

# НАЦРТ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

## І ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

### Предмет

#### Члан 1.

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

### Основна права потрошача

#### Члан 2.

Сваки потрошач без обзира на економски и друштвени положај, има следећа права:

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

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

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

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

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

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

7) *право на образовање*, то јест право на стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања;

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

## Обвезујућа природа

### Члан 3.

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

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

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

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

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

## Основни појмови

### Члан 4.

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

1) ***потрошач*** јесте физичко лице које, у правним пословима на које се односи овај закон, поступа претежно изван своје пословне делатности, професије или заната;

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

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

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

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

6) ***уговор о пружању услуга*** јесте сваки уговор између трговца и потрошача осим уговора о продаји; ако ставимо роба намеће се питање шта је са потраживањем

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

8) ***средство комуникације на даљину*** јесте средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом месту у исто време, као што су насловљена и ненасловљена штампана ствар, стандардно писмо, оглас у штампи који садржи поруџбеницу, каталог, телефон уз учешће људи, телефон без учешћа људи (аутоматске машине за позивање, аудиотекст), радио, видеотелефонија (телефон са екраном), видеотекст (микрокомпјутер и телевизијски екран) са тастатуром или екраном осетљивим на додир, електронска пошта, факсимил (телефакс), телевизија (телешопинг), интернет;

9) ***трајни носач записа*** јесте средство које омогућава да трговац или потрошач сачува податке који се односе лично на њега, и да им приступи и

репродукује их у неизмењеном облику за време које одговара сврси чувања података;

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

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

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

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

14) **финансијске услуге** јесу банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања и пензионог осигурања, инвестиције и услуге плаћања;

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

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

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

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

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

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

21) **информатичка услуга** јесте услуга на даљину која се обично пружа за накнаду и обухвата пренос података на индивидуални захтев потрошача, путем електронских средстава за обраду, укључујући дигиталну компресију и складиштење података, који се у целисти шаљу, преносе и примају употребом жице, радија, оптичког уређаја или другог електромагнетног средства, иуууев услуге радио и телевизијског емитовања.

22) **услуга телевизијског емитовања** подразумева се почетни пренос телевизијског програма намењеног за јавно приказивање, који се у кодираном или не кодираном облику обавља путем жице или кроз ваздух, укључујући сателитски пренос. Пренос програма између привредних друштава у циљу јавног приказивања сматра се као информатичка услуга, изузев услуге преноса података и порука на

индивидуални захтев, као што је факсимил или електронска база података, не сматрају се као информатичке услуге;

23) *пружалац информатичке услуге* јесте физичко или правно лице које пружа информатичке услуге.

## Однос према другим законима

Члан 5.

У случају сукоба овог закона с другим законима, примењује се овај закон.

## II ДУЖНОСТ ОБАВЕШТАВАЊА

### 1. Означавење цене

#### Предмет

Члан 6.

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

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

#### Основни појмови

Члан 7.

Поједини изрази употребљени у овом одељку имају следће значење:

1) *продајна цена* јесте коначна цена једног комада робе, или дате количине робе, односно коначна цена услуге, укључујући ПДВ и остале порезе;

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

3) *цена по сату* јесте коначна цена једног сата пружања уговорене услуге, укључујући ПДВ и остале порезе;

4) *јединична цена услуге* јесте коначна цена по киловат сату струје, гаса или централног грејања односно кубном метру воде или другој мерној јединици пружене услуге која је у редовној употреби и одговара природи услуге, укључујући ПДВ и остале порезе.

#### Дужност означавања цене

Члан 8.

Трговац је дужан да на разумљив, читак и лако уочљив начин, у динарима, значи:

1) продајну цену робе или услуге, укључујући продајну цену пратеће робе која се испоручује током пружања услуге;

2) јединичну цену робе;

3) цену по сату, ако се цена услуге рачуна на сат, као и све додатне трошкове у вези с пружањем услуге;

4) јединичну цену услуге, ако се цена услуге рачуна по јединици мере пружене услуге.

Приликом означавања цена трговац је дужан и сме да означи искључиво цене из става 1. овог члана.

У случају да продаје робу или пружа услуге по сниженој цени, трговац је дужан да на недвосмислен, лако уочљив и читак начин означи и стару и снижену цену.

### **Продајна цена**

#### **Члан 9.**

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

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

### **Упакована роба**

#### **Члан 10.**

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

### **Укупна цена услуге**

#### **Члан 11.**

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

Дужан је и да истакне ценовник или тарифник у излогу.

Екран се сматра као место на коме се трговац нуди за вршење услуга. Ако се трговац путем екрана нуди за вршење услуга а цену услуге рачуна по јединици времена, дужан је да без накнаде посебно означи цену трајног коришћења услуге.

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

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

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

#### **Члан 12.**

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

1) јединичну цену киловат сата потрошене струје или централног грејања, укључујући ПДВ и остале порезе;

2) јединичну цену кубног метра потрошене воде или гаса, укључујући ПДВ и остале порезе.

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

## **Бензинске станице и паркиралишта**

### **Члан 13.**

Трговац је дужан да означи цене горива на бензинској станици, тако да их лако уочи:

- 1) лице које управља моторним возилом крећући се ка пумпи,
- 2) на аутопуту, лице које управљајући моторним возилом када улази у зону бензинске пумпе.

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

## **Угоститељски објекти**

### **Члан 14.**

Угоститељски објекти за пружање услуга исхране и пића дужни су да ценовник obroка и пића истакну на столовима или да предају ценовник сваком потрошачу пре пријема поруџбине, а на захтев потрошача и приликом плаћања.

Ценовник obroка и пића мора се истаћи и на улазу у угоститељски објекат из става 1. овог члана, ако се налази у тржном центру или сличном објекту, довољно је да се ценовник истакне на улазу у зону угоститељског објекта.

Угоститељски објекти за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартма соба и друго) дужни су да на видљивом месту истакну цене смештаја, пансиона и полупансиона, износ боравишне таксе у свакој соби и на рецепцији, као и да истакне цене хране, пића и напитака у ценовницима који морају бити доступни корисницима услуга у довољном броју примерака и на сваком месту где се корисници услужују;

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

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

## **Ограничење дужности означавања цене**

### **Члан 15.**

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

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

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

## **Оглашавање укупне цене**

### **Члан 16.**

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

Ако приликом јавног оглашавања трговац наводи укупну цену услуге, дужан је да наведе и по сату, ако се цена услуге рачуна на сат.

## 2. Дужност обавештавања

### Дужност обавештавања пре закључења уговора

#### Члан 17.

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

- 1) основна обележја робе или услуга, које су предмет трговачеве обавезе;
- 2) физичка адреса и подаци који су од значаја за утврђивање идентитета трговца, као што је име трговца и, ако је то потребно, име другог трговца у чије име он поступа;
- 3) цена која укључује порез; а ако је природа производа таква да се цена не може разумно претпоставити, онда начин на који ће се цена израчунати; као и сви додатни поштански трошкови и трошкови транспорта и испоруке по потреби; или, у случају да се поменути додатни трошкови не могу разумно претпоставити, чињеница да се овакви трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начин плаћања, начин и рок испоруке, извршења других уговорних обавеза, као и начин на који се поступа по притужбама потрошача;
- 5) постојање права потрошача на једнострани раскид уговора под условима који су прописани овим законом, као и непостојање таквог права;
- 6) постојање постпродајног сервиса и уговорне гаранције, и услови под којима потрошач има право на њих;
- 7) време на које је уговор закључен, ако је то прикладно; или, ако је уговор закључен на неодређено време, услови за престанак уговора;
- 8) минимално трајање уговорне обавезе потрошача, по потреби;
- 9) обавеза потрошача да положи депозит или други вид обезбеђења на захтев трговца, и услови под којима ова обавеза постоји;

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

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

Трговац је дужан да обавезу обавештавања потрошача о појединостима из става 1. овог члана, извршава у складу с начелом савесности и поштења.

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

Трговац је дужан да на јасан и недвосмислен начин саопшти потрошачу да га о појединостима из става 1. овог члана обавештава у циљу продаје робе или пружања услуга.

### Повреда дужности обавештавања

#### Члан 18.

Ако приликом закључења потрошачког уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из члана 17. овог закона, потрошач може захтевати поништење 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 1 године од закључења уговора.

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

### **Посебна дужност налогопримца**

#### **Члан 19.**

Пре закључења уговора са потрошачем, налогопримац има обавезу да обавести потрошача о томе да поступа у име и за рачун другог потрошача; да уговор не закључују трговац и потрошач, него два потрошача; и да се на такав уговор не могу односити одредбе овог закона чији је циљ заштита потрошача у уговорном односу с трговцем.

Ако налогопримац не испуни обавезу из става 1. овог члана, сматра се да је закључио уговор с потрошачем у властито име.

Одредбе овога члана не примењују се на јавне аукције.

## **3. Посебне обавезе пружалаца информатичких услуга**

### **Претходно обавештавање**

#### **Члан 20.**

Пружалац информатичких услуга је у обавези да пре закључења уговора потрошачу стави на располагање одговарајућа, ефикасна и приступачна техничка средства, која омогућавају да потрошач:

- 1) препозна, ускладишти и репродукује коначан и комплетан текст будућег уговора;
- 2) уочи и исправи грешке у уносу података, пре него што је послао поруџбеницу;
- 3) електронски приступи кодексу понашања који обавезује пружаоца информатичких услуга.

Поред осталих обавеза обавештавања које трговац има по одредбама овога закона; у случају да је уговор закључен употребом електронских средстава, пружалац информатичких услуга има обавезу да потрошачу учини доступним барем следеће податке, на јасан и разумљив начин, пре него што је потрошач послао поруџбеницу:

- 1) техничко упутство за склапање уговора, у коме су описани сви технички кораци које потрошач треба да следи како би закључио уговор;
- 2) податак о томе хоће ли пружалац услуга ускладиштити закључени уговор; а ако хоће, онда опис начина на који се приступа ускладиштеном уговору;
- 3) подаци о техничким средствима помоћу којих потрошач може да уочи и исправи грешке у уносу података пре него што је послао поруџбеницу;
- 4) податак о језицима на којима се уговор може закључити.



## **Стално доступни подаци**

### **Члан 21.**

Пружалац информатичких услуга је дужан да надлежним органима и потрошачима учини лако, непосредно и стално доступним следеће податке:

- 1) назив пружаоца информатичких услуга;
- 2) физичка адреса на којој се налази седиште пружаоца информатичких услуга, и његова адреса електронске поште;
- 3) назив јавног регистра у који је уписан пружалац информатичких услуга и број под којим је извршен упис, односно истоврсно средство идентификације у том регистру;
- 4) ако је за обављање делатности пружаоца информатичких услуга потребна дозвола, подаци о надлежном надзорном органу;
- 5) код уређених професија, то јест код занимања или делатности за чије обављање је неопходно испунити посебне услове или бити члан коморе или сличног удружења: име и адреса коморе или удружења професионалаца у које је учлањен пружалац информатичких услуга; стручно звање пружаоца информатичких услуга и земља у којој је то звање стечено; позив на важећа професионална правила земље пружаоца информатичких услуга и средство помоћу којег се може приступити овим правилима;
- 6) ако информатичка услуга представља предмет опорезивања порезом на додату вредност: подаци о износу и плаћању пореза на додату вредност.

Ако информатичка услуга упућује на цену, цена се мора навести на јасан и недвосмислен начин; и нарочито се мора назначити да ли наведена цена укључује порез и трошкове испоруке.

## **4. Начин плаћања**

### **Плаћање посредством банке**

#### **Члан 22.**

У случају да потрошач или треће лице у име или за рачун потрошача врши плаћање посредством банке односно поште, сматра се да је дуг измирен када банка односно пошта прими налог за плаћање или уплату дугованог износа.

## **III УГОВОРИ НА ДАЉИНУ И УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА**

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

#### **Обим заштите**

#### **Члан 23.**

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

Овај Одељак не односи се на уговоре:

- 1) закључене употребом аутомата за продају, или у пословним просторијама које су аутоматизоване;
- 2) закључене са оператерима телекомуникација употребом јавних телефонских говорница;
- 3) за испоруку хране или пића, коју трговац редовно доставља потрошачима у близини својих пословних просторија.

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

- 1) осигурање,
- 2) финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту које су изван контроле трговца, а могу се догодити у времену у коме је овим Законом потрошачу гарантовано право на једнострани раскид,
- 3) потрошачки кредит који је уређен у Глави IX овог закона.

### **Дужност обавештавања**

#### **Члан 24.**

Поред дужности обавештавања уређене чл. 17. и 19, код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија трговац је дужан да потрошачу пружи обавештење о следећим појединостима, које представљају саставни део уговора:

- 1) услови под којима постоји, и поступак у коме се остварује, право на једнострани раскид, у складу с чланом 25 овог закона;
- 2) физичка адреса на којој трговац послује, ако је различита од адресе на којој је регистрован, а тамо где је прикладно адреса трговца у чије име он поступа; на коју потрошач може да упути притужбе;
- 3) постојање кодекса понашања који обавезује трговца, и начин на који му се може приступити;
- 4) цена употребе средстава комуникације на даљину, ако се не обрачунава по основној тарифи;
- 5) да потрошач ступа у уговорни однос с трговцем, и да у таквом уговорном односу ужива заштиту која је потрошачима гарантована овим законом;
- 6) да код уговора на даљину и уговора закључених ван пословних просторија који за предмет имају пружање услуга потрошач губи право на једнострани раскид које му је гарантовано овим законом; ако, уз изричиту сагласност потрошача, трговац започне пружање услуге пре истека времена у коме је дозвољен једнострани раскид;
- 7) могућност вансудског решавања спорова, тамо где је то прикладно.

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

#### **Члан 25.**

Трговац је дужан да потрошачу преда образац за раскид уговора, како би му олакшао коришћење правом на једнострани раскид које је потрошачу гарантовано овим законом. Садржину обрасца за раскид уговора прописује Влада на предлог министарства надлежног за послове заштиту потрошача.

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

- 1) име, физичка адреса и адреса електронске поште трговца, на коју потрошач шаље образац за раскид уговора;

2) да потрошач има право на раскид, и да уговор може раскинути слањем обрасца за раскид уговора трговцу, на трајном носачу записа:

а) код уговора закључених изван пословних просторија, у року од четрнаест дана од када је потрошач потписао поруџбеницу, односно од када је роба доспела у државину потрошача односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник, који год да од ова два дана да је каснији;

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

(ц) код уговора на даљину који има за предмет пружање услуга, у року од четрнаест дана од закључења уговора. Ако се потрошач изричито сагласио да пружање услуге почне пре истека периода од четрнаест дана, он не може раскинути уговор по овом основу након што је почело пружање услуге;

3) код уговора на даљину и уговора закључених ван пословних просторија, начин и рок за враћање примљене робе трговцу;

4) код уговора на даљину закључених на Интернету, да потрошач може да попуни и поднесе образац за раскид уговора из члана 25, став 1. овог закона у електронској форми, на *web* страници трговца; и да ће му трговац послати електронском поштом, без облагања, потврду о пријему обрасца за раскид уговора;

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

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

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

#### **Члан 26.**

У случају уговора закључених изван пословних просторија, обавештења о појединостима из чл. 24. - 25. овог закона морају бити читко написана на поруџбеници, једноставним и разумљивим језиком.

Уговор закључен изван пословних просторија сматра се закљученим када потрошач потпише поруџбеницу; а у случају да поруџбеница није у папирном облику, када потрошач прими копију попуњене поруџбенице одштампану на папиру; или, ако се потрошач с тим сагласио, када потрошач прими копију поруџбенице на трајном носачу записа.

Поруџбеница садржи стандардни образац за раскид уговора из члана 25, став 1. овог закона.

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

#### **Члан 27.**

Код уговора на даљину трговац је дужан да потрошачу пружи или учини доступним обавештења о појединостима из чл. 24 - 25 пре закључења уговора, на начин који одговара средству комуникације на даљину које је у употреби, јасно, разумљиво и на српском језику и тако да буду читка.

Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да с њим закључи уговор на даљину, трговац је дужан да, одмах након успостављања везе, потрошачу предочи свој идентитет и да је сврха телефонског позива продаја робе или пружање услуга.

Ако се уговор закључује путем средства комуникације на даљину који пружа ограничени простор или време за обавештавање потрошача, трговац ће путем тог средства комуникације на даљину потрошачу пре закључења уговора ставити на увид барем обавештење о основним обележјима робе и продајној цени. Остала обавештења о појединостима на које упућују чл. 17. и 19. овог закона трговац ће доставити потрошачу на начин предвиђен ставом 1. овог члана.

Трговац је дужан да обавести потрошача у писаној форми о свим појединостима о којима потрошач мора бити обавештен у складу с чланом 24. овог закона, у разумном року након закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе или у часу када почне пружање услуге; изузев ако је о наведеним појединостима потрошач обавештен у писаном облику, на папиру, пре закључења уговора на даљину. Ако се потрошач с тиме сагласи, ова потврда му може бити уручена на трајном носачу записа.

### **Извршење и испорука**

#### **Члан 28.**

Код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија, трговац је дужан да у року од 15 дана од закључења уговора поступи по поруџбеници коју му је послао потрошач, осим ако је нешто друго уговорено.

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

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

### **Право потрошача на једностранни раскид и рок у коме се уговор може раскинути**

#### **Члан 29.**

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

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

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

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

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

Ако трговац не обавести потрошача благовремено о постојању права на једнострану раскид уговора, рок за раскид почиње да тече када потрошач прими обавештење о своме праву на раскид на трајном носачу записа. У овом случају, потрошач може да раскине уговор у свако доба, укључујући време које претходи пријему закаснелог обавештења о постојању права на једнострану раскид.

Рок у коме потрошач може једнострано раскинути уговор не почиње да тече све док потрошач не буде обавештен о своме праву на једнострану раскид на начин који је прописан овим Законом.

### **Вршење права на раскид**

#### **Члан 30.**

Потрошач може послати изјаву о једностраном раскиду уговора трговцу на трајном носачу записа. Потрошач је слободан да самостално срочи ову изјаву, или да у те сврхе употреби стандардни образац за раскид уговора из члана 25, став 1 овог закона.

Код уговора на даљину закључених на Интернету, трговац може, поред опција уређених ставом 1 овог члана, да потрошачу омогући да у електронском облику попуни и поднесе стандардни образац за раскид уговора на веб страници трговца. У том случају, трговац је дужан да потрошачу без одлагања пошаље потврду о пријему изјаве о раскиду.

### **Правне последице раскида**

#### **Члан 31.**

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

Трговац је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио по основу уговора, а најкасније у року од 30 дана од пријема изјаве о једностраном раскиду. Ако задоцни с извршењем ове обавезе, трговац је у обавези да, поред затезне камате, плати 10 процената дуговане суме за сваких 30 дана задоцњења.

Код уговора закључених ван пословних просторија и на даљину, трговац може да одбије да врати износ који је потрошач платио по основу уговора, док не прими или преузме робу коју је по основу истог уговора испоручио потрошачу, односно док потрошач не достави доказ да је робу послао трговцу – шта год да је раније од то двоје.

Код уговора на даљину и уговора закључених ван пословних просторија, ако је пре истека рока за једнострану раскид уговора роба прешла у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач; потрошач је дужан да, у року од 14 дана од када је послао изјаву о раскиду, робу пошаље натраг трговцу, или да је преда трговцу или трећем лицу које је трговац овластио да прими робу; изузев ако је трговац понудио да сам преузме робу од потрошача.

Потрошач је одговоран искључиво за умањену вредност робе која је последица употребе робе која је различита од употребе која је неопходна да би се утврдиле особине и исправност функционисања. Потрошач не одговара за умањену вредност робе ако га трговац није обавестио о појединостима од значаја за вршење права на једнострану раскид. Код уговора о пружању услуга, код којих потрошач има право на једнострану раскид гарантовано овим законом, потрошач није дужан

да плати цену услуга, нити било какве трошкове у вези с услугама које су му пружене пре истека рока за једностранни раскид уговора.

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

#### **Члан 32.**

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

Правило из става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу, за потребе финансирања обавеза потрошача из уговора с трговцем, трговац је дужан да о раскиду уговора обавести даваоца кредита. Давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до раскида, заједно с каматом, а најкасније 30 дана од дана када је обавештен о раскиду.

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

#### **Члан 33.**

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

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

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

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

4) код игара на срећу.

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

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

#### **Члан 34.**

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

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

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

3) када потрошач изричито захтева од трговца, употребом средства комуникације на даљину, да посети дом потрошача у сврху поправке или

одржавања његове имовине; Ако овом приликом трговац пружи још неку услугу поред оне коју је потрошач изричито захтевао, односно прода потрошачу још неку робу поред резервних делова који су неопходни за одржавање или поправку, потрошач има право на једностранни раскид уговора у погледу ове додатне робе, односно додатних услуга.

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

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

### **Непосредно оглашавање**

#### **Члан 35.**

Забрањено је непосредно обраћање трговца потрошачу у сврху оглашавања путем телефона, аутоматских машина за позивање, факсимила или електронске поште, ако потрошач није унапред пристао на то. Забрањено је непосредно обраћање трговца потрошачу у сврху оглашавања путем других средстава комуникације на даљину, ако се потрошач томе изречно противио.

Ако је потрошач изричито пристао да му се трговац у сврху оглашавања непосредно обраћа путем телефона, аутоматских машина за позивање, факсимила или електронске поште, трговац је дужан да на почетку непосредне комуникације потрошача на јасан и недвосмислен начин обавести да му се обраћа у циљу продаје робе или пружања услуга.

### **Слање ненаручених пошиљки**

#### **Члан 36.**

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

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

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

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

### **Оглашавање као вид или део информатичке услуге**

#### **Члан 37.**

Ако оглашавање представља део информатичке услуге, или се информатичка услуга састоји у оглашавању, трговац је дужан да огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, истакне на јасан и недвосмислен начин. Трговац је дужан да промотивне игре или надметања односно специјалне понуде, као што су попусти, премије и поклони, означи на јасан и разумљив начин; и да услове учешћа у промотивној игри или

надметању, односно услове под којима важи специјална понуда, објави тако да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.

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

### **Уговорна одредба**

#### **Члан 38.**

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

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

### **Захтев транспарентности**

#### **Члан 39.**

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним и јасним језиком, и ако би је разумео брижљив потрошач са просечним знањем и искуством као што га има потрошач истог занимања и струке.

Уговорна одредба мора бити доступна потрошачу на српском језику.

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

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

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

### **Тумачење уговорних одредаба**

#### **Члан 40.**

Спорне одредбе потрошачког уговора треба тумачити у корист потрошача.

Одредбе става 1. овог члана не примењују се у поступку који је уређен одредбама Главе XIV овог закона.

### **Неправична уговорна одредба**

#### **Члан 41.**

Уговорна одредба се сматра неправичном ако:

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



5) је у супротности са начелом савесности и поштења.

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

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

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

#### **Члан 42.**

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

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

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

#### **Члан 43.**

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

- 1) ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења било које уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу с оним што овај потражује од њега;
- 2) давање овлашћења трговцу да задржи оно што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако се не установи исто право потрошача у случају да трговац повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор;
- 3) обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете;
- 4) право трговца да једнострано раскине уговор кад год хоће, ако исто право није гарантовано потрошачу;
- 5) право трговца да раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају да потрошач не извршава своје уговорне обавезе;
- 6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време у случају да га потрошач благовремено не откаже, ако је уговорен несразмерно дуг отказни рок;

7) право трговца да на било који начин повећа уговорену цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор;

8) обвезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе и у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости

9) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;

10) ограничавање права потрошача да препрода робу, тако што се ограничава преносивост уговорне гаранције коју је дао трговац;

11) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;

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

### **Ништавост неправичних уговорних одредаба**

#### **Члан 44.**

Неправичне уговорне одредбе су ништаве.

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

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

### **1. Опште одредбе**

#### **Поље примене**

#### **Члан 45.**

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

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

#### **Испорука**

#### **Члан 46.**

Трговац ће робу предати у посед потрошачу, или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник ни отпремник, у разумном року потребном за испоруку робе исте врсте, а најкасније у року од 14 дана од закључења уговора, ако није шта друго уговорено.

Ако трговац не испоручи робу на време, дужан је да у року од 14 дана од пада у доцњу потрошачу врати плаћено.

#### **Прелазак ризика**

#### **Члан 47.**

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

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

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

## **2. Саобразност робе (Законска гаранција)**

### **Саобразност уговору**

#### **Члан 48.**

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

Претпоставља се да је испоручена роба саобразна уговору:

- 1) ако одговара опису који је дао трговац, и ако има својства робе коју је трговац показао потрошачу као узорак или модел;
- 2) ако има својства потребна за нарочиту употребу за коју је потрошач набавља, а која је била позната трговцу или му је морала бити позната у време закључења уговора;
- 3) ако има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте;
- 4) ако по квалитету и функционисању одговара ономе што је уобичајено код робе исте врсте и што потрошач може основано да очекује с обзиром на природу робе и јавна обећања о посебним својствима робе дата од стране трговца, произвођача или њихових представника, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или на амбалажи робе.

### **Знање о несаобразности**

#### **Члан 49.**

Трговац не одговара за несаобразност ако је у часу закључења уговора потрошачу било познато или му није могло остати непознато да роба није саобразна уговору; или ако је узрок несаобразности у материјалу који је дао потрошач.

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

### **Јавно обећање саобразности**

#### **Члан 50.**

Трговац није везан јавним обећањем својстава робе:

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

### **Неправилна инсталација**

#### **Члан 51.**

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

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

## **Одговорност за несаобразност**

### **Члан 52.**

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

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

## **Правне последице несаобразности**

### **Члан 53.**

Ако је роба несаобразна уговору, потрошач може:

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

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

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

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

## **Права потрошача**

### **Члан 54.**

Ако трговац докаже да је отклањање несаобразности оправком или заменом робе немогуће или противправно или му у поређењу са снижењем цене или раскидом уговора ствара претеране трошкове, узимајући у обзир вредност робе која би била саобразна уговору и значај несаобразности у конкретном случају потрошач може захтевати снижење цене или изјавити да раскида уговор.

Ако се једна или више несаобразности робе испоље два или више пута у кратком времену, односно ако трговац, у покушају да отклони несаобразност, створи потрошачу значајне потешкоће због некоришћења те робе, трошкове и штету, односно ако трговац изричито или прећутно одбије да отклони несаобразност робе или пропусти да то учини у разумном року, а најкасније у року од 14 дана; потрошач задржава право да захтева замену, оправку или смањење цене, или да изјави да раскида уговор.

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

Потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност робе незнатна.

## **Трошкови и накнада штете**

### **Члан 55.**

Трговац је дужан да несаобразност робе отклони без накнаде.

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

## Рокови и терет доказивања

### Члан 56.

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

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

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

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

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

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

## 3. Уговорне гаранције

### Основне одредбе

#### Члан 57.

Давалац гаранције је везан обећањем да ће потрошачу вратити плаћени износ или оправити или заменити робу ако није саобразна опису из гарантног листа, под условима наведеним у гарантном листу. У одсуству гарантног листа, давалац гаранције је везан обећањем да ће потрошачу вратити плаћени износ или оправити или заменити робу ако није саобразна опису из огласа објављеног пре или у време закључења уговора, под условима из огласа.

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

1) правима потрошача која су гарантована одредбама чл. 53. – 55. овог закона, уз обавештење да се уговорном гаранцијом не дира у та права;

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

3) непреносивости, у случају да су права из гаранције непреносива, чиме се не дира у обориву претпоставку из члана 43, став 1, тачка 10) овог закона да је неправична она уговорна одредба којом се, путем ограничења преносивости права из уговорне гаранције, ограничава право потрошача да робу препрода.

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

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

### Злоупотреба речи гаранција

#### Члан 58.

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

## **Уговорна гаранција произвођача**

### **Члан 59.**

Ако је трговац предао потрошачу гарантни лист на папиру или другом трајном носачу записа, којим се произвођач обавезује потрошачу да робу оправи или замени или да му врати плаћени износ ако роба није саобразна опису из гарантног листа; потрошач може, у случају несаобразности робе, захтевати како од трговца тако од произвођача да робу, по потрошачевом избору, оправи у разумном року или да је замени.

Ако трговац односно произвођач не изврши у разумном року исправку или замену робе по избору потрошача, потрошач може да раскине уговор или да захтева снижење цене, и накнаду штете.

Овим правилима не дира се у правила о одговорности трговца за несаобразност робе уговору, по одредбама члана 52. овога закона.

## **Продужење гарантног рока**

### **Члан 60.**

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

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

## **Трошкови и ризик код исправке и замене**

### **Члан 61.**

Давалац гаранције је дужан да о свом трошку пренесе робу до места где треба да се оправи, односно замени; као и да исправљену, односно замењену робу врати потрошачу.

За то време давалац гаранције сноси ризик за пропаст или оштећење робе.

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

### **Поље примене**

#### **Члан 62.**

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

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

### **Квалитет материјала**

#### **Члан 63.**

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

На одговорност трговца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе овог закона о одговорности трговца за несаобразност робе уговору о продаји, чиме се не дира у право из члана 45, став 2 овога закона.

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

#### **Члан 64.**

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

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

Трговац је дужан да упозори наручиоца на недостатке у његовом налогу, и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово извршење на време, иначе ће одговорати за штету.

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

#### **Члан 65.**

Ако се ствар која је предмет обавезе трговца налази у његовом поседу, услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан а ствар враћена потрошачу. У осталим случајевима, услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

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

Трговац не одговара за задоцњење настало потрошачевом кривицом.

### **Пружање услуге**

#### **Члан 66.**

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

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

### **Поверавање извршења услуге трећем**

#### **Члан 67.**

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

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

### **Допунски рад**

#### **Члан 68.**

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

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

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

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

### **Надзор**

#### **Члан 69.**

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

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

### **Обавеза обавештавања**

#### **Члан 70.**

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

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

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

### **Цена услуге**

#### **Члан 71.**

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

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

### **Прорачун**

#### **Члан 72.**

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

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

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

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

### **Исплата цене и спецификација**

#### **Члан 73.**

Ако није уговорено време исплате, потрошач је дужан да плати цену након што је услуга извршена у складу с чланом 65. овог закона. Потрошач није дужан да плати цену пре него што је прегледао извршени рад и одобрио га.

У случају да се уговорна обавеза трговца састоји из више услуга које се посебно наплаћују, трговац је дужан да потрошачу на његов захтев достави



спецификацију укупне цене у писаној форми, како би овај могао да одмери сваку услугу према засебној цени. Ако је одмах након извршења услуге или пријема опомене на наплату захтевао од трговца да му достави спецификацију, потрошач може да одбије да исплати цену до њеног пријема.

### **Неизвршење обавезе плаћања унапред**

#### **Члан 74.**

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

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

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

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

#### **Члан 75.**

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

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

### **Раскидање уговора пре истека рока**

#### **Члан 76.**

Ако је рок битан састојак уговора, а трговац је у толиком закашњењу са започињањем или завршавањем посла да је очигледно да га неће завршити у року, потрошач може раскинути уговор и захтевати накнаду штете.

Он то право има и кад рок није битан састојак уговора, ако због таквог закашњења потрошач очигледно не би имао интереса за испуњење уговора.

### **Саобразност уговору**

#### **Члан 77.**

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

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

#### **Члан 78.**

Извршена услуга није саобразна уговору у случају да:

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

Извршена услуга није саобразна уговору ако по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, путем огласа или на други начин, дало треће лице у име трговца или претходник трговца у дистрибутивном

ланцу. Трговац не одговара за несаобразност ако није знао нити је морао да зна за дати опис, или ако је опис на одговарајући начин благовремено исправљен.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 79.**

Ако је извршена услуга несаобразна уговору, потрошач може да:

- 1) захтева од трговца да отклони несаобразност извршењем услуге која је саобразна уговору;
- 2) захтева снижење цене;
- 3) изјави да раскида уговор.

Потрошач има право да изабере једну од три могућности из претходног става према властитом нахођењу.

Ако трговац не поступи у складу с захтевом потрошача да се несаобразност отклони извршењем услуге која је саобразна уговору, потрошач има право да такву услугу прибави на другом месту о трошку трговца. Трговац је дужан да потрошачу без одлагања накнади трошкове прибављања услуге која је саобразна уговору на другом месту.

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

### **Одговорност за сараднике**

#### **Члан 80.**

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

## **VII УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА**

### **Предмет**

#### **Члан 81.**

Одредбама ове главе гарантују се минимална права потрошача и прописују обавезе трговца и надлежног органа у области пружања услуга телекомуникације, испоруке електричне енергије, испоруке гаса, јавног саобраћаја, поштанских услуга и других услуга, које се, због високе цене неопходних улагања, ограничености добара и других ресурса неопходних за њихово пружање, одрживог развоја, разлога друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, квалификују као услуге од општег економског интереса.

Одредбама ове главе уређује се минималан скуп услуга одређеног квалитета којима сви потрошачи имају приступ, по приступачним ценама и без нарушавања конкуренције.

### **Појам**

#### **Члан 82.**

Услуга од општег економског интереса је услуга која се пружа по основу уговора, уз накнаду, испуњава општи економски интерес и коју регулише надлежни орган који се стара о задовољењу друштвених потреба.

Министарство надлежно за послове социјалне политике и надлежни орган ће заједно дефинисати термин угрожени потрошач у смислу ове главе.

Трговац у смислу овог закона не значи само уговорни партнер потрошача, већ било које физичко или правно лице које послује у производњи и дистрибуцији услуга од општег економског интереса.

### **Пристап услугама од општег економског интереса**

#### **Члан 83.**

Потрошач има право да му на територији на којој живи буду пружене услуге од општег интереса одговарајућег квалитета, по приступачним и транспарентним ценама које се могу лако и јасно упоредити.

Трговац је дужан да приликом прикључења на мрежу и пружања услуга од општег економског интереса не дискриминише потрошаче, да поступа транспарентно. и да формира цене према стварним трошковима пружања услуга.

У циљу обезбеђења континуираног пружања услуга од општег економског интереса, надлежни орган може да одреди обавезног пружаоца услуга од општег економског интереса, тј. трговца који је дужан да ову услугу пружи угроженим потрошачима који су дефинисани у члану 82. тачка 2) а који нису у стању да ту услугу прибаве од другог трговца.

### **Програми за повећање приступачности услуга**

#### **Члан 84.**

Надлежни орган је дужан да подржава и врши надзор над трговцима који уводе програме за повећање приступачности услуга од општег економског интереса и управљају тим програмима, у циљу умањења издатака угроженим потрошачима.

Програми за повећање приступачности услуга од општег економског интереса обухватају отпуштање дуга (неплаћених рачуна), попусте, везивање цене услуга од општег економског интереса за приходе и заштиту од искључења у посебним ситуацијама.

Трговац је дужан да објављује годишње извештаје о усклађивању са програмима за повећање приступачности услуга од општег економског интереса, и да ове извештаје учини доступним јавности без накнаде.

### **Програми заштите јавног интереса**

#### **Члан 85.**

Надлежни орган дужан је да подржава и врши надзор над трговцима који уводе програме заштите јавног интереса и управљају тим програмима, укључујући програме повећања енергетске ефикасности, набавку и коришћење обновљивих извора енергије, олакшице приликом плаћања за угрожене потрошаче, истраживање у циљу повећања енергетске ефикасности, програме за заштиту животне средине и програме за повећање поузданости система за пренос и дистрибуцију.

Трговац може бити овлашћен законом или подзаконским актом да обавезу потрошача по основу уговора за пружање услуга од општег економског интереса увећа за највише 2.5%, на име издвајања за програме заштите јавног интереса или за давање олакшица потрошачима с ниским примањима.

Трговац је дужан да објављује годишње извештаје о програмима заштите јавног интереса, и да ове извештаје учини доступним јавности без накнаде.

### **Квалитет услуга од општег економског интереса**

#### **Члан 86.**

Надлежни орган са министарством надлежним за послове социјалног политике прописује критеријуме за квалитет услуга пружене угроженим

потрошачима. Трговац ће редовно објављивати податке о усклађености са поменутиим критеријумима и учинити ове податке доступним надлежном органу, као и министарству надлежним за послове социјалног старања.

Надлежни орган прописује садржај, облик и начин објављивања података, да би потрошачи могли на једноставан начин да приступе подацима које је лако разумети и међусобно упоредити.

Надлежни орган поставља циљеве пословања за обавезне пружаоце услуга од општег интереса из члана 83. став 3. и врши надзор над остваривањем тих циљева.

Трговац објављује податке о усклађености са критеријумима квалитета који су прописани за пружање услуга од општег економског интереса. Објављени подаци се достављају и надлежном органу.

### **Заштита од искључења**

#### **Члан 87.**

Надлежни орган дужан је да изда упутства и пропише правила у циљу заштите потрошача од неправичног поступања страна укључених у пружање услуге од општег економског интереса.

Ова заштитна односи се нарочито на: давање упутстава за читање мерних инструмената, прописивање временских размака за наплату, поступање по притужбама, прописиван је поступка за искључење са мреже и усвајање политике цена.

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

Трговац може искључити потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса, ако потрошач континуирано не плаћа пружене услуге дуже од шест месеци, изузев у случају из става 2. овог члана. Трговац је дужан да потрошача писмено позове да испуни своје обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса и да му за то остави накнадни разуман рок који не може бити краћи од тридесет дана.

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

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

#### **Члан 88.**

Поред осталих обавеза обавештавања које трговац има по одрадбама овога Закона, пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса трговац је дужан да обавести потрошача о следећим појединостима:

- 1) право потрошача да му услуге од општег економског интереса одређеног квалитета буду пружене по приступачним ценама;
- 2) идентитет и адреса трговца;
- 3) пружање услуга и степен понуђеног квалитета услуге, као и рок за прикључење на мрежу
- 4) начин одржавања, ако трговац нуди и услугу одржавања;
- 5) стандардна тарифа која покрива накнаду за прикључење на мрежу, све врсте накнада за коришћење и одржавање, у којој су наведени сви стандардни попусти на које потрошач има право, као и посебне тарифне шеме;
- 6) начин на који се може приступити актуелним информацијама о свим тарифама и ценама одржавања;

7) време на које се уговор закључује, услови за продужење уговора, као и разлози за прекид пружања услуге и престанак уговора;

8) право потрошача на једностранни раскид уговора под условима који су прописани овим законом;

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

10) начин остваривања права на накнаду односно враћање цене у случају да није постигнути квалитет у пружању услуге; и

11) начин покретања поступка вансудског решавања спорова.

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

Трговац је дужан да обавезу обавештавања потрошача о појединостима из става 1 извршава у складу с начелом савесности и поштења, и на јасан и разумљив начин. Трговац није ослобођен обавезе обавештавања потрошача о појединостима из става 1. овог члана у случају да се уговор закључује преко заступника.

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

Трговац је дужан да на јасан и недвосмислен начин саопшти потрошачу да га о појединостима из става 1. овог члана обавештава у циљу закључења уговора о пружању услуга.

### **Остале дужности обавештавања**

#### **Члан 89.**

Трговац је дужан да на одговарајући начин благовремено саопшти потрошачу своју намеру да измени опште услове уговора, и да истовремено обавести потрошача о праву да једнострано раскине уговор ако не пристаје на измену општих услова.

У случају да Влада одређује цену услуге трговац ће информисати потрошача о повећању накнаде што је пре могуће.

Трговац је дужан да потрошача непосредно обавести о сваком повећању тарифе односно накнаде коју потрошач дугује, најкасније месец дана пре доспећа увећаног потраживања.

### **Право на раскид**

#### **Члан 90.**

Потрошач има право да једнострано раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, ако не пристаје на промену општих услова о којој га је трговац обавестио.

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

### **Право на промену пружаоца услуге**

#### **Члан 91.**

Потрошач има право да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде.

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

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

## **Цене и спецификација рачуна**

### **Члан 92.**

Цене услуга од општег економског интереса одређују се на основу трошкова њиховог пружања и обрачунавају према стварно пруженим услугама. Трговац је дужан да обавести потрошача о начину формирања цена услуга од општег економског интереса, и да овај податак учини јавно доступним.

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса потрошачу шаље на време и у временским размацима који омогућавају да потрошач прати стварну потрошњу и задужење.

Надлежни орган дужан је да, у складу с прописима о заштити података о личности, пропише обавезан садржај спецификованог рачуна за пружене услуге од општег економског интереса, који трговац потрошачу доставља без накнаде и омогућава му да:

1) проверава и прати износ свог задужења;

2) остварује увид у текућу потрошњу и на тај начин контролише своју укупну потрошњу.

Када је прикладно, потрошачу се може понудити детаљнија спецификација рачуна по разумној цени или без накнаде.

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

## **Учествовање потрошача**

### **Члан 93.**

Надлежни орган за надзор над пружаоцима услуга од општег економског интереса дужан је да узме у обзир мишљења потрошача, а посебно угрожених потрошача, у стварима које су од значаја за права и интересе потрошача.

Регистроване организације за заштиту потрошача имају право да буду у довољној мери заступљене у саветодавним телима органа надлежног за надзор над пружаоцима услуга од општег економског интереса, у циљу давања саветодавних мишљења у стварима везаним за услуге од општег економског интереса.

Надлежни орган дужан је да подстиче и подржава учешће потрошача, групе порошача и организације за заштиту потрошача у стварању и спровођењу политике заштите потрошача у области услуга од општег економског интереса, нарочито у погледу програма за повећање приступачности услуга од општег економског интереса, програма заштите јавног интереса, квалитета услуга од општег економског интереса и заштите од искључења.

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

## **Контакт линија**

### **Члан 94.**

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

# VIII ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ТУРИЗМУ

## 1. Права потрошача из уговора о туристичком путовању

### Предмет

#### Члан 95.

Овај одељак односи се на права потрошача у вези са понудом и продајом туристичком путовању.

Овај одељак односи се и на права потрошача из уговора о појединачном превозу или појединачном смештају.

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

### Туристичко путовање

#### Члан 96.

У смислу овог одељка, туристичко путовање јесте унапред припремљена комбинација две или више туристичких услуга (превоз, смештај и друге туристичке услуге) у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или временском трајању које туристичка агенција организатор путовања односно туристичка агенција посредник нуди на продају и продаје по јединственој цени.

### Проширење појмова трговац и потрошач

#### Члан 97.

У смислу овог одељка, трговац је организатор путовања који у оквиру своје делатности организује туристичко путовање или појединачна превоз или појединачни смештај у оквиру своје пословне делатности, на пример туристичка агенција или организатор путовања.

У смислу овог одељка, „трговац” је и лице које посредује и посредник у продаји туристичког путовања који доводи у везу потрошаче и пружаоце услуга у циљу закључења уговора о туристичком путовању, појединачном превозу или појединачном смештају.

У смислу овог одељка, „трговац” је лице које пружа услуге у области туризма изван своје пословне делатности, професије или заната, без сврхе стицања добити (на пример: синдикалне организације, удружења пензионера, феријалне, студенске, извиђачке и планинске организације и др.).

Поред лица из члана 4. став 1. тачка 1) овог закона, „потрошач” у смислу овог одељка је и физичко лице које користи услуге превоза или смештаја у оквиру своје пословне делатности, професије или заната.

У смислу овог одељка, „потрошач” је и физичко лице које користи услуге превоза или смештаја по основу уговора између трговца и трећег лица, на пример дете које користи услуге превоза или смештаја на основу уговора између трговца и родитеља.

## **Обавеза предуговорног обавештавања код уговора о туристичком путовању, појединачном превозу или смештају**

### Члан 98.

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

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

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

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

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

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

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

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

8) име, адреса и број телефона локалног представника трговца, или локалне агенције од које потрошач може да затражи помоћ по потреби; И број телефона за хитне случајеве и друга обавештења која ће му омогућити непосредан контакт са трговцем;

9) у случају путовања или боравака у иностранству малолетника, подаци који омогућавају непосредан контакт с дететом и име, адреса и број телефона лица одговорног за дете у месту боравака детета;

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

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

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

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

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

У разумном времену пре него што потрошач закључи уговор о индивидуалном превозу или смештају, трговац је дужан да потрошачу пружи тачна и потпуна обавештења о појединостима из става 1. овог члана која се могу применити на случај појединачног превоза или појединачног смештаја.



## Доступност података

### Члан 99.

Трговац је дужан да потрошачу пружи обавештење о појединостима из члана 98. овог закона без накнаде, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, на српском језику.

У случају да потрошач електронским путем резервише туристичко путовање, појединачни превоз или појединачни смештај, трговац је дужан да обавештење о појединостима из члана 98. овог закона учини трајно доступним потрошачу.

На трговцу је терет доказивања да је испунио обавезу предуговорног обавештавања код уговора о туристичком путовању, појединачном превозу и појединачном смештају.

## Оглашавање

### Члан 100.

Приликом јавног оглашавања туристичког путовања, појединачног превоза или појединачног смештаја, трговац је дужан да нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 98. овог закона.

У случају да током каквог промотивног или продајног скупа, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о туристичком путовању, појединачном превозу или појединачном смештају, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог скупа. Обавештење о појединостима из члана 98. овог закона мора бити доступно потрошачу све време трајања скупа.

## Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању

### Члан 101.

Уговор о туристичком путовању закључује се у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа, на српском језику. Потрошач добија барем један примерак уговора у тренутку закључења.

У случају закључења уговора о туристичком путовању, појединости из члана 98. овог закона о којима је трговац обавестио потрошача постају део уговора, обавезују трговца и не могу се мењати, изузев ако стране изричито уговоре другачије или ако промене настану као последица више силе.

Трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени у појединостима из члана 98. овог закона, у разумном времену пре закључења уговора, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу; а ако је потрошач електронским путем резервисао туристичко путовање, онда оним средством комуникације на даљину из члана 4. став 1. тачка 7) овог закона којим је обављена њихова претходна комуникација. Трговац је дужан да у уговору изричито наведе сваку промену у појединостима из члана 98. овог закона до које је дошло у времену од обавештавања потрошача о тим појединостима до закључења уговора.

Поред обавештења о појединостима из члана 98 овог члана, уговор о туристичком путовању мора да садржи:

- 1) посебне захтеве које је потрошач саопштио трговцу и с којима се трговац сагласио;
- 2) адресу, поступак и рок за улагање притужби потрошача;
- 3) име и адресу трговца и осигуравача;
- 4) време и место закључења уговора и потписе обе стране.

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

### **Замена потрошача другим лицем**

#### **Члан 102.**

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

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

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

### **Право на раскид пре поласка**

#### **Члан 103.**

Ако пре уговореног датума поласка трговац установи да је принуђен да измени неки од битних елементата уговора, као што су цена, дестинација, средство, одлике или категорија превоза, датум, време или тачка поласка или повратка; врста, локација, категорија или степен удобности смештаја; дужан је да предложене измене без одлагања саопшти потрошачу, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу. Ако је потрошач електронским путем резервисао туристичко путовање, трговац је дужан да му предложене измене саопшти без одлагања оним средством комуникације на даљину из члана 4. став 1. тачка 7) овог закона којим је обављена њихова претходна комуникација.

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

Потрошач је дужан да о своме избору без одлагања обавести трговца на папиру или другом трајном носачу записа, или оним средством комуникације на даљину из члана 4. став 1. тачка 7) овог закона којим је обављена њихова претходна комуникација.

### **Посебна права у случају боравка ученика односно студента у иностранству**

#### **Члан 104.**

У случају боравка ученика односно студента у иностранству, трговац је дужан да обезбеди смештај, надзор и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици, у сарадњи с учеником односно студентом и у складу са стандардима који се основано очекују у земљи у којој он живи.

Трговац је дужан да омогући ученику односно студенту редовно похађње школе односно универзитет током боравка у иностранству.

Трговац је дужан да најкасније 14 пре поласка обавести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина, и о имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка. Трговац је дужан да на одговарајући начин припреми ученика односно студента за боравак у земљи домаћина. Ако трговац не испуни своје обавезе из овог става, потрошач има право да пре поласка бесплатно

раскине уговор. На трговцу лежи терет доказивања да је испунио своје обавезе из овог става.

Потрошач има право да раскине уговор у било које време пре поласка. У случају да потрошач раскине уговор након поласка, трговац је дужан да организује повратак ученика односно студента у земљу.

### **Последице раскида**

#### **Члан 105.**

Ако пре уговореног датума поласка потрошач раскине уговор по основу чл. 103. став 2, 104. став 3, или 104. став 4. овог закона, или ако трговац раскине уговор из било ког разлога изузев скривљеног неизвршења обавезе друге стране, потрошач има право:

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

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

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

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

1) раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, под условом да је трговац пре закључења уговора обавестио потрошача о томе да је туристичко путовање условљен бројем пријављених путника, и о року за обавештавање потрошача о раскиду; односно

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

### **Саобразност уговору**

#### **Члан 106.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање односно појединачни превоз или појединачни смештај који је саобразан уговору, а нарочито обавештењу о појединостима из члана 98. овог закона које је трговац дао потрошачу пре закључења уговора.

Туристичко путовање, односно појединачни превоз или појединачни смештај је саобразан уговору ако има све одлике које је трговац изричито и прећутно гарантовао потрошачу, односно ако одговара уобичајеној или уговореној намени.

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

Одредбе Главе VI. овог закона о одговорност трговца за несаобразност пружене услуге уговору, примењују се сходно на одговорност трговца за несаобразност услуге уговору о туристичком путовању односно појединачном превозу или појединачном или смештају, осим ако је што друго изричито прописано.

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

#### **Члан 107.**

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

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

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

### **Право на снижење цене**

#### **Члан 108.**

Трговац, посредник, локални представник трговца и локална агенција на коју је трговац упутио потрошача за случај да му затреба помоћ, дужни су да без одлагања одговоре на притужбе потрошача за време трајања туристичког путовања и да отклоне сваку несаобразност уговору из члана 106. овог закона на коју им потрошач укаже.

У случају да несаобразност из члана 106. овог закона на коју је потрошач указао није отклоњена за време трајања туристичког путовања, потрошач има право да захтева сразмерно снижење цене.

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

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

### **Раскид због несаобразности**

#### **Члан 109.**

У случају да туристичког путовања односно појединачни превоз или појединачни смештај није саобразан онеме што је уговорено, потрошач је дужан да трговцу остави разуман рок за отклањање несаобразности из члана 107. став 1. овог закона.

Ако трговац пропусти да у разумном року отклони несаобразност на начин предвиђен чланом 107. став 1. овог закона, потрошач има право да раскине уговор.

Потрошач није дужан да трговцу остави разуман рок за отклањање несаобразности из члана 107. став 1. ако пружање друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања односно појединачног превоза или појединачног смештаја није могуће или ако је трговац изричито одбио да пружи такву услугу, односно ако посебни интереси потрошача налажу раскид без остављања накнадног рока.

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

## Немогућност испуњења

### Члан 110.

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

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

## Одговорност за штету

### Члан 111.

Када трговац не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању, или када задоцни с њеним испуњењем, потрошач има право да захтева накнаду штете коју је услед тога претрпео, укључујући нематеријалну штету.<sup>1</sup> Исто важи у случају да је обавезу требало да испуни треће лице. Овим се не дира у право трговца да од трећег лица захтева накнаду плаћеног износа.

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

За неиспуњење, делимично испуњење или задоцњење с испуњењем обавеза из уговора о појединачном превозу или појединачном смештају трговац одговара према правилима закона којим се уређују облигациони односи.

## Гаранције у случају инсолвентности

### Члан 112.

Трговац је дужан да пружи довољне гаранције да ће:

1) потрошачу бити враћена цена туристичког путовања коју је платио, у случају неизвршења уговора због инсолвентности трговца;

2) трошкови повратка потрошача у место поласка бити покривени у случају инсолвентности трговца.

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

1) осигурањем од неплаћања услед инсолвентности или стечаја, или

2) банкарском гаранцијом на први позив.

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

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

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

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

---

<sup>1</sup> ECR 2002, I-2631 – Leitner.

## Притужбе потрошача и губитак права

### Члан 113.

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

Трговац је дужан да пре поласка, на јасан и разумљив начин, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, обавести потрошача о његовој дужности из става 1. овог члана и о могућим последицама повреде те обавезе.

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

Ако трговац повреди дужност да обавести потрошача о појединостима из става 2. овог члана односно дужност да му омогући улагање притужби за време трајања туристичког путовања из става 3. овог члана, пропуштање потрошача да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио потрошача за случај да му затреба помоћ обавести о несаобразности пружених услуга ономе што је уговорено, не може бити од утицаја на ваљаност потрошачеве притужбе или захтева.

Ако пропусти да, у складу са ставом 1. овог члана благовремено обавести трговца о несаобразности пружених услуга ономе што је уговорено, потрошач губи права која иначе има по основу чл. 108, 109. и 111. овог закона. Ово не важи ако потрошач није крив за пропуштање рока из става 1. овог члана.

## 2. Права потрошача из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг)

### Предмет

### Члан 114.

Одредбама овог одељка уређују се права потрошача у вези с оглашавањем, продајом, препродајом и разменом временски подељеног коришћења непокретности;<sup>2</sup> као и права потрошача у вези с оглашавањем, продајом и препродајом трајних олакшица за одмор.

### Основни појмови

### Члан 115.

Уговором о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) обавезује се трговац да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду. Уговор о временски подељеном коришћењу

<sup>2</sup> U članu 2 *Zakona o porezu na imovinu*, Službeni glasnik RS 26/01, kao predmet oporezivanja navodi se **pravo vremenskog korišćenja (tajm-šering)**. U *Mišljenju Ministarstva finansija i ekonomije*, broj: 430-03-30/2002-04 od 24.1.2002, pominje se **pravo vremenskog korišćenja po osnovu tajm-šeringa**. U članu 41 *važećeg Zakona o zaštiti potrošača*, Službeni glasnik RS 79/05, stoji: **pravo na vremenski podeljeno korišćenje nekretnine**. U zvaničnom slovenačkom prevodu *Direktive 2008/122/EC*: “pogodba o časovnem zakupu.”

непокретности закључује се на период дужи од годину дана или с могућношћу прећутног продужења.

Уговором о трајним олакшицама за одмор обавезује се трговац да потрошачу да попуст или друге привилегије и олакшице у погледу смештаја за одмор, посебно или уз друге туристичке услуге, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду. Уговор о трајним олакшицама за одмор закључује се на период дужи од годину дана или с могућношћу прећутног продужења.

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

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

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

#### **Члан 116.**

У разумном времену пре него што је потрошач везан уговором, трговац је дужан да му пружи тачна и потпуна обавештења о појединостима наведеним у стандардним информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје, односно уговор о омогућавању размене. Ова обавештења трговац је дужан да пружи без накнаде, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, на српском језику.

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

### **Оглашавање**

#### **Члан 117.**

Приликом јавног оглашавања временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 116. овог закона

У случају да током каквог промотивног или продајног скупа, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог скупа. Обавештење о појединостима из члана 116. овог закона мора бити доступно потрошачу све време трајања скупа.

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

## **Формални услови за закључење уговора**

### **Члан 118**

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа, на српском. Потрошач добија барем један примерак уговора у тренутку закључења.

У случају закључења уговора, појединости из члана 116. овог закона о којима је трговац обавестио потрошача постају део уговора, обавезују трговца и не могу се мењати, изузев ако стране изричито уговоре другачије или ако промене настану као последица више силе.

Трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени у појединостима из члана 116. овог закона, у разумном времену пре закључења уговора, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу. Трговац је дужан да у уговору изричито наведе сваку промену у појединостима из члана 116. овог закона до које је дошло у времену од обавештавања потрошача о тим појединостима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене обавезно садрже податке о времену и месту закључења уговора; име, пребивалиште и потпис потрошача; име, пребивалиште и потпис трговца односно назив, седиште и потпис овлашћеног лица трговца.

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

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

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

## **Право на једнострани раскид**

### **Члан 119.**

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

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

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



## **Продужење рока за једнострани раскид**

### **Члан 120.**

Ако трговац није доставио потрошачу посебан образац за раскид уговора из члана 118. став 7. овог закона у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, потрошач има право да једнострано раскине уговор односно предуговор за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене у року од једне године и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу посебан образац за раскид уговора пре истека једне године од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за једнострани раскид из члана 119. став 1. овог закона тече од дана када је потрошач примио посебан образац за раскид.

Ако трговац није обавестио потрошача о појединостима из члана 116. овог закона у писаном облику, на папиру или другом трајном носачу записа, потрошач има право да једнострано раскине уговор односно предуговор за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене у року од три месеца и четрнаест дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о појединостима из члана 116. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за једнострани раскид из члана 119. став 1. овог закона тече од дана када је потрошач примио то обавештење.

## **Коришћење правом на једнострани раскид**

### **Члан 121.**

Изјава којом потрошач једнострано раскида уговор производи правно дејство ако је дата у писаној форми, на папиру или другом трајном носачу записа. У ту свху потрошач може да употреби посебан образац за раскид уговора из члана 118. став 7. овог закона.

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

## **Правне последице раскида**

### **Члан 122.**

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

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

## **Плаћање унапред**

### **Члан 123.**

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

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је и не производи правно дејство плаћање, пружање средстава обезбеђења, изричито признање дуга

или друго извршење обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, односно пре него што је трговац на други начин испунио своје обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

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

#### **Члан 124.**

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

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

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

### **Престанак повезаних уговора**

#### **Члан 125.**

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

Правило из става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с уговором о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје или омогућавању размене, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

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

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

#### **Члан 126.**

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

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

### **Гаранције у случају инсолвентности**

#### **Члан 127.**

Одредбе члана 112. овог закона о гаранцијама у случају инсолвентности трговца сходно се примењују на уговоре о временски подељеном коришћењу непокретности.

### **Солидарна одговорност**

#### **Члан 128.**

Трговац, лица која по налогу трговца учествују у продаји временски подељеног коришћења непокретности, лица којима је трговац поверио обављање

одређених послова из уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, остали трговци у ланцу продаје временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји, солидарно су одговорни потрошачу за извршење уговорних обавеза и за правне последице неизвршења.

## IX УГОВОРИ О ПОТРОШАЧКОМ КРЕДИТУ

### 1. Предмет

Члан 129.

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

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

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

1) представља потрошачу уговор о потрошачком кредиту, или му нуди закључење тог уговора;

2) помаже потрошачу у обављању припремних радњи за закључење уговора о потрошачком кредиту; или

3) у име и за рачун даваоца кредита закључује уговор о кредиту с потрошачем.

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

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

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

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

Одобрено прекорачење рачуна је прекорачење које давалац кредита прећутно прихвата, стављајући потрошачу на располагање средства која премашују постојећи салдо на текућем рачуну потрошача или дозвољено прекорачење рачуна, иако то није уговорено.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> *Overdraft* sam prevela kao **dozvoljeno prekoračenje računa**, a *overrunning* kao **odobreno prekoračenje računa**. Dozvola je prethodna saglasnost, a odobrenje je naknadna saglasnost. U tom smislu, *overdraft* je prekoračenje čija mogućnost je unapred ugovorena; a *overrunning* je prekoračenje koje nije unapred ugovoreno, ali s kojim se davalac kredita saglašava post festum tako što prećutno prihvata (toleriše) činjenicu što je potrošač prekoračio račun iako to nije bilo ugovoreno.

## **Уговори с трајним извршењем**

### **Члан 130.**

Одредбе ове главе не примењују се на уговор с трајним извршењем којим се трговац обавезује да потрошачу испоручује одређену врсту робе односно пружа одређену услугу у дужем временском периоду, а потрошач се обавезује да за то плаћа цену у оброцима за време трајања испоруке робе односно пружања услуга.

### **Изузеци**

### **Члан 131.**

Одредбе ове главе не примењују се на:

1) уговоре о кредиту који су обезбеђени заложним правом на непокретностима, односно чија сврха је финансирање стицања права на непокретностима;

2) уговоре о лизингу односно закупу, изузев ако је потрошач дужан да купи ствар или ако трговац о томе једнострано одлучује;

3) уговоре о кредиту када је укупан одобрени износ мањи од 20.000 или већи од 7.500.000 динара;

4) бескаматни кредит по дебитној картици с роком отплате до три месеца, ако су трошкови незнатни и не прелазе 1% укупног износа кредита;

5) бескаматни кредит односно кредит по каматној стопи нижој од тржишне, који послодавац одобрава својим запосленима под условима који нису доступни широј јавности, ако то није основна делатност послодавца;

6) уговоре о кредиту који су закључени у поступку поравнања пред судом или другим државним органом;

7) уговоре којима се бестеретно одлаже плаћање постојећег дуга;

8) уговоре о кредиту обезбеђене залогом на покретним стварима, ако је одговорност потрошача ограничена на вредност заложене ствари;

9) уговоре о кредиту чије закључење држава нуди ограниченом кругу лица у јавном интересу и по каматној стопи која је нижа од тржишне.

### **Ограничења**

### **Члан 132.**

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

1) на дозвољено прекорачење рачуна примењују се само чл. 134, 135, 136, 137 (2), 139 (2), 140, 144, 148-150 овог закона;

2) на одобрено прекорачење рачуна примењује се само члан 145 овог закона.

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

### **Обавеза предуговорног обавештавања**

### **Члан 133 .**

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

Давалац кредита дужан је да потрошачу достави податке на папиру или другом трајном носачу записа. Давалац кредита дужан је да податке достави на српском језику ако се стране не договоре другачије.

Давалац кредита дужан је да податке достави потрошачу на Стандарном европском обрасцу за обавештења о потрошачком кредиту (Стандардни европски образац) и да посебно наведе:

- 1) врсту кредита;
- 2) назив, адресу и електронску адресу даваоца кредита;
- 3) укупан износ кредита и услове за подизање новца;
- 4) трајање уговора о потрошачком кредиту;
- 5) код кредита у виду одложеног плаћања за одређену робу односно услуге и код повезаних уговора о кредиту, назив и готовинску цену робе односно услуге;

- 6) номиналну каматну стопу и услове њене примене, као и индексну односно референтну стопу којој подлеже почетна номинална каматна стопа;

- 7) рокове, услове и поступак за измену номиналне каматне стопе;

- 8) у случају да постоје различите номиналне каматне стопе, податке из тачака (6) и (7) за сваку од њих;

- 9) годишњу ефективну каматну стопу коју обрачунава и објављује Народна банка Србије (Народна банка), у складу с чланом 150, став 2, тачка б, која омогућава израчунавање укупне цене кредита за потрошача и укупног новчаног износа на који потрошач има право;

- 10) износ, број и време доспећа оброчних отплата које дугује потрошач, а по потреби и редослед расподеле оброчних отплата на различите дуговане износе који се обрачунавају по различитим номиналним каматним стопама;

- 11) обавезу закључења повезаног уговора, нарочито уговора о осигурању, када је повезани уговор услов за закључење уговора о потрошачком кредиту;

- 12) средства обезбеђења, ако их давалац кредита захтева;

- 13) постојање права потрошача на једнострану раскид, односно непостојање тог права;

- 14) право превремене отплате и, ако постоји, право даваоца кредита на накнаду у складу с чланом 142;

- 15) друге додатне трошкове, као на пример трошкове овере уговора.

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

- 1) обавештење о каматној стопи за случај дужничке доцње, правилима за њено израчунавање и свим плаћањима која потрошач дугује у случају задоцњења;

- 2) упозорење о последицама неизвршења обавезе плаћања оброчних отплата.

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

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

Народна банка је дужна да пропише облик и садржину Стандардног европског обрасца из става 3.<sup>4</sup>

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

#### Члан 134.

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

Давалац кредита је дужан да потрошачу достави податке на папиру или другом трајном носачу записа. Давалац кредита је дужан да податке достави на српском језику ако се стране не договоре другачије.

Давалац кредита дужан је да податке достави потрошачу на Европском обрасцу за обавештења о дозвољеном прекорачењу рачуна (Образац за обавештења о дозвољеном прекорачењу) и да посебно наведе:

- 1) врсту кредита;
- 2) назив, адресу и електронску адресу даваоца кредита;
- 3) укупан износ кредита и услове за подизање новца;
- 4) трајање уговора о потрошачком кредиту;
- 5) номиналну каматну стопу и услове њене примене, као и индексну односно референтну стопу којој подлеже почетна номинална каматна стопа;
- 6) рокове, услове и поступак за измену номиналне каматне стопе;
- 7) у случају да постоје различите номиналне каматне стопе, податке из тачака (5) и (6) за сваку од њих;
- 8) годишњу ефективну каматну стопу коју обрачунава и објављује Народна банка Србије (Народна банка) у складу с чланом 150, став 2, тачка б, и укупан износ који потрошач дугује;
- 9) услове и поступак за престанак уговора о потрошачком кредиту;
- 10) право даваоца кредита да од потрошача у свако доба захтева враћање укупног износа кредита, ако он има то право;
- 11) каматну стопу за случај дужничке доцње, правила за њено израчунавање и сва плаћања која потрошач дугује у случају задоцњења;
- 12) све трошкове у вези са уговором о потрошачком кредиту и, по потреби, услове под којима се износи тих трошкова могу мењати;
- 13) право потрошача да буде без одлагања бесплатно обавештен о резултатима претраживања одговарајуће базе података у циљу процене његове кредитне способности;
- 14) по потреби, време за које је давалац кредита везан предуговорним обавештењима.

Када је уговор о потрошачком кредиту закључен употребом средстава комуникације на даљину путем којих се потрошачу не може послати Образац за обавештења о дозвољеном прекорачењу, давалац кредита дужан је да потрошачу посебно достави сва предуговорна обавештења на Обрасцу за обавештења о

---

<sup>4</sup> **Annex II, Standard European Consumer Credit Information, Directive 2008/48/EC** of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC.

дозвољеном прекорачењу, без одлагања а најкасније три дана након закључења уговора.

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

Народна банка дужна је да пропише облик и садржину Обрасца за обавештења о дозвољеном прекорачењу из става 3 овог члана.<sup>5</sup>

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

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

#### **Члан 135.**

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

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

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

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

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

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

### **Форма уговора**

#### **Члан 136.**

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

---

<sup>5</sup> **Annex III, European Consumer Credit Information for Overdrafts, Directive 2008/48/EC** of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC.

Исто важи када потрошач закључује уговор преко заступника, као и када је уговором о потрошачком кредиту установљено право у корист трећег лица.

Свака уговорна страна добија примерак уговора о потрошачком кредиту.

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

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

#### **Члан 137.**

Уговор о потрошачком кредиту мора бити сачињен на јасан и разумљив начин, на српском језику, и мора да садржи податке из члана 133, ставови 3 и 4, с изузетком податка из члана 133, став 3, тачка 11. Поред тога, уговор о потрошачком кредиту мора да садржи следеће податке:

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

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

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

4) начин покретања поступка вансудског решавања спорова;

5) адреса Народне банке.

Код дозвољеног прекорачења рачуна, уговор мора да садржи податке из члана 134, став 3, овог закона које прописује Народна банка у складу са чланом 134, став 6 овог закона.

### **Измена каматне стопе**

#### **Члан 138.**

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

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

Народна банка дужна је да пропише појединости о могућности измене каматне стопе након закључења уговора о потрошачком кредиту, у складу са својим овлашћењима из члана 150. став 1. овог закона.

### **Последице повреде обавезе обавештавања**

#### **Члан 139.**

У случају да уговор о потрошачком кредиту не садржи обавезне састојке из члана 137. овог закона, потрошач може да захтева да се уговор поништи у року од годину дана од закључења.

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



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

### **Право на једностранни раскид**

Члан 140.

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

- 1) од дана када је закључен уговор о потрошачком кредиту, односно
- 2) од дана када је потрошач примио примерак уговора који садржи обавезне састојке из члана 137 овог закона, ако га је примио након закључења уговора.

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

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

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

Члан 141.

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

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

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

### **Превремена отплата**

Члан 142.

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

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

У случају превремене отплате која премаша милион динара или отплате пре истека рока из става 2 овог члана, накнада на коју давалац кредита има право израчунава се према правилима која прописује Народна банка.

## **Повезани уговори о потрошачком кредиту**

### **Члан 143.**

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

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

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

### **Уступање потраживања**

#### **Члан 144.**

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

### **Одобрено прекорачење рачуна**

#### **Члан 145.**

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

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

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

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

## **4. Кредитни посредници**

### **Обавеза обавештавања и саветовања**

#### **Члан 146.**

Кредитни посредник је дужан да потрошачу по потреби понуди обавештења и да му пружи одговарајуће савете у складу с чланом 133, став 3. и чланом 135. овог закона, осим ако је реч о продавцу робе односно пружаоцу услуга који само узгредно поступа као кредитни посредник.

Уговор с кредитним посредником мора бити сачињен на папиру или другом трајном носачу записа. Уговор мора бити на српском језику, ако се стране другачије не сагласе.

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

### **Награда за посредовање**

Члан 147.

Кредитни посредник има право на награду за посредовање само ако је о износу и условима за плаћање награде обавестио потрошача и ако се потрошач с тим сагласио под условима из члана 136.

Давалац кредита мора бити обавештен о уговореној награди најкасније две недеље пре закључења уговора о потрошачком кредиту.

Кредитни посредник нема право на награду ако потрошач једнострано раскине уговор о потрошачком кредиту по правилима из члана 140.

## **5. Дужничка доцња потрошача**

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

Члан 148.

Када потрошач не испуни обавезу из уговора о потрошачком кредиту на време, примењују се правила о дужничкој доцњи прописана законом којим се уређују облигациони односи, под условом да је био потпуно и правилно обавештен о последицама и трошковима доцње у складу с члановима 133. став 4. 134. и 137. овог закона.

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

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

Члан 149.

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

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

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

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

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

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

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

### **Члан 150.**

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

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

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

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

## **X СТРАТЕГИЈА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА И ДРЖАВНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ**

### **1. Стратегија заштите потрошача**

#### **Члан 151.**

Стратегијом заштите потрошача – (у даљем тексту: Стратегија) се одређују краткорочни, средњерочни и дугорочни циљеви заштите права и интереса потрошача у Републици Србији.

Стратегијом се посебно одређују:

- 1) циљеви политике заштите потрошача;
- 2) приоритети политике заштите потрошача;
- 3) начин остваривања утврђених приоритета;
- 4) праћење спровођења мера утврђених годишњим ресорним акционим плановима заштите потрошача (ресорни планови);
- 5) начин образовања и обавештавања потрошача, подстицања одрживе потрошње, као и појединости од значаја за остваривање права потрошача;
- 6) средства потребна за обављање задатака утврђених Стратегијом;
- 7) средства, укључујући финансијска средства, за промовисање развоја и рада организација за заштиту потрошача.

Стратегију доноси Влада на предлог министарства надлежног за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) на период од најмање пет година.

#### **Члан 152.**

Стратегија се усклађује с другим стратешким документима Владе од значаја за заштиту потрошача.

Стратегија се реализује путем годишњег акционог плана заштите потрошача који садржи годишњи програма праћења тржишта и годишњи акциони план Министарства и акционе планове других надлежних органа који се тичу заштите потрошача.

Надлежни органи кроз акционе планове који се тичу заштите потрошача утврђују и планирају активности у циљу јачања заштите потрошача у оквиру својих надлежности и у складу с овим законом, и учествују у спровођењу Годишњег акционог плана заштите потрошача.

Министарство доставља надлежним органима и заинтересованим странама годишњи програм праћења тржишта и годишњи акциони план заштите потрошача и чини их доступним јавности.

## **2. Надлежност Министарства у вези са заштитом потрошача**

### **Надлежност Министарства**

#### **Члан 153.**

Министарство обавља послове државне управе који се односе на заштиту права и интереса потрошача у складу са овим и другим законима и то:

- 1) припрема и предлаже Влади Стратегију заштите потрошача;
- 2) припрема и предлаже Влади годишњи акциони план заштите потрошача;
- 3) праћење тржишта путем сакупљања, систематизовања и објављивања података о стању и унапређењу заштите потрошача;
- 4) успоставља механизме комуникације и сарадње са надлежним органима на републичком покрајинском и локалном нивоу, Народном банком, привредним коморама, организацијама за заштиту потрошача и другим заинтересованим странама;
- 5) врши надзор над применом овог закона;
- 6) посредује у преговорима потрошача и трговаца, посебно у области услуга од општег економског интереса;
- 7) сарађује са организацијама за заштиту потрошача, удржењима трговаца, коморама и медијима;
- 8) води Регистар организација за заштиту потрошача у складу с чланом 165. овог закона;
- 9) сарађује са међународним организацијама и институцијама које делују у областима од значаја за заштиту потрошача.

## **3. Заштита потрошача на локалном нивоу**

#### **Члан 154.**

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

У циљу заштите права и интереса потрошача органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе сарађују с Министарством и са заинтересованим странама на локалном нивоу.

## **4. Праћење тржишта и инспекцијски надзор**

#### **Члан 155.**

Праћење тржишта у области заштите потрошача је скуп активности и поступака које утврђује и којима управља Министарство, у циљу сакупљања, систематизовања, тумачења и објављивања података о стању и развоју заштите потрошача, информисања и обучавања, као и спречавања и санкционисања повреда права потрошача, у складу с одредбама овог закона и других закона од значаја за заштиту права и интереса потрошача.

Праћење тржишта из става 1. овог члана врше министарства, јавне агенције и Народна банка, у складу са законом којим се уређује надлежност министарстава, другим законима којима се уређује надлежност јавних агенција и законом којим се уређује надлежност Народне банке (у даљем тексту: надлежни органи).

Инспекцијски надзор над применом овог закона врше министарства из става 2. овог члана преко надлежних инспектора, у складу са законом којим се уређује организација државне управе и другим законима којима се уређује инспекцијски надзор.

Надлежни органи прикупљају, систематизују, тумаче и објављују податке о стању и развоју заштите потрошача у складу с одредбама овог закона и других прописа од значаја за заштиту права и интереса потрошача, а нарочито о томе да ли трговци испуњавају своје законске обавезе наведене у члану 159. овог закона.

### **Надлежности Министарства за праћење тржишта**

#### **Члан 156.**

Министарство у оквиру својих надлежности обавља и следеће послове:

- 1) организује праћење тржишта и обезбеђује да се инспекцијски надзор обавља у складу с начелом сразмерности;
- 2) обезбеђује инфраструктуру која је неопходна за обављање праћење тржишта;
- 3) организује трајну обуку запослених на пословима праћења тржишта;
- 4) редовно објављује своје извештаје о спроведеном праћењу тржишта;
- 5) упозорава јавност на неправилности које угрожавају постигнути ниво заштите потрошача.
- 6) води посебну евиденцију притужби и других обраћања потрошача у вези са спровођењем овог закона;
- 7) анализира притужбе потрошача на поступке трговаца;
- 8) проверава да ли је трговац предузео корективне мере које су му наложене; и
- 9) прати научни и технички развој од значаја за заштиту потрошача.

Министарство анализира резултате праћења тржишта и најмање једном у две године подноси извештај Влади и чини га доступним широј јавности.

### **Обавезе обавештавања**

#### **Члан 157.**

Министарство обавештава јавност о делокругу рада органа из члана 155. став 2. овог закона и начину обраћања потрошача овим органима.

### **Права и дужности инспектора**

#### **Члан 158.**

У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има права, дужности и овлашћења прописана овим и другим законима којима се уређује инспекцијски надзор.

Поред права, дужности и овлашћења из става 1. овог члана, надлежни инспектор је овлашћен да:

- 1) од трговца захтева да им ставе на увид документацију и саопште податке од значаја за остваривање права потрошача и да, када је то неопходно и оправдано, ступе у просторије трговца да би прикупили податке.
- 2) решењем забрани обављање делатности трговца са циљем онемогућавања кршења законске обавезе из члана 159. овог закона и да наложи трговцу да предузме одговарајуће мере за отклањање неправилности.
- 3) у циљу превенције, односно смањења потреба за изрицањем мера забране из става 2. тачка 2) овог члана овог закона упознају трговце са њиховим правима и обавезама

Инспектор у вршењу својих права, дужности и овлашћења поступа непристрасно и у складу са начелом сразмерности.

Инспектор се стара о поверљивости података у циљу чувања пословне тајне и заштите података о личности, у складу са законом којим се уређују права и заштита права лица чији се подаци прикупљају и обрађују, али су дужни да прикупљене податке ставе на увид јавности у обиму који је неопходан за заштиту права и интереса потрошача у Републици Србији и шире.

Инспектор прикупља и систематизује податке о стању заштите потрошача у складу с одредбама овог закона и других прописа од значаја за заштиту права и интереса потрошача, а нарочито о томе да ли трговци испуњавају своје законске обавезе наведене у члану 159. овог закона.

### **Овлашћења надлежних и инспекцијских органа**

#### **Члан 159.**

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

- 1) означавање цена из Главе II. Одељка 1. овог закона;
- 2) дужност обавештавања и посебне дужности обавештавања из Главе II. Одељка 2. и Одељка 3. овог закона;
- 3) дужност обавештавања и друге дужности у погледу уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија из Глава III. Одељка 1. овог закона;
- 4) ограничење употребе појединих средстава комуникације из Глава III. Одељка 2. овог закона;
- 5) забрану уговарања неправичних одредаба у пословању с потрошачима, као и правила којима се другим правним лицима забрањује да препоручују или подржавају праксу уговарања ових одредаба, из Главе IV. овог закона;
- 6) саобразност продате и предате робе односно пружених услуга уговору о продаји робе односно пружању услуга у складу с одредбама Главе V. и Главе VI. овог закона;
- 7) пружање услуга од општег економског интереса из Главе VII. овог закона;
- 8) оглашавање, нуђење на продају и продају туристичког путовања, појединачног превоза и појединачног смештаја из Глава VIII Одељка 1. овог закона;
- 9) оглашавање, продају, препродају и размену временски подељеног коришћења непокретности и оглашавање, продају и препродају трајних олакшица за одмор из Глава VIII Одељка 2. овог закона;
- 10) одобравање или понуду кредитног аранжмана за потрошаче, у облику одложеног плаћања, зајма и сличних финансијских уступака из Главе IX. овог закона;
- 11) одредбе других закона од значаја за заштиту права и интереса потрошача.

### **Процесне гаранције**

#### **Члан 160.**

Инспектор је дужан да трговцу без одлагања достави решење о мерама из члана 158. овог закона које се према њему предузимају. Решење мора садржати упутство о правном леку.

Ако се трговцу решењем налаже извршење неке радње, у диспозитиву ће се одредити рок у којем се та радња мора извршити. Ако се трговцу решењем налаже

прекидање одређене активности, истом одлуком му се мора забранити да ту активност понови. Ако трговац у разумном року који му је остављен не поступи по Решењу којом му се налаже прекидање одређене активности или предузимање одговарајућих радњи за отклањање неправилности инспектор је овлашћен да изрекне мере принуде.

Пре доношења решења из става 2. инспектор ће омогућити трговцу да се у року који није краћи од 10 дана изјасни о упозорењу. Ако то није могуће с обзиром на хитност мера које се предузимају у циљу заштите потрошача или другог јавног интереса, инспектор је дужан да трговцу пружи могућност да се изјасни чим то буде било могуће, након чега је дужан да преиспита донето решење.

Инспектор је дужан да укине или измени одлуку из става 1. овог члана без одлагања, када трговац покаже да је предузео радњу чије извршење му је наложено.

## **XI САВЕТ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА**

### **Члан 161.**

Министарство надлежно за послове заштите потрошача оснива Савет за заштиту потрошача (у даљем тексту: Савет). Савет чини не више од дванаест чланова укључујући независне стручњаке из области заштите потрошача, представнике организација за заштиту потрошача и представнике удружења трговаца.

Министар надлежан за послове заштите потрошача именује чланове, председника и секретара Савета на период од три године.

На предлог већине чланова Савета, Министар надлежан за послове заштите потрошача може да разреши дужности члана Савета пре истека времена на које је именован. У том случају Министар именује другог члана Савета до истека времена на које је биран разрешени члан.

Савет доноси правилник о раду. Секретар обавља професионална задужења у име Савета. Министарство надлежно за послове заштите потрошача обавља административне послове за Савет.

Савет саветује министра надлежног за послове заштите потрошача у свим стварима које су од значаја за заштиту и унапређење постигнутог нивоа заштите потрошача, а посебно приликом: састављања предлога Стратегије; састављања и спровођења Годишњег акционог плана заштите потрошача; активности, протокола и поступака у оквиру надзора над тржиштем; давања предлога Влади за доношење и измену прописа у области заштите потрошача. Савет је дужан да обавести министра надлежног за послове заштите потрошача о свим повредама овог закона и других закона од значаја за заштиту права и интереса потрошача, о којима има сазнања.

Савет је дужан да састави годишњи извештај о раду, да га достави министарству надлежном за послове заштите потрошача и учини трајно доступним јавности.



## ХП ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

### Члан 162.

„Организација за заштиту потрошача” је добровољно непрофитно удружење лица, основано и регистровано у складу са законом којим се уређује оснивање и рад удружења грађана, чији је циљ заштита и унапређење права и интереса потрошача.

Организација за заштиту потрошача може бити основана као непрофитно удружење на локалном, регионалном и националном нивоу. За потребе регистрација у складу с чланом 165 овог закона, организација за заштиту потрошача дужна је да покаже способност да штити и унапређује права и интересе потрошача у свим областима или у више области заштите потрошача (опште организације за заштиту потрошача), односно у посебној области заштите потрошача (специјализоване организације за заштиту потрошача).

Организације за заштиту потрошача могу да оснују удружење организација за заштиту потрошача (у даљем тексту: Удружење) у циљу јачања свога утицаја на стварање и спровођење политике заштите потрошача, међусобне подршке и обављања послова у заједничком интересу на националном и међународном нивоу. Као чланица удружења, организација за заштиту потрошача дужна је да се уздржи од поступака непоштене конкуренције који повредјују интересе других чланица удружења или самог удружења.

### **Независност организација за заштиту потрошача**

#### Члан 163.

У свом деловању организација за заштиту потрошача руководи се искључиво интересима потрошача. Она поступа независно од органа власти на државном, регионалном и локалном нивоу, и независно од интереса трећих лица, а нарочито интереса произвођаца, трговаца, политичких странака и синдиката. Независност организације за заштиту потрошача прописује се њеним статутом.

Руководећи положај у управним органима организација за заштиту потрошача не може имати:

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

### **Делатност организација за заштиту потрошача**

#### Члан 164.

У делатност организација за заштиту потрошача посебно се убраја:

- 1) обавештавање, образовање, саветовање и помоћ потрошачима;
- 2) спровођење истраживачких студија и упоредних анализа робе и услуга;
- 3) давање правних савета и пружање правне помоћи потрошачима у поступцима за решавање потрошачких спорова, под условом да ову делатност обавља или надзире правник с положеним правосудним испитом.

## Регистрација организација за заштиту потрошача

### Члан 165.

Организација за заштиту потрошача или удружење организација може се регистровати код министарства надлежног за послове заштите потрошача ако испуњава следеће услове:

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

Сматра се да организација за заштиту потрошача заступа колективне интересе потрошача ако има најмање педесет чланова. Сматра се да удружење организација заступа колективне интересе потрошача ако удружене организације имају укупно педесет чланова.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача детаљно уређује услове за регистрацију организација за заштиту потрошача и удружења организација.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача објављује листу регистрованих организација за заштиту потрошача односно удружења организација (листа), доступну широј јавности.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача брише из регистра и са листе организацију за заштиту потрошача односно удружење организација ако не пошаљу годишњи извештај о активностима до 30. јуна наредне године односно ако теже повреде овај закон или закон којим се уређује оснивање и рад непрофитних удружења.

## Овлашћења организација за заштиту потрошача

### Члан 166.

Регистрована организација за заштиту потрошача односно регистровано удружење организација овлашћено је да:

- 1) учествује у развоју и спровођењу политике заштите потрошача, припреми и доношењу закона у области заштите потрошача, и то путем размене информација и давања коментара на предлоге и преговорима о општим условима потрошачких уговора о пружању услуга од општег економског интереса, укључујући опште услове у погледу формирања цена;
- 2) заступа потрошаче у саветодавним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу, у судским поступцима за решавање потрошачких спорова, односно у поступцима за одлучивање у стварима које се тичу потрошача пред другим државним органима, под условом да ову делатност обавља правник с положеним правосудним испитом и у поступку вансудског решавања спорова;
- 3) сарађује са владиним телима, надзорним и регулаторним органима и Саветом за заштиту потрошача;
- 4) поднесе предлог суду за изрицање привремене мере против трговца у складу са главом XIV. овог закона;

## **Финансирање организација за заштиту потрошача**

### **Члан 167.**

Активности регистроване организације за заштиту потрошача или регистрованог удружења организација из оквира њихове делатности могу се финансирати из буџета Републике Србије, према поступку који утврђује министарство надлежно за послове заштите потрошача.

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

## **XIII ЦЕНТАР ЗА РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

### **1. Организација и устројство Центра**

#### **Опште одредбе**

##### **Члан 168.**

Центар за решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: Центар) је организација пред којом се на брз, ефикасан и једностав начин решавају потрошачки спорови склапањем поравнања или доношењем одлуке, на основу овог и других закона.

Центар је независна организација са статусом јавне установе

Седиште Центра је у Београду.

Трошкови настали делатношћу Центра покривају се из буџета Републике Србије. Центар је дужан да министарству надлежном за заштиту потрошача подноси годишњи финансијски извештај.

У обављају своје делатности и спровођењу поступака Центар користи савремене комуникационе технологије (е-маил, видео конференција и сл.). Достављање и упућивање поднесака могу се извршити и путем електронске поште.

#### **Одељења Центра**

##### **Члан 169.**

Центар може оснивати одељења у јединицама локалне самоуправе.

Одлуком о оснивању одељења Центра одређује се делокруг његовог рада. Одељење Центра може бити основано ради решавања одређене врсте потрошачких спорова.

У оснивању и финансирању одељења Центра могу да учествују јединице локалне самоуправе, добровољно, на основу споразума с Центром.

#### **Начело транспарентности**

##### **Члан 170.**

Центар се стара да шира јавност буде информисана о делокругу његовог рада, начину покретања и садржини поступка, природи одлука и о другим питањима од значаја за вансудско решавање потрошачких спорова. Информације се објављују се на интернет страници Центра и у средствима јавног информисања.

Центар објављује годишњи извештај о раду, који садржи податке о врсти и природи потрошачких спорова, спроведеним поступцима, броју склопљених

поравнања, броју донетих обавезујућих одлука и препорука, као и друге податке који омогућавају оцену резултата рада Центра.

### **Чланови Центра**

#### **Члан 171.**

Центар има председника, два до пет потпредседника и 10 до 20 чланова (у даљем тексту: чланови Центра). Потпредседник представља Центар и замењује председника у случају његове одсутности. Мандат чланова траје четири године, а чланови могу поново бити бирани.

За председника и потпредседника Центра може бити именовано лице које има одговарајуће искуство у поступку пред судом или арбитражом, односно у поступку медиације, за кога се основано може очекивати да ће бити независно од организација привреде и од организација за заштиту потрошача, а које испуњава законске услове за избор судије основног суда или је стекло звање ванредног или редовног професора права.

Остали чланови Центра морају имати вишу стручну спрему и познавати области заштите потрошача и трговине.

За члана Центра не може бити именовано лице:

- 1) које нема потпуну пословну способност;
- 2) које је осуђено за намерно учињено кривично дело,
- 3) коме је у прекршајном поступку изречена мера забране вршења одређене делатности, односно мера забране вршења позива, делатности и дужности у кривичном поступку.

### **Независност, непристрасност и поверљивост**

#### **Члан 172.**

Члан Центра дужан је да буде независан и непристрасан, не сме да наступа као представник страна у поступку, ни као представник организације која га је предложила за члана Центра, нити сме да од њих прима или тражи инструкције у вези са предметом спора.

Члан Центра дужан је да чува као тајну све податке које је сазнао током рада у Центру. Обавеза чувања тајне важи и по окончању поступка и престанку мандата.

Члан Центра не може сведочити у грађанском судском поступку о чињеницама и исправама за које је сазнао у поступку пред Центром.

Члан Центра дужан је да одмах након именовања потпише писану изјаву о прихватању обавезе из ст. 2. и 3. овог члана и преузимању одговорности за случај непоштовања ових обавеза, у складу са законом.

Члан Центра који поступи супротно ставу 2. и 3. овог члана, одговоран је за штету која је тиме проузрокована, по општим правилима облигационог права о одговорности за штету.

### **Поступак именовања**

#### **Члан 173.**

Председника и потпредседнике Центра именује министар надлежан за заштиту потрошача, после спроведеног јавног конкурса, узимајући у обзир мишљење Савета за заштиту потрошача.

Остале чланове Центра именује министар надлежан за заштиту потрошача, на основу одвојених предлога Привредне коморе Србије и регистрованих организација потрошача, по принципу паритета. Привредна комора Србије и регистроване организације дужне су да приликом утврђивања предлога обезбеде

да чланови Центра имају широк спектар знања о различитим видовима потрошачких уговора.

Министар одређује број потпредседника и осталих чланова Центра, које треба да именује најмање 60 дана пре истека мандата чланова Центра, узимајући у обзир процењени обим посла и број одељења Центра. Приликом првог именовања чланова Центра, министар именује председника, два потпредседника и десет осталих чланова.

Списак чланова Центра се објављује у Службеном гласнику Републике Србије и на интернет страници Центра и редовно се ажурира.

### **Престанак мандата**

#### **Члан 174.**

Мандат члана Центра престаје:

- 1) истеком мандата;
- 2) ступањем на снагу пресуде којом је осуђен за кривично дело за које се гони по службеној дужности;
- 3) оставком;
- 4) наступањем правне или фактичке неспособности за обављање функције;
- 5) утврђивањем тешке злупотребе положаја;
- 6) смрћу.

У случајевима наведеним у ставу 1. тач. 4) и 5), о престанку мандата члана Центра одлучује председник Центра, после саслушања члана Центра, при чему узима у обзир и мишљење организације која је члана Центра предложила.

У случају престанка мандата, нови члан Центра именује се у року од 60 дана од дана престанка мандата, у складу са правилима о поступку именовања.

Одлука о престанку мандата члана Центра коначна је и против ње се може покренути управни спор, у складу са законом.

### **Секретаријат**

#### **Члан 175.**

Секретаријат обавља стручне и административне послове Центра, пружа помоћ члановима Центра у спровођењу поступка, обрађује предмете и предузима процесне радње предвиђене овим законом.

Најмање један запослени у Центру и у одељењима Центра мора да бити дипломирани правник са положеним правосудним испитом.

### **Ближи услови за оснивање Центра, именовање чланова и финансијски надзор**

#### **Члан 176.**

Ближи услови за оснивање Центра, критеријуми за утврђивање потребног броја запослених са пуним радним временом, поступак именовања и престанка мандата чланова Центра, начин финансијске контроле, начин водјења евиденција о раду и финансијском пословању Центра и друга питања од значаја за рад Центра, уређују се општим актом, који доноси министар надлежан за заштиту потрошача, у року од девет месеци од дана доношења овог закона.

### **Надокнада трошкова и награде**

#### **Члан 177.**

Надокнада трошкова и висина награда за рад председника, потпредседника и других чланова Центра и вештака уређују се општим актом, који доноси министар надлежан за заштиту потрошача, у року од 12 месеци од дана доношења овог закона

## **2. Поступак**

### **Област примене**

Члан 178.

У смислу овог закона, потрошачки спор је спор који проистиче из правног односа потрошача и трговца.

Поступак пред Центром може да покрене само потрошач.

Центар је надлежан да решава потрошачке спорове за које би, иначе, били надлежни судови Републике Србије према правилима међународног приватног права.

Центар не може решавати потрошачки спор ако:

- 1) захтев произилази из смрти, телесне озледе или нарушеног здравља лица;
- 2) се спор односи на пружање здравствених или правних услуга;
- 3) се спор односи на пренос права на непокретностима;
- 4) вредност предмета спора прелази 1.000.000 динара;
- 5) је другим законом уређен поступак вансудског решавања.

### **Одбијање одлучивања због постојања специјализованих тела за вансудско решавање спорова**

Члан 179.

Центар може одбити да поступа по тужби ако се ради о спору из потрошачког уговора за чије је решавање установљена специјализована организација за алтернативно решавање спорова, у складу са чланом 201. овог закона. У таквом случају Центар може да уступи предмет овој организацији.

Центар информисе јавност о врстама потрошачких спорова које не решава због тога што се они решавају пред специјализованим организацијама за вансудско решавање спорова, о њиховој организацији, као и о правилима која су у поступка примењују

### **Начело добровољности**

Члан 180.

Потрошач својевољно одлучује да ли ће покренути поступак пред Центром.

Потрошач не може прихватити надлежност Центра пре него што спор настане.

Трговац се може обавезати уговором из којег спор произилази да ће, уколико потрошач започне поступак пред Центром, прихватити одлуку Центра као обавезујућу

### **Заступање**

Члан 181.

Странке нису дужне да за вођење поступка ангажују пуномоћника, али то могу учинити у свакој фази поступка.

За заступање у поступку потрошач може овластити лице у складу са чланом 166 овог закона, а трговац може овластити свог запосленог.

Потрошач нема право на накнаду трошкова заступања, о чему је Центар дужан да га обавести.

### **Начело споразумног решавање спорова**

Члан 182.

Кад Центар оцени да је сврсисходно, указаће странкама на могућност поравнања и помоћи им да га закључе.

Кад Центар оцени да је сврсисходно, указаће странкама на могућност решавања спора медијацијом, која се спроводи пред Центром или пред другим телима.

Уколико Центар упути потрошача на медијацију, дужан је да га обавести да спровођење медијације не искључује могућност вансудског решавања спора пред другом организацијом, као ни могућност покретања поступка пред судом.

### **Покушај решења спора непосредно са трговцем**

#### **Члан 183.**

Потрошач је дужан да пре подношења тужбе Центру покуша да реши спор непосредно са трговцем (у даљем тексту: интерни механизам решавања спора).

У смислу става 1 овог члана, потрошач подноси трговцу приговор, у писаном облику, у којем наводи:

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

Трговац је дужан да одговори на приговор потрошача у писаном облику, у року од 15 дана од пријема приговора, и да у одговору на приговор обавести потрошача о могућем решењу по приговору.

Уколико потрошач пре подношења тужбе није искористио интерни механизам решавања спора, председник Центра одбацује тужбу, на основу извештаја Секретаријата.

Приликом подношења тужбе Центру, потрошач је дужан да пружи доказ да је исцрпео интерни механизам решавања спора. Сматра се да је овај механизам искоришћен ако је потрошач поднео приговор у складу са ставом 2. овог члана, а није примио одговор трговца у року од 21 дан од дана доношења приговора.

### **Покретање поступка**

#### **Члан 184.**

Поступак се покреће подношењем тужбе.

Тужба се подноси Секретаријату Центра, у писаном облику, и садржи:

- 1) име, презиме и адресу потрошача, име и адресу његовог заступника и пуномоћника
- 2) име, презиме и адресу трговца или адресу његове подружнице, односно радње умешане у спор;
- 3) чињенице на којима заснива своје захтеве,
- 4) тужбени захтев
- 5) изјаву потрошача да је исцрпео интерни механизам решавања спора.

Уколико се тужбом тражи смањење цене, захтев не мора да буде опредељен у погледу износа смањења.

Уз тужбу се прилажу исправе, уколико су доступне, као што су: документ који потврђује куповину, приговор потрошача, одговор трговца на приговор потрошача и др.

Потрошач може да поднесе тужбу Центру или одељењу Центра.

Центар може да изради и објави препоручени стандардни образац тужбе.

### **Испитивање допуштености тужбе**

#### **Члан 185.**

Секретаријат Центра је дужан да испита допуштеност тужбе у року од пет радних дана од дана њеног пријема.

Тужба је недопуштена уколико спор не спада у надлежност Центра, сагласно члану 178 и 179. овог закона, уколико о истом захтеву између истих странака тече поступак пред судом или другом организацијом за вансудско решавање спорова, ако је

спор правоснажно решен пресудом суда или у поступку за вансудско решавање спорова.

Уколико Секретаријат утврди да је тужба неразумљива или непотпуна, вратиће тужбу на исправку и допуну и одреди рок за отклањање недостатака, осим уколико је тужба недопуштена или очигледно неоснована.

Тужба се одбацује ако је недопуштена, ако тужилац пропусти рок из става 3. овог члана и ако је тужба очигледно неоснована.

Тужба се одбацује и ако предмет није прикладан за решавање у поступку пред Центром.

Сматра се да предмет није прикладан за решавање у поступку пред Центром ако је о спор изузетно правно или чињенично сложен, ако је за решавање спора неопходно испитивање сведока, или сложено вештачање чији су трошкови несразмерни у односу на вредност предмета спора.

Секретаријат је дужан да потрошачу достави писано обавештење о одбацивању тужбе и о разлозима за одбацивање, у року од пет радних дана од дана пријема тужбе.

Одлуку о одбацивању тужбе из разлога предвиђених ставом 3 овог члана доноси Секретаријат, а одлуку о одбацивању тужбе из разлога предвиђених ст. 4. и 5. овог члана доноси председник Центра, на основу извештаја Секретаријата.

### **Одговор на тужбу**

#### **Члан 186.**

Секретаријат доставља трговцу тужбу са прилозима, у року од пет радних дана од дана пријема тужбе, и позива га да у року од 15 дана поднесе одговор на тужбу. Трговац је дужан да се изјасни о тужбеном захтеву, а ако оспорава захтев, дужан је да се изјасни о о чињеницама и доказима наведеним у тужби и да наведе чињенице на којима заснива своје наводе и доказе којима се те чињенице утврђују.

Секретаријат је дужан да трговца поучи о садржини одговора на тужбу и року у коме је дужан да одговори на тужбу и да од њега затражи да се изјасни да ли одлуку Центра прихвата као обавезујућу, осим уколико се трговац о томе раније изјаснио.

Ако трговац не поднесе одговор на тужбу или се не изјасни да ли одлуку Центра прихвата као обавезујућу, сматраће се да се трговац није са тим сагласио.

Ако трговац не поднесе одговор на тужбу у року предвиђеном у ставу 1 из овог члана, Центар одлучује о тужби, узимајући у обзир чињенице и доказе којима располаже.

Секретаријат ће обавести трговца о правним последицама предвиђеним у ст. 2. 3. и 4. овог члана.

Секретаријат ће доставити потрошачу примерак одговора на тужбу, у року од пет радних дана од дана пријема одговора.

### **Именовање већа**

#### **Члан 187.**

Председник Центра именује веће за решавање спора, у року од пет радних дана од пријема одговора на тужбу.

Веће чине три члана. Већем председава или председник или потпредседник Центра.

Остала два члана већа именују се са Листе чланова Центра, тако што се један именује из реда чланова предложених од стране Привредне коморе Србије, а један из реда чланова предложених од стране организација за заштиту потрошача.

### **Изузеће члана већа**

#### **Члан 188.**

Изузеће члана већа може се тражити ако постоје чињенице које оправдано изазвају сумњу у његову непристрасност или независност, осим уколико је члан већа



обавестио странке у поступку о овим околностима, а ниједна странка после пријема обавештења није изрекла приговор поводом његовог именованја.

Члан већа дужан је да без одлагања обавести председника Центра о свим околностима које могу изазвати сумњу у погледу његове независности или непристрасности.

Свака страна може поднети предлог за изузеће именованог члана већа.

Председник Центра дужан је да без одлагања одлучи о предлогу за изузеће, пошто саслуша члана већа чије је изузеће тражено. Веће може да поступа у предмету и док траје поступак за изузеће, али не може донети одлуку пре него што се овај поступак оконча.

Ако се тражи изузеће председника, одлуку о изузећу доноси потпредседник.

### **Спровођење поступка**

#### **Члан 189.**

Веће спроводи поступак на начин који сматра целисходним, у складу са законом, при чему је дужно да странкама пружи могућност да у потпуности изложе свој случај.

Веће је дужно да стране у поступку обавести о радњама које се у поступку предузимају и о њиховим процесним овлашћењима.

Чланови већа дужни су да постављањем питања и да се на други одговарајући начин добију сва неопходна објашњења у циљу правилног утврђивања чињеничног стања и одлучивања о основаности захтева.

Веће одлучује да ли ће одржати усмену расправу или ће о захтеву одлучити на основу исправа и других докумената.

Веће одржава расправу уколико сматра да је она неопходна за правично вођење поступка или да одржавање расправе може бити од значаја за споразумно решења спора.

### **Докази**

#### **Члан 190.**

Веће може допустити да се докази изведу читањем писаних изјава сведока, вештака и странка. Веће може да изводи доказе путем видео конференције или другог вида електронске комуникације, уколико располаже одговарајућим техничким могућностима.

За вештака се одређује лице које има одговарајуће стручно знање. Вештачења се могу поверити и стручној установи (универзитет, институт, организације за испитивање квалитета и сл).

### **Начело законитости**

#### **Члан 191.**

Уколико спор није решен поравнањем, веће одлучује о тужбеном захтеву на основу правила материјалног права. Веће може да одлучи о тужбеном захтеву на основу правичности или кодекса понашања, под условом да су се странке са тим изричито сагласиле.

Одлука већа не може лишити потрошача правне заштите која му је призната принудним прописима. У случају прекограничног спора, одлука већа не може лишити потрошача правне заштите која му је призната принудним прописима меродавног права.

## Одлучивање

### Члан 192.

Веће доноси одлуку у року од 15 дана од дана одржавања расправе, односно од дана пријема исправа и других докумената неопходних за доношење одлуке, ако расправа није одржана. Одлука се без одлагања доставља странкама.

Одлука се доноси већином гласова.

Одлука се писмено израђује и мора имати увод, изреку, образложења и правну поуку.

Увод садржи назив Центра, односно његовог одељења, име и презиме, пребивалиште или боравиште, односно седиште странака, њихових заступника и пуномоћника, означавање предмета спора, дан доношења одлуке и назначење да ли је одлука обавезујућа или има дејство препоруке.

Изрека садржи одлуку већа о потпуном или делимичном усвајању, односно одбијању тужбеног захтева. У одлуци којом се странци налаже извршење чинидбе, одређује се и рок у коме је дужна да ову чинидбу изврши, који не може бити краћи од 15 дана.

Образложење садржи захтеве странака и њихове наводе о чињеницама на којима се ти захтеви заснивају, доказе, као и прописе на којима је суд засновао пресуду, осим ако је одлука донета на основу правде и правичности.

Правна поука садржи обавештење о могућности потрошача да покрене поступак пред судом у случају одбацивања тужбе или непоштовања необавезујуће одлуке од стране трговца, односно обавештење о могућности странака да подигну тужбу за поништај обавезујуће одлуке, у складу са чланом 197 овог закона.

### Обавезујућа одлука

#### Члан 193.

Одлука већа има дејство правноснажне и извршне одлуке, под условом да је трговац дао изјаву о прихватању одлуку Центра као обавезујуће.

Клаузулу правноснажности и извршности ставља Центар, по службеној дужности или на захтев странке.

### Необавезујућа одлука – препорука

#### Члан 194.

Одлука већа је необавезујућа и има дејство препоруке ако је трговац изјавио да одлуку Центра не прихвата као обавезујућу.

Необавезујућа одлука не утиче на право потрошача да ради заштите своји права покрене судски поступак.

Против необавезујуће одлуке не може се подићи тужба за поништај, нити употребити било које друго правно средство.

Ако у року од 60 дана од дана достављања необавезујуће одлуке потрошач пред судом подигне тужбу против трговца по истом правном основу, сматраће се да је тужба подигнута на дан покретања поступка пред Центром.

### Обустављање поступка

#### Члан 195.

Веће обуставља поступак без доношења одлуке ако:

- 1) установи да је тужба недопуштена из разлога предвиђених члановима 178 и 179 овог закона;
- 2) оцени да одлучивање о захтеву није могуће на основу понуђених доказа, односно да је за одлучивање потребно темељно извиђање и саслушање сведока;
- 3) наставак поступка није потребан јер је спор разрешен на други начин;
- 4) је тужба повучена.

Одлуку о обустављању поступка доноси веће. Веће ће без одлагања обавестити странке о обустављању поступка и разлозима за обустављање.

### **Објављивање одлука**

#### **Члан 196.**

Трговац је дужан да у року од 30 дана обавести Центар о томе да ли је испунио обавезу утврђену одлуком Центра. Ако трговац не обавести Центар или га обавести да обавезу није испунио, Центар је дужан да објави сажетак одлуке на интернет страници Центра, у обиму који је одредило веће Приликом објављивања сажетка одлуке, открива се идентитет трговца, али не и идентитет потрошача.

Уколико по објављивању сажетка одлуке трговац обезбеди доказ да се пресуда суда о истој ствари знатно разликује од одлуке Центра, сажетак одлуке брише се са интернет странице Центра.

Центар објављује сажетке својих најважнијих одлука, без откривања идентитета странака, како би праксу учинио доступном јавности, допринео развијању јавне свести о праву заштите потрошача и омогућио јавности критичко преиспитивање свог рада.

### **Тужба за поништај одлуке**

#### **Члан 197.**

Тужба за поништај одлуке већа дозвољена је само против обавезујуће одлуке, у складу са законом.

Странке се не могу унапред одрећи права да траже поништај одлуке већа.

Ако суд утврди да је тужбени захтев основан, поништиће одлуку већа и, зависно од разлога за поништај, вратити предмет већу на поновно одлучивање.

Одлука већа биће поништена ако тужилац пружи доказе:

1) да састав већа или поступак није био у складу са одредбама овог закона, односно са споразумом страна, а основано се може претпоставити да је то утицало на одлуку;

2) да странка у поступку није имала страначку или процесну способност, у складу са правом које се у односу на њу примењује;

3) да странка није била у могућности да изложи случај;

4) да су повређене принудне норме права заштите потрошача на које се страна изричито позвала;

Осим из разлога наведених у претходном ставу овог члана, одлука већа биће поништена ако суд по службеној дужности утврди да предмет спора није подобан за вансудско решавање, према одредбама овог закона, или да је одлука већа супротна јавном поретку Републике Србије.

Тужба за поништај одлуке већа подноси се надлежном основном суду у Београду или основном суду на чијем се подручју налази одељење Центра пред којим је поступак спроведен.

Против пресуде којом је одлучено о захтеву за поништај одлуке већа нису дозвољени ванредни правни лекови.

### **Поравнање**

#### **Члан 198.**

Уколико се током поступка странке поравнају, веће је дужно да садржину поравнања унесе у записник.

Поравнање из става 1. овог члана има дејство судског поравнања.

Веће неће дозволити поравнање које је супротно принудним прописима.

Веће неће дозволити поравнање уколико потрошач, пре него што прихвати предлог за решење спора, није обавештен, на јасан и разумљив начин, о следећем:

1) да има право да се прихвати или одбије предлог за решење спора;

- 2) да предлог за решање спора може за потрошача бити неповољнији у односу на одлуку коју би суд донео на основу закона;
- 3) да може затражити независан савет пре него што прихвати или одбије предлог за решење спора;
- 4) о правном дејству поравнања.

Одредбе из ст. 1. до 3. овог члана сходно се примењују и у поступку медијације који се спроводи пред Центром.

### **Трошкови поступка**

#### **Члан 199.**

Поступак пред Центром је бесплатан.

Свака странка сноси своје трошкове.

Председник Центра, на предлог већа, може одлучити да трошкови извођења доказа вештачењем који падају на терет потрошача буду покривени из средстава Центра, у оквиру расположивих финансијских средстава, ако се предмет спора односи на питања од ширег друштвеног значаја.

### **Правила поступка**

#### **Члан 200.**

Поступак пред већем ближе се уређује општим актом, који доноси министар надлежан за заштиту потрошача, у року од 15 месеци од дана доношења овог закона.

## **3. Специјализоване организације за алтернативно решавање спорова**

### **Одобрење и регистрација**

#### **Члан 201.**

За потребе решавања потрошачких спорова, могу се основати специјализоване организације за алтернативно решавање спорова (у даљем тексту: организације). Организација не може почети са обављањем делатности пре него што добије одобрење Центра.

Организација која тражи одобрење, дужна је да Центру поднесе оснивачки акт, односно други акт о оснивању, општа акта којим су уређени организација, начин именовања чланова већа, делатност, начин поступања организације и друга питања од значаја за рад организације. Центар доноси одлуку којом одобрава рад организације ако утврди да она испуњава стандарде квалитета који се тичу независности, непристрасности, транспарентности, правичности и ефикасности.

Одобрење из става 1 овог члана може бити одузето ако Центар утврди да организација више не испуњава стандарде предвиђене ставом 2. овог члана.

Одлука Центра из става 2. овог члана је и против ње се може покренути управни спор пред надлежним судом.

Само организација која је добила одобрење у складу са ставом 1. овог члана, може користити назив који указује да се организација бави вансудским решавањем потрошачких спорова.

Министарство надлежно за заштиту потрошача води јавно доступан Регистар организација које су добиле одобрење у складу са одредбом из става 1 овог члана.

Поступак и ближи критеријуми за давање и одузимање одобрења из става 1. овог члана утврђују се општим актом, који доноси министар надлежан за заштиту потрошача, у року од 15 месеци од дана доношења овог закона.

Одобрење из става 1 овог члана не подлежу организације које спровode поступке за алтернативно решавање потрошачких спорова на основу закона и организације које су основали државни органи и регулаторна тела.

## **XIV ПОСТУПЦИ И МЕРЕ ЗАБРАНЕ ПРОТИВ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА**

### **Тела које имају право на покретање поступака (за изрицање) мера забране**

#### **Члан 202.**

У складу са овим законом, предлог за покретање поступка мере забране неправичних одредаба у потрошачким уговорима могу да поднесу:

- 1) Овлашћена тела из става 2. овог члана
- 2) Привредне, професионална и занатске коморе.
- 3) Министарство надлежно за послове заштите потрошача у складу са чланом 211. овог закона

Министарство надлежно за послове заштите потрошача је дужно да води регистар овлашћених тела зта покретање поступака за изрицање мера забране. Овлашћена тела могу само бити искључиво организације за заштиту потрошача и удружења организација за заштиту потрошача из Главе XII овог закона. Министарство надлежно за послове заштитите потрошача прописује поступак регистрације овлашћених тела, њихове суспензије и брисања из регистра. Министарство надлежно за послове заштитите потрошача објављује списак овлашћених тела 1. јануара текуће године у Службеном Гласнику Републике Србије (и о томе обавештава Европску Комисију<sup>6</sup>).

### **Постојање поступка за забрану**

#### **Члан 203.**

Не може се покретати други поступак у погледу истог захтева док тече поступак за забрану неправичних одредаба у потрошачким уговорима које је покренуло тело из члана 202. овог закона позивајући се на чланове 210, 211, 212 овог закона, док се започети поступак не оконча.

### **Забрана злоупотребе**

#### **Члан 204.**

Забрањено је коришћење права на покретање поступка у скаду са чл. 210. и 212. овог закона, против стране која се налази у прекршају, уколико би то било неправично и тужилац предлог подноси са претежном намером остваривања накнаде или покривања трошкова покретања поступка, узимајућ у обзир све околности.

### **Искључива надлежност Апелационог суда у Београду<sup>7</sup>**

#### **Члан 205.**

Поступци (за изрицање) мера забране наведени у овој Глави су у искључивој надлежности Апелационог Суда у Београду, надлежног за грађанске спорове.

Апелациони Суд у Београду, такође је надлежан за изрицање мера забране у скраћеним поступцима.

Против одлука у поступцима из чланова 210, 211 и 212 овог Закона може се изјавити жалба Врховном Суду.

<sup>6</sup> Ступа на снагу уласком Србије у ЕУ

<sup>7</sup> Размотрити решења садашњег и закона који ступа на снагу 2010 у погледу суда који би био надлежан у првом и другом степену, по решењима из новог закона тешко да то може бити Апелациони суд

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

### **Члан 206.**

На поступак мера забране примењују се одредбе Закона о парничном поступку, ако овим законом није прописано другачије.

### **Судска контрола поступака**

### **Члан 207.**

Суд ће по службеној дужности водити рачуна о стварној надлежности у погледу предмета спора, у свакој фази поступка, узимајући у обзир јавни интерес<sup>8</sup>.

### **Регистар одлука**

### **Члан 208.**

Службени гласник води електронски Регистар предлога и донетих одлука. Суд из члана 205. став 1. овог закона, у оквиру свог редовног поступања, је дужан да достави сваку одлуку Министарству надлежном за послове заштите потрошача. Увид у регистар одлука доступан је свакоме без накнаде.

### **Вредност предмета спора**

### **Члан 209.**

У поступцима из чл. 210. и 212. овог закона спорни износ ће се прилагодити<sup>9</sup> према процени Суда. Посебно ће се водити рачуна о умањењу вредности спора имајући у виду:

- 1) једноставну природу и обухват спора,
- 2) број лица против којих се води поступак<sup>10</sup>
- 3) тежину дату захтеву са становишта јавног интереса

Максимална вредност спора је 500.000 динара.

### **Мере забране против неправичних одредаба**

### **Члан 210.**

На предлог овлашћених тела или комора које имају право на покретање поступка у скаду са чланом 202 овог закона, суд може да:

- 1) огласи ништавом сваку неправичну одредбу у смислу Главе IV овог Закона;
- 2) наложити лицу да без одлагања прекине праксу употребе такве одредбе у пословању са потрошачима
- 3) наложи лицу да врати користи које је стекао употребом такве праксе;
- 4) забрани поновну употребу ове неправичне одредбе, односно препоручивање такве праксе;
- 5) одреди да се одлука објави, о трошку лица коме је наложено да прекине праксу без одлагања

### **Овлашћење Министарства надлежног за послове заштите потрошача у вези мера забране**

### **Члан 211.**

Уколико утврди понављање употребе или препоручивање одредбе која се сматра неправичном, Министарство може да:

- 1) наложи, без одлагања престанак употребе, препоручивања или

---

<sup>8</sup> (у јавном интересу)

<sup>9</sup> (умањити)

<sup>10</sup> (тужених)

подржавања неправичне одредбе;

- 2) наложити лицу да врати користи које је стекао употребом такве праксе;
- 3) забрани понављање праксе употребе, препоручивања или подржавања употребе или препоручивање ове неправичне одредбе;
- 4) упути да се одлука објави о трошку лица коме је наложено да прекине праксу без одлагања;

Лице против кога се води управни поступак из става 1. овог члана, може покренути тужбу за поништај пред Апелационим судом у Београду у складу са чланом 205. овог закона.

### **Предлог за забрану праксе противне принципима заштите потрошача**

#### **Члан 212.**

У интересу заштите потрошача, поступке за мере заштите и лекове за успостављање позитивних последица могу покренути они који имају право на покретање поступака из члана 202. овог закона против сваког лица на тржишту које крши одредбе које имају за циљ заштиту потрошача, а нарочито одредбе овог Закона

### **Претходно упозорење**

#### **Члан 213.**

Пре подношења предлога за покретање поступака из чланова 210. и 212 овог закона, тужилац треба да упути упозорење туженом и пружи му прилику да реши спор предузимањем одговоарајућих радњи које могу бити замењене условном казном.

Сваки прекршај ће имати за последицу активирање уговорене казне.

У случају поновних повреда, дододатна накнада правних трошкова од најмање 20.000 динара се може захтевати.

### **Скраћени поступак**

#### **Члан 214.**

У случају потребе, овлашћена тела или коморе из члана 202. у поступцима из чл. 210. и 212. овог закона могу, у скраћеном поступку, наложити лицу да престане са праксом употребе неправичне одредбе у смислу Главе IV овог закона у односима са потрошачима. У том случају привремена мера остаје на снази док се поступак не оконча кроз редовну процедуре.

## **XV КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Привредни преступи**

#### **Члан 215.**

Новчаном казном у износу од 300.000 до 3.000.000 динара казниће се за привредни преступ правно лице ако:

- 1) повреди основно право потрошача из члана 2. овог закона;
- 2) унесе у уговор са потрошачем клаузулу којом се потрошач одриче неког или свих својих права;
- 3) закључи нетранспарентан уговор, односно уговорну одредбу не учини доступном потрошачу пре закључења уговора, на начин који, с обзиром на коришћено средство комуникације, потрошачу пружа стварну могућност да се упозна са садржином одредбе. (члан 39.)

4) сачини уговор са потрошачем, а уговор садржи неку или више неправичних одредби из члана 42. овог закона, које су неправичне у сваком случају;

5) испоручи потрошачу робу или услугу која није саобразна уговору, а знао је или морао знати за несаобразност; (члан 48. до 52, члан 77 и 106.)

6) изричито или прећутно одбије захтев потрошача за отклањање несаобразности оправком, захтев за замену или за раскид уговора због несаобразности робе или ускрати друга права потрошача из чланова 53, 54, и 79. овог закона;

7) не придржава се уговорне гаранције и не поступа по одредбама чланова 57. до 61. овог закона, којим је регулисана уговорна гаранција и права и обавезе потрошача, трговца и даваоца гаранције;

8) искључи потрошача с мреже односно ускратити му услугу од општег економског интереса због неплаћања рачуна, ако се на тај начин угрожава здравље или безбедност потрошача и чланова његовог домаћинства и ако потрошач оспори постојање или висину обавезе, а настави да плаћа потоње рачуне за исту услугу, све до окончања судског поступка; (члан 87. став 2. и 4.)

9) не обавести или неблаговремено саопшти потрошачу своју намеру да измени опште услове уговора, и истовремено не обавести потрошача о праву да једнострано раскине уговор ако не пристаје на измену општих услова, односно потрошача непосредно не обавести о сваком повећању тарифе односно накнаде коју потрошач дугује, најкасније месец дана пре доспећа увећаног потраживања; (члан 89.)

10) не одреди цене услуга од општег економског интереса у складу са позитивним прописима и чланом 92. став 1. овог закона и ако не обавести потрошача о начину формирања цена услуга од општег економског интереса, и не учини овај податак јавно доступним;

11) не пружи потрошачу тачна и потпуна обавештења о појединостима из члана 98. овог закона, пре него што је потрошач закључио уговор о пакет аранжману и не пружи их без накнаде, на папиру или другом трајном носачу записа који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин, на језику који је у службеној употреби у Републици Србији по члану 99. овог закона, односно обавештења о условима тајм-шеринга из члана 116. став 1. овог закона;

12) не закључи уговор о пакет аранжману у писаној форми, у свему у складу са чланом 101. овог закона и не обезбеди потрошачу један примерак уговора у тренутку закључења.

13) не обезбеди одмах да се потрошачу пруже друге одговарајуће услуге до окончања пакет аранжмана односно индивидуалног путовања или смештаја без додатних трошкова за потрошача, као и да му се накнади евентуална разлика у цени уговорених и пружених услуга, односно ако то није могуће, потрошачу не надокнади трошкове који су последица измена након поласка, и не омогући му бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или у друго место о којем се споразумеју, односно не надокнади потрошачу трошкове прибављања друге одговарајуће услуге или не плати потрошачу повратак одговарајућим превозним средством. (члан 107.)

14) не да гаранције у случају инсолвентности по члану 112. овог закона;

15) не обавести потрошача пакет аранжмана или индивидуалне услуге смештаја и путовања, пре поласка, о његовој обавези приговарања несаобразности пружених услуга онеме што је уговорено и о могућим последицама повреде те обавезе, у складу са чланом 113. став 2. овог закона;

16) оглашава или продаје временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор као вид улагања; (члан 117. ст.3.)



17) закључи уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене, не поштутјући услове из члана 118. овог закона;

18) прими плаћање, пружање средстава обезбеђења, изричито признање дуга или друго извршење обавезе потрошача код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор или омогућавању размене, пре истека рока за једнострани раскид, а код уговора о помоћи приликом препродаје, када то прими пре закључења уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, односно пре него што је трговац на други начин испунио своје обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје, односно код уговора о трајним олакшицама за одмор прими забрањено плаћање ; (члан 123. и 124.)

19) као давалац кредита потрошачу не достави податке који му омогућавају да упореди понуду даваоца кредита с осталим понудама, и да буде обавештен у довољној мери приликом доношења одлуке о закључењу уговора, у свему у складу са чланом 133, 134. и 146. овог закона;

20) закључи уговор о потрошачком кредиту супротно одредбама члана 136. и 137. овог закона;

21) повећа номиналну каматну стопу супротно уговору о кредиту, односно не обавести потрошача о промени номиналне каматне стопе у складу са чланом 138. овог закона;

22) не обавести потрошача о подацима у вези са одобреним прекорачењем рачуна у складу са чланом 145. овог закона;

23) не поступи по налогу инспектора за отклањање неправилности. (члан 158. став 3. тачка 2)

За привредни преступ из става 1. овог члана казниће се одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 30.000 до 300.000 динара.

Суд може изрећи меру правном лицу забране обављања делатности у вези са привредним преступом из става 1 овог члана у трајању од 6 месеци до 3 године, а одговорном лицу у правном лицу меру забране обављања послова одговорног лица у правном лицу у трајању од три месеца до једне године.

### **Прекршаји**

#### **Члан 216.**

Новчаном казном од 100.000 до 500.000 динара казниће се за прекршај предузетник по одредбама тачака 1) до 23) члана 215. став 1. овог закона, а физичко лице казниће новчаном казном од 30.000 до 300.000 динара.

Суд за прекршаје може изрећи меру забране обављања делатности предузетнику у вези са прекршајем из става 1 овог члана у трајању од три месеца до једне године.

#### **Члан 217.**

Новчаном казном од 100.000 до 1000.000 динара казниће се за прекршај трговац као физичко или правно лице ако:

1) не означи цену производа или услуге на разумљив, читак и лако уочљив начин, у динарима, по члану 8. став 1. овог закона;

2) на роби и на ценовнику робе односно услуга означи поред цене из члана 8. став 1. овог закона и неку другу цену; (члан 8. став 2.)

3) не означи на недвосмислен, лако уочљив и читак начин и стару и снижену цену у случају да продаје робу или пружа услуге по сниженој цени; (члан 8. став 3.)

4) не означи укупну цену на роби или амбалажи, као и на месту продаје робе односно пружања услуга, на ценовнику робе односно услуга, и на роби која се

налази у излогу, односно у случају продаје уметничких дела или антиквитета не стави на робу ознаку која омогућава њено проналажење у ценовнику; (члан 9.)

5) не сачини ценовник или тарифник услуга и не истакне га у пословним просторијама или на другом месту на коме се нуди за вршење услуга, као и не истакне ценовник или тарифник у излогу, односно поступи супротно одредбама члана 11. овог закона;

6) у понуди или огласу не означи јасно и потпуно цену вршење услуге трајног снабдевања струјом, гасом, централним грејањем или водом путем цевовода, у складу са чланом 12. овог закона;

7) не означи цене горива на бензинској пумпи, и не истакне цену паркирања у складу са чланом 13. овог закона;

8) не истакне ценовник услуга угоститељског објекта и пратећих услуга у складу са чланом 14. овог закона;

9) не наведе приликом јавног оглашавања, поред укупне цене робе и јединичну цену, осим у случајевима када је дужност означавања јединичне цене ограничена одредбама члана 15, а када наводи укупну цену услуге, не наведе цену и по сату, ако се цена услуге рачуна на сат; (члан 16.)

10) не обавести потрошача пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга о појединостима из члана 17. овог закона, ако те појединости нису очигледне с обзиром на околности закључења уговора;

11) одбије да поништи уговор на захтев потрошача у року од једне године од закључења уговора, ако приликом закључења потрошачког уговора није поступио у складу са обавезом обавештавања из члана 17. овог закона; (члан 18.)

12) пружалац информатичких услуга не стави потрошачу пре закључења уговора на располагање одговарајућа, ефикасна и приступачна техничка средства, односно поступи супротно члану 20. овог закона;

13) пружалац информатичких услуга не учини надлежним органима и потрошачима податке о себи из члана 21. овог закона лако, непосредно и стално доступним, као и податке о цени услуге;

14) код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не пружи обавештење потрошачу о појединостима из члана 24. овог закона;

15) не преда потрошачу образац за једностранни раскид уговора или му не пружи обавештење о појединостима из члана 25. овог закона;

16) у случају уговора закључених изван пословних просторија и код уговора на даљину обавештења о појединостима из чланова 24. и 25. није читко написао на поруцбеници, једноставним и разумљивим језиком, односно не пружи или не учини доступним та обавештења о појединостима пре закључења уговора, на начин који одговара средству комуникације на даљину које је у употреби, једноставним и разумљивим језиком, и тако да буду читка; (члан 26. и 27.)

17) код уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не придржава се рока за поступање по поруцбеници потрошача, односно уговореног рока испоруке, захтева плаћање или наплати робу унапред и код немогућности испоруке о томе не обавести одмах потрошача или не врати потрошачу без одлагања све што је платио по основу уговора, а најкасније у року од 30 дана од закључења уговора; (члан 28.)

18) непосредно се обрати потрошачу у сврху оглашавања путем телефона, аутоматских машина за позивање, факсимила или електронске поште, иако потрошач није унапред пристао на то, односно непосредно се обрати потрошачу у сврху оглашавања путем других средстава комуникације на даљину, иако се потрошач томе изречно противио, а ако је потрошач изричито пристао, на почетку непосредне комуникације не обавести потрошача на јасан и недвосмислен начин да му се обраћа у циљу продаје робе или пружања услуга; (члан 35.)

19) пошаље робу односно пружи услугу потрошачу уз захтев за плаћање робе односно услуге, иако потрошач то није тражио; (члан 36.)

20) ако оглашавање представља део информатичке услуге, или се информатичка услуга састоји у оглашавању, не истакне на јасан и недвосмислен начин огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, као и не означи на јасан и разумљив начин промотивне игре или надметања односно специјалне понуде, као што су попусти, премије и поклони и не објави услове учешћа у промотивној игри или надметању, односно услове под којима важи специјална понуда, тако да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу; (члан 37.)

21) сачини уговор са потрошачем, а уговор садржи неку или више неправичних одредби из члана 41. и 43. овог закона;

22) не упозори потрошача на недостатке у материјалу и у налогу, односно не поступи по члану 64. овог закона;

23) не придржава се одредби чланова 65. до 74. овог закона, којима су регулисана права и обавезе трговца и потрошача код пружања услуга;

24) пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред осталих обавеза обавештавања, не обавести потрошача о појединостима из члана 88. овог закона;

25) не назначи на сваком рачуну датум истека одређеног времена на које је закључен уговор о пружању услуга од општег економског интереса; (члан 91. став 3.)

26) рачуне за пружене услуге од општег економског интереса потрошачу не шаље на време или у временским размацима који не омогућавају да потрошач прати своју стварну потрошњу и задужење, или наведе на спецификованом рачуну услуге које се потрошачима пружају без накнаде; (члан 92. став 2.)

27) не успоставе лако доступне и јефтине контакт линије за помоћ потрошачима у вези с прикључењем на мрежу и квалитетом услуга од општег економског интереса; (члан 94.)

28) приликом јавног оглашавања пакет аранжмана, индивидуалног превоза или смештаја, не нагласи могућност и поступак за добијање обавештења о појединостима из члана 98, или не учини обавештење о појединостима из члана 98 доступно потрошачу све време трајања промотивног или продајног скупа на коме трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о пакет аранжману, индивидуалном превозу или смештају, или не истакне јасно промотивну или продајну сврху тог скупа; (члан 100.)

29) не обавести потрошача код измене битних одредби уговора о пружању услуге пакет аранжмана у свему у складу са чланом 103. овог закона;

30) не поступи у свему у складу са чланом 104. овог закона, код организовања боравка ученика односно студента у иностранству;

31) не врати потрошачу плаћено за туристичко путовање одмах, а најкасније у року од 14 дана, када је испуњење обавезе трговца постало немогуће због догађаја за који није одговорна ни једна ни друга страна; (члан 110. ст.1.)

32) не надокнади материјалну и нематеријалну штету потрошачу када не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању, или када задоцни с њеним испуњењем; (члан 111. ст.1.)

33) не омогући потрошачу да на једноставан и приступачан начин комуницира с особом одговорном за пријем притужби потрошача за време трајања пакет аранжмана; (члан 113. став 3.)

34) не поступи код јавног оглашавања временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно током промотивног или продајног скупа у складу са чланом 117. овог закона;

35) не помогне и не да савет потрошачу приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор; (Члан 126.)

36) не да потрошачу савет о томе да ли тражени односно понуђени кредит одговара његовим потребама и имовном стању, битним обележјима одређеног кредита, а у случајевима револвинг кредита, рефинансирања кредита или продужења рока за отплату, не преда савете потрошачу у писаној форми, односно наплати потрошачу трошкове претраге одговарајуће базе података у циљу процене кредитне способности потрошача; (члан 135. и 146.)

37) као кредитни посредник потрошача не обавести о обиму својих овлашћења, посебно о томе да ли послује искључиво с једним даваоцем кредита или с неколицином, или наступа као независан брокер; (члан 146.)

38) као давалац кредита захтева од потрошача неодложно враћање укупног износа кредита супротно члану 149. овог закона.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 10.000 до 100.000 динара.

Новчаном казном од 20.000 до 200.000 динара казниће се предузетник за прекршај из става 1. овог члана.

## **XVI ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**