljaju preko inspektora nadležnih za vršenje inspekcijskog nadzora u odgovarajućoj oblasti, u skladu sa zakonom.

### **Član 72**

Inspekcijski nadzor vrše i nadležni organi lokalne samouprave preko komunalnih inspektora, u skladu sa zakonom.

## **2. Prava i obaveze inspektora**

### **Član 73**

U vršenju inspekcijskog nadzora nadležni inspektor ima sva prava, dužnosti i ovlašćenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblastima iz člana 71. st. 2. i 3. ovog zakona.

## **3. Ovlašćenja nadležnog inspektora**

### **Član 74**

Ako nadležni inspektor u vršenju nadzora utvrdi da je prodavac odbio da postupi po osnovanom prigovoru potrošača da proizvod sa nedostatkom zameni novim proizvodom

ili proizvodom odgovarajuće marke (modela, tipa) ili da vrati iznos plaćen za taj proizvod u visini cene tog proizvoda na dan vraćanja ili da otkloni nedostatak na proizvodu, doneće rešenje kojim će prodavcu naložiti da ispunji zahtev potrošača, odrediti način ispunjenja zahteva i rok za postupanje, koji ne može biti duži od 30 dana od dana kada je rešenje postalo konačno.

Na način iz stava 1. ovog člana nadležni inspektor postupa i kada prodavac ili proizvođač ne ispunjava uslove iz garantnog lista u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisom.

## **Član 75**

Nadležni inspektor u vršenju nadzora proverava da li prodavac ili davalac usluga:

- 1) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu;
- 2) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, kao i proizvoda koji nisu deklarirani na propisan način;
- 3) vrši prodaju proizvoda u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako je pakovanje i prepakivanje proizvoda učinjeno na način kojim nije obezbeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda;
- 4) vrši prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji mogu štetno delovati na zdravlje dece ili ti proizvodi ne sadrže vidno upozorenje o opasnostima pri korišćenju, odnosno ograničenju korišćenja;
- 5) vrši prodaju proizvoda za koje nije obezbedio odgovarajuću dokumentaciju (garantni list, sertifikat, tehničko uputstvo i uputstvo za korišćenje, isprave o poreklu), rezervne delove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku, u skladu sa ovim zakonom;
- 6) vrši prodaju proizvoda sa nedostatkom koji nisu obeleženi na propisan način;
- 7) vrši prodaju proizvoda koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke.

Ako nadležni inspektor utvrdi nedostatke iz stava 1. ovog člana doneće rešenje kojim će odrediti rok u kome je prodavac ili davalac usluga dužan da otkloni utvrđeni nedostatak.

Ako prodavac ili davalac usluga ne otkloni utvrđeni nedostatak u roku koji je određen u rešenju inspektora, inspektor će doneti rešenje o zabrani prodaje proizvoda, odnosno pružanja usluga.

Zabrana iz stava 3. ovog člana traje do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mera izrečena rešenjem nadležnog inspektora.

## **Član 76**

Protiv rešenja iz člana 74. i člana 75. st. 2. i 3. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana, nadležnom drugostepenom organu.

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

## **X KAZNENE ODREDBE**

### **1. Privredni prestupi**

#### **Član 77**

Novčanom kaznom u iznosu od 300.000 do 3.000.000 dinara kazniće se za privredni prestup pravno lice ako:

1) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, odnosno proizvodi i usluge ne odgovaraju zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 5);

2) vrši prodaju zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda ili proizvoda kojima je istekao rok upotrebe (član 6);

3) vrši prodaju proizvoda u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako pakuje i prepakuje proizvode na način kojim nije obezbeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda (član 7);

4) vrši prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji mogu štetno delovati na zdravlje dece ili ti proizvodi ne sadrže vidno upozorenje o opasnostima pri korišćenju, odnosno ograničenju korišćenja (član 8. st. 2. i 3);

5) vrši prodaju proizvoda koji je rezultat genetskog inženjeringa ili u svom sastavu ima genetski modifikovane komponente, bez oznake takvog porekla (član 10);

6) ako ne vrši prodaju proizvoda, odnosno pružanje usluga pod jednakim uslovima, odnosno vrši diskriminaciju potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluga ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenih proizvoda, odnosno pružanje usluga potrošaču (član 12. stav 1. i član 16. tačka 3);

7) vrši prodaju proizvoda za koje nije obezbedio prateću dokumentaciju (garantni list, sertifikat, tehničko uputstvo i uputstvo za korišćenje, dokaz o poreklu proizvoda i dr.), rezervne delove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku na način utvrđen ovim zakonom (član 13, član 15. tač. 5) i 7), čl. 21. i 23);

8) uslovljava prodaju proizvoda ili pružanje usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga (član 16. tačka 2);

- 9) ako ne istakne obaveštenje o ceni na način iz člana 17. stav 2;
- 10) prodaja proizvoda na osnovu uzorka ili modela koji nije istovetan uzorku ili modelu (član 25. stav 2);
- 11) zaračuna i naplati potrošaču dodatni trošak koji nije naveden u ugovoru o potrošačkom kreditu (član 30. stav 2);
- 12) prilikom prodaje na rate ne poštuje ugovorenu dinamiku naplate (član 31);
- 13) vrši prodaju proizvoda koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke, odnosno menja ili uklanja podatke iz deklaracije proizvoda (čl. 53. i 54).

Za privredni prestup iz stava 1. ovog člana kazniće se novčanom kaznom od 20.000 do 200.000 dinara i odgovorno lice u pravnom licu.

## **2. Prekršaji**

### **Član 78**

Novčanom kaznom od 100.000 do 1.000.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne jasno i vidljivo posebne uslove koje odobrava pojedinim grupama potrošača (član 12. stav 2);
- 2) proizvode ne izloži za prodaju, ne učini ih dostupnim potrošaču i ne omogući merenje proizvoda kada to zahteva vrsta i način prodaje određenog proizvoda (član 13. stav 1);
- 3) rezervisane proizvode i proizvode koji su plaćeni, a nalaze se u prodajnom objektu, ne izdvoji i posebno obeleži i ako posebno ne označi rok važenja rezervacije, odnosno preuzimanja ili isporuke i ako se ne pridržava propisanog roka važenja rezervacije, odnosno roka isporuke (član 14);
- 4) ne obezbedi potrošaču proizvod u tačnoj meri ili količini ili mu ne omogući da proveriti tačnost (član 15. tačka 1);
- 5) ne obezbedi potrošaču količinu proizvoda koju potrošač traži, ako je ta količina na raspolaganju (član 15. tačka 2);
- 6) potrošaču pri kupovini ne obezbedi proizvode i usluge u ugovorenom roku, a ako rok nije ugovoren u primerenom, odnosno propisanom roku (član 15. tačka 6);
- 7) odbije da potrošaču prodaja proizvod koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju ili odbije pružanje usluge koja se može obaviti ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom ili opšteprihvaćenim poslovnim običajima (član 16. tačka 1);

- 8) ne obavesti potrošača o važećoj ceni proizvoda i usluga, odnosno istakne obaveštenje o ceni proizvoda i usluga kojim se potrošač dovodi u zabludu i stiče pogrešan utisak o ceni proizvoda i usluga (član 17. stav 1. i član 18);
- 9) ne obezbedi pogodan materijal za pakovanje u skladu sa prirodom proizvoda, pri merenju proizvoda koristi materijal za pakovanje koji bitno utiče na neto masu proizvoda ili odbije zahtev potrošača da mu posebno upakuje proizvod ili posebno pakovanje učinjeno po zahtevu kupca naplati više od iznosa prodajne cene materijala za pakovanje (član 19);
- 10) za kupljeni proizvod ili izvršenu uslugu ne izda potrošaču račun propisane sadržine (član 20);
- 11) ne obezbedi potrošaču isporuku proizvoda veće težine i većeg obima na način iz člana 22. stav 1. ovog zakona;
- 12) u kataloškoj ponudi ne istakne obaveštenje iz člana 24. stav 2. ovog zakona;
- 13) naplati proizvod potrošaču pre isteka roka u kojem potrošač ima pravo da isproba proizvod i otkaže ugovor (član 26. stav 4);
- 14) u ponudi proizvoda i usluga elektronskim sredstvima ne navede sve bitne elemente iz člana 27. stav 1. ovog zakona;
- 15) nudi proizvode ili usluge potrošaču izvan svojih poslovnih prostorija, putem kataloga, prezentacijom uzorka ili modela, pokazivanjem proizvoda radi obaveštavanja o njegovim svojstvima, ponudom proizvoda ili usluga elektronskim sredstvima i na drugi način kojim se proizvod ili usluga nudi na adresi potrošača, bez prethodne saglasnosti potrošača (član 28);
- 16) vrši rasprodaju proizvoda koja nije označena cenom koja je stvarno postojala pre rasprodaje i sniženom cenom u odnosu na tu cenu, kao i bez istaknutog datuma krajnjeg roka upotrebe robe (član 32);
- 17) proizvod sa nedostatkom ne izdvoji od drugih proizvoda, ne smanji cenu u zavisnosti od nedostatka i ne upozori potrošača u čemu je nedostatak (član 33. stav 1);
- 18) na proizvodu sa nedostatkom - ne istakne jasno i vidljivo obaveštenje iz člana 33. stav 2. ovog zakona;
- 19) ne omogući potrošaču da uloži prigovor u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno u kome je usluga pružena ili na drugom mestu koje je za to određeno ili ako prigovor ne uzme u postupak i po njemu ne donese odluku na način i u rokovima, propisanim ovim zakonom (čl. 34. i 35);
- 20) daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije o činjenicama predviđenim ovim zakonom ili ako izraze "garancija" ili "garantovano" ili druge izraze slične sadržine koristi protivno uslovima propisanim zakonom ili drugim propisom (član 46).



Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se novčanom kaznom u iznosu od 20.000 do 50.000 dinara i odgovorno lice u pravnom licu.

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se novčanom kaznom u iznosu od 100.000 do 500.000 dinara i preduzetnik.

## Član 79

Novčanom kaznom od 100.000 do 500.000 dinara kazniće se za prekršaj preduzetnik ako:

- 1) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, odnosno proizvodi i usluge ne odgovaraju zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 5);
- 2) vrši prodaju zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda ili proizvoda kojima je istekao rok upotrebe (član 6);
- 3) vrši prodaju proizvoda u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako pakuje i prepakuje proizvode na način kojim nije obezbeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda (član 7);
- 4) vrši prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji mogu štetno delovati na zdravlje dece ili ti proizvodi ne sadrže vidno upozorenje o opasnostima pri korišćenju, odnosno ograničenju korišćenja (član 8. st. 2. i 3);
- 5) vrši prodaju proizvoda koji je rezultat genetskog inženjeringa ili u svom sastavu ima genetski modifikovane komponente, bez oznake takvog porekla (član 10);
- 6) ne vrši prodaju proizvoda, odnosno pružanje usluga pod jednakim uslovima, odnosno vrši diskriminaciju potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluga ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenih proizvoda, odnosno pružanje usluga potrošaču (član 12. stav 1. i član 16. tačka 3);
- 7) vrši prodaju proizvoda za koje nije obezbedio prateću dokumentaciju (garantni list, sertifikat, tehničko uputstvo i uputstvo za korišćenje, dokaz o poreklu proizvoda i dr.), rezervne delove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku na način utvrđen ovim zakonom (član 13, član 15. tač. 5) i 7), čl. 21. i 23);
- 8) uslovljava prodaju proizvoda ili pružanje usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga (član 16. tačka 2);
- 9) ako ne istakne obaveštenje o ceni na način iz člana 17. stav 2;
- 10) proda proizvod na osnovu uzorka ili modela koji nije istovetan uzorku ili modelu (član 25. stav 2);

11) zaračuna i naplati potrošaču dodatni trošak koji nije naveden u ugovoru o potrošačkom kreditu (član 30. stav 2);

12) prilikom prodaje na rate ne poštuje ugovorenu dinamiku naplate (član 31);

13) vrši prodaju proizvoda koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke, odnosno menja ili uklanja podatke iz deklaracije proizvoda (čl. 53. i 54).

## XI ZAVRŠNE ODREDBE

### **Član 80**

Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list SRJ", broj 37/02).

### **Član 81**

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".