



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО  
ТРГОВИНЕ И УСЛУГА



ПРОЈЕКАТ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА  
ПРОЈЕКАТ ФИНАНСИРА ЕВРОПСКА УНИЈА

# Презентација решења новог Закона о заштити потрошача

---

Београд, Хотел Континентал,  
1.септембар 2009.

[www.mtu.gov.rs](http://www.mtu.gov.rs)

[www.zap-serbia.com](http://www.zap-serbia.com)



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ И УСЛУГА

# Предлози решења новог Закона о заштити потрошача

мр Љиљана Станковић

Помоћник министра за трговину, цене и заштиту потрошача

Београд, 1. септембар 2009.



[www.mtu.gov.rs](http://www.mtu.gov.rs)



## РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ НОВОГ ЗАКОНА О ЗП

### Системски разлози:

- Подизање области заштите потрошача на стратешки ниво (стратешки план и шира укљученост свих учесника у систему ЗП)
- Усклађивање обухвата заштите потрошача у складу са европским потрошачким правом (дефиниција потрошача)
- Стварање законодавне основе за имплементацију инструмената заштите потрошача који постоје у развијеним земљама ЕУ и доношење неопходних подзаконских аката
- Испуњавање обавезе према Националном програму интерграције: (усаглашавање домаћег законодавства са регулативом ЕУ – имплементација 15 кључних потрошачких директива)



## РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ НОВОГ ЗАКОНА О ЗП

### Оперативни разлози:

- Потреба да се, у циљу снажније заштите потрошача, законски уреде:
  - обавезе трговаца да информишу потрошаче пре одлука о куповини
  - специфичности различитих врста потрошачких уговора (уговори на даљину, уговори ван пословних просторија, уговор о услугама, о туристичком путовању...), водећи рачуна о посебностима уговорног односа између потрошача и трговца (мала поједин. вредност трансакције, неједнака позиција потрошача у односу на трговца и сл.)
  - уговори о потрошачким кредитима без обзира на њихову природу (било да их потрошач уговара са финансијском институцијом или са трговцем)
  - питања законске гаранције без обзира на природу производа
- Потреба преношење “терета доказа” са потрошача на трговца (због типичне карактеристике потрошачких спорова (ниска вредност - високи судски трошкови)
- Увођење нових институција и инструмената заштите потрошача (колективне тужбе, вансудско решавање потрошачких спорова, мере забране и др.)
- Превазилажење непримењивости постојећих законских решења услед недоречености и нејасноћа



## СИСТЕМ ЗАШТИТЕ ПРАВА ПОТРОШАЧА - УСКЛАЂИВАЊЕ СА ЗАКОНОДАВСТВОМ ЕУ

Важећи Закон о заштити потрошача из 2005. године биће замењен сетом закона који су усклађени са законодавством Европске уније

1. Закон о безбедности хране – усвојен 29.05.2009.
2. Закон о општој безбедности производа – усвојен 29.05.2009.
3. Нови Закон о заштити потрошача - доношење до краја 2009.

Остали кључни закони из области тржишта и трговине који у свом фокусу имају заштиту потрошача:

1. Закон о трговини – доношење до краја 2009.
2. Закон о електронској трговини – 29.05.2009.
3. Закон о заштити конкуренције – 08.07.2009.



## **Закон о безбедности хране и Закон о општој безбедности производа:**

- ❖ регулишу област сигурности производа и спречавање недостатака који могу проузроковати штету потрошачу
- ❖ стварају основе за приступање RASAF и RAPEX системима брзог обавештавања о опасним производима

## **Нови Закон о заштити потрошача:**

- ❖ дефинисање норми које регулишу:
  - обавештавање потрошача и
  - потпуну заштиту потрошача у уговорном односу са трговцем



❖ **Предлог решења новог Закона припремљен је у сарадњи:**

- Одсека за заштиту потрошача Министарства трговине и услуга
- Чланова Радне групе и
- „ЗАП” пројекта финансираног од стране Еворске уније

❖ **Имплементација усвојених законских решења:**

- Пројекат “ЗАП” продужен и на 2010. годину
- У периоду од 2011. до 2013. године обезбеђена је подршка ЕУ кроз ИПА програм у вредности од 2,4 милиона евра (почетак реализације пројекта фебруар 2010.)

Подршком Европске уније обезбеђен је континуитет у даљем развоју система заштите потрошача



## У предлог решења транспоновано је 15 кључних европских директива

- ❖ 98/6/ЕС о означавању цена
- ❖ 85/577/ЕСС продаја ван пословних просторија
- ❖ 97/ЕС о продаји на даљину
- ❖ 2000/31/ЕС о електронској трговини
- ❖ 93/13/ ЕСС о неправичним уговорним одредбама у потрошачким уговорима
- ❖ 99/44/ЕС о продаји потрошачке робе и пратећим гаранцијама
- ❖ 2002/22/ ЕС о универзалним услугама
- ❖ 2003/54/ ЕС о електричној енергији
- ❖ 2003/55/ ЕС о природном гасу
- ❖ 90/314/ ЕЕС о путним аранжманима
- ❖ 2008/122/ ЕС о тајмшерингу
- ❖ 2008/48/ ЕС о потрошачким кредитима
- ❖ 2002/65/ ЕС о продаји финансијских услуга на даљину
- ❖ 2008/52/ ЕС о медијацији
- ❖ 2009/22/ ЕС о поступцима и мерама забране
  - ❖ Регулатива 861/2007 о поступку у предметима мале вредности
  - ❖ Препорука 98/257/ЕС о вансудском поравнању потрошачких спорова
  - ❖ Препорука 2001/310/ЕС о начелима која важе за вансудска тела укључена у вансудско решавање спорова





При транспоновању директива и структурисању Закона:

- слеђен је француски и италијански модел издвајања Закона о заштити потрошача из опште кодификације грађанских закона;
- вођено је рачуна о српској правној традицији, језику и постојећем правном систему;
- посебна пажња посвећена усклађености са Законом о облигационим односима из 1978. године као општем закону за ову област.



# ПРЕДЛОГ СТРУКТУРЕ НОВОГ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

## 1. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

## 2. ДУЖНОСТ ОБАВЕШТАВАЊА

- a. Означавање цена
- b. Дужност обавештавања
- c. Посебне обавезе пружалаца информатичких услуга
- d. Начин плаћања

- Директива 98/6/ЕЗ о истицању цена

## 3. УГОВОРИ НА ДАЉИНУ И УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

- a. Обавештавање потрошача и право на једностранни раскид уговора
- b. Ограничење употребе појединих средстава комуникације

- Директива 85/577/ЕЕЗ о продаји ван пословних просторија;
- Директива 97/7/ ЕЗ о продаји на даљину; и
- Директива 2000/31/ЕЗ о електронској. трговини.



#### **4. ПРАВА ПОТРОШАЧА У ПОГЛЕДУ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА**

- Директива 93/13/ЕЕЗ о неправичним уговорним одредбама у потрошачким уговорима

#### **5. ПОСЕБНА ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ РОБЕ**

1. Опште одредбе
2. Саобразност робе (законска гаранција)
3. Уговорне гаранције

- Директива 99/44/ЕЗ о продаји потрошачке робе и пратећим гаранцијама

#### **6. ПОСЕБНА ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА**

#### **7. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА**

- Директива 2002/22/ЕЗ о универзалним услугама (телекомуникације);
- Директива 2003/54/ЕЗ о електричној енергији; и
- Директива 2003/55/ЕЗ о природном гасу.



## 8. ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ТУРИЗМУ

1. Права потрошача из уговора о туристичком путовању
2. Права потрошача из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг)
  - Директива 90/314/ЕЕЗ о путним аранжманима; и
  - Директива 2008/122/ЕЗ о тајмшерингу.

## 9. УГОВОРИ О ПОТРОШАЧКОМ КРЕДИТУ

1. Предмет
2. Обавештавање и друге обавезе које претходе закључењу уговора о потрошачком кредиту
3. Уговор о потрошачком кредиту
4. Кредитни посредници
5. Дужничка доцња потрошача
  - Директива 2008/48/ЕЗ о уговорима о потрошачким кредитима; и
  - Директива 2002/65/ЕЗ о продаји финансијских услуга. на даљину.





## 10. СТРАТЕГИЈА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА И ДРЖАВНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

1. Стратегија заштите потрошача
2. Надлежност Министарства у вези са заштитом потрошача
3. Заштита потрошача на локалном нивоу
4. Праћење тржишта и инспекцијски надзор

## 11. САВЕТ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

## 12. ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА





### **13. ЦЕНТАР ЗА РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

- 1. Организација и устројство Центра**
- 2. Поступак**
- 3. Специјализоване организације за алтернативно решавање спорова**

- Регулатива 861/2007 поступку у предметима мале вредности;
- Директива 2008/52/ЕЗ о појединим аспектима медијације у грађанским и привредноправним стварима;
- Препорука 98/257/ЕК о начелима која се примењују на тела одговорна за вансудско поравнање потрошачких спорова; и
- Препорука 2001/310/ЕК начелима која важе за вансудска тела укључена у споразумно решавање потрошачких спорова.

### **14. ПОСТУПЦИ И МЕРЕ ЗАБРАНЕ ПРОТИВ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА**

- Директива 98/27/ ЕЗ о поступцима и мерама забране

### **15. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **16. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**





## 1. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

### ❖ Предмет регулисања:

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

### ❖ Дефиниција основних појмова:

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

### ❖ Гарантују се основна права потрошача:

право на задовољавање основних потреба, право на безбедност, право на обавештеност, право на избор, право учешћа, право на правну заштиту, право на образовање и право на здраву и одрживу животну средину.



## 2. ДУЖНОСТ ОБАВЕШТАВАЊА

- ❖ **Општа обавеза обавештавања**
  - обавеза свих трговаца да пре закључења уговора обавесте потрошача о појединостима које су значајне за његов разуман избор и одлуку
- ❖ **Посебна обавеза обавештавања**
  - код посебних начина закључивања или посебних врста уговора
- ❖ **Означавање цена**
  - прецизирана је дужност обавештавања потрошача у погледу цена, која се примењује на предуговорне и уговорне односе:  
на разумљив, читљив и лако уочљив начин, за робе и услуге које се пружају, претходно упаковане робе, струје, гаса, централног грејања и воде, услуга бензинских станица и паркиралишта, угоститељских објеката
- ❖ **Обавештавање потрошача пре закључења уговора о продаји**
  - подаци који се односе на основна обележја робе или услуге, адреса и идентитет трговца, цена, начин плаћања, рокови и трошкови испоруке, постојање права потрошача на једнострану раскид уговора, постојање постпродајног сервиса и уговорне гаранције и ост.

На трговцу је терет доказивања да је извршио обавезу обавештавања!





### 3. УГОВОРИ НА ДАЉИНУ И УГОВОРИ ЗАКЉУЧЕНИ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

- ❖ Све већи значај и специфичност ових облика продаје за потрошаче захтева посебно регулисање:
  - **Уговор на даљину** - без непосредног присуства потрошача и трговца на истом месту у исто време (путем неког од средстава комуникације)
  - **Уговор изван пословних просторија** - закључен ван пословних просторија трговца (уз присуство трговца и потрошача)
- ❖ **Обавештавање потрошача и право на једнострани раскид ових уговора**
  - пре закључења трговац има обавезу да обавести потрошача о прецизно набројаним појединостима и да преда потрошачу образац за једнострани раскид уговора
  - рок за раскид траје 14 дана, трговац је после раскида дужан да потрошачу врати плаћени износ у року од 30 дана.
- ❖ **Ограничење употребе појединих средстава комуникације**
  - дозвољено је да се трговац у сврху оглашавања обрати потрошачу путем телефона, електронске поште, аутоматске машине за позивање или факсимила, само ако је потрошач претходно пристао, када мора да саопштити да се обраћа искључиво у циљу продаје или пружања услуга
  - коришћење других средстава комуникације на даљину је забрањено, ако се обраћању овим путем потрошач изричито успротивио.



## 4. ПРАВА ПОТРОШАЧА У ПОГЛЕДУ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА

- ❖ Уређују се права потрошача када се у уговору, који је закључио са трговцем, налази одредба која је према њему неправична, укључујући и посебне погодбе о чијој садржини је потрошач преговарао или је могао да преговара са трговцем и опште одредбе чију садржину је унапред одредио трговац или трећа страна.
- ❖ Трговац пре закључења уговора мора да учини доступним потрошачу уговорне одредбе, на одговарајући начин. Одредба која изазива спор око значења има се тумачити у корист потрошача.
- ❖ **Неправична уговорна одредба је одредба која:**
  - ствара значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача;
  - оптерећује потрошача без оправданог разлога;
  - има последице које се значајно разликују од очекивања потрошача;
  - је супротна захтеву транспарентности (није написана једноставним језиком, на српском језику, разумљиво потрошачу итд.); и
  - је у супротности са начелима савесности и поштења.
- **Уговорне одредбе које су неправичне у сваком случају** – забрањене су
- **Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне** – трговац доказује да нису

**Неправичне уговорне одредбе су НИШТАВЕ!**



## 5. ПОСЕБНА ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ РОБЕ

- ❖ **Опште о праву потрошача из уговора о продаји робе**
- ❖ **Саобразност робе (законска гаранција)**
  - обавеза трговца да испоручи робу саобразну уговору
  - дефинише се када је роба саобразна
  - две године одговорност трговца за несаобразност – законска (принудна) гаранција
  - ако се несаобразност робе покаже у року од 6 месеци, претпоставља се да је постојала у часу преласка ризика на потрошача – потрошач не мора да доказује
  - ако је роба несаобразна уговору, потрошач може:
    - захтевати да трговац отклони несаобразност оправком или заменом робе;
    - захтевати снижење цене; и
    - изјавити да раскида уговор.
  - произвођач јемчи за обавезе трговца које настају у случају несаобразности
- ❖ **Уговорне гаранције**
  - **добровољно обећање трговца или произвођача** дато потрошачу (да ће вратити плаћени износ или оправити или заменити робу која није саобразна опису из гарантног листа или из огласа)
  - траје онолико дуго колико је трговац одредио у гарантном листу или у јавном обећању (уговорна гаранција не може искључити законску гаранцију)



## 6. ПОСЕБНА ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА

- ❖ Уговором о пружању услуга трговац се обавезује да обави одређени посао, као што је израда или оправка неке ствари или извршење неког физичког или интелектуалног рада, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду.
- ❖ **Дефинисана су посебна права потрошача из овог уговора:**
  - одређено је када се сматра да је услуга извршена;
  - потрошач је дужан да исплати цену након што је услуга извршена (сем ако посебно није уговорено плаћање унапред);
  - уређује се обавеза трговца да услугу изврши саобразно уговору и прописује његова одговорност када услуга није саобразна: потрошач има право да захтева да трговац отклони несаобразност и изврши услугу саобразно уговору или да захтева снижење цене или да изјави да раскида уговор;
  - 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.



## 7. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

- ❖ Решења гарантују минимална права потрошачима и прописују обавезе трговца и надлежног органа у области пружања услуга од општег економског интереса.
- ❖ То су услуге које се пружају на основу уговора, уз накнаду, којима се испуњава општи економски интерес и уређене су законом или другим прописом у циљу задовољавања друштвених потреба, као што су услуге телекомуникација, испоруке електричне енергије и гаса, јавног саобраћаја и друге.
- ❖ **Решења се предлажу везано за:**
  - **приступ услугама од општег економског интереса** – гарантује се сваком потрошачу, није дозвољена дискриминација купаца, транспарентност у раду трговца, формирање цена по стварним трошковима...;
  - **програме за повећање приступачности услуга** - у циљу умањења издатака угроженим потрошачима: отпуштање дуга (неплаћених рачуна), попусти, и везивање цене услуга од општег економског интереса за приходе, заштиту од искључења у посебним ситуацијама
  - **квалитет услуга од општег интереса и заштита од искључења** - трговац не може искључити угроженог потрошача с мреже, односно ускратити му услугу од општег економског интереса, ако се на та начин угрожава здравље или безбедност потрошача и чланова његовог домаћинства
  - **учествовање потрошача** - прибављање мишљења потрошача у стварању и спровођењу политике заштите потрошача у овој области
  - **дужност обавештавања пре закључења уговора и ост. дужности обавештавања**
  - **право на промену пружаоца услуге**
  - **цене и спецификација рачуна**
  - **програми заштите јавног интереса и сл.**



## 8. ПРАВА ПОТРОШАЧА ИЗ УГОВОРА О ТУРИЗМУ

### ❖ Права потрошача из уговора о туристичком путовању

Предлажу се решења за:

- Обавезу предуговорног обавештавања код уговора о туристичком путовању, појединачном превозу и појединачном смештају;
- Формалне услове за закључење уговора о туристичком путовању, појединачном превозу и појединачном смештају;
- Право замене потрошача другим лицем;
- Право на раскид пре поласка (уколико је трговац принуђен да измени неки од битних елемената уговора);
- Посебна права у случају боравка ученика односно студената у иностранству;
- Саобразност уговору и право на снижење цене и раскид уговора; и
- Право на гаранције у случају инсолвентности.

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

Прописују се посебна права потрошача и обавезе трговца код:

- Уговора о временски подељеном коришћењу непокретности;
- Уговора о трајним олакшицама за одмор;
- Уговора о помоћи приликом препродаје; и
- Уговора о омогућавању размене.



## 9. УГОВОРИ О ПОТРОШАЧКОМ КРЕДИТУ

- ❖ Дају се решења по питању уговора о потрошачком кредиту између даваоца кредита или кредитног посредника, са једне и потрошача са друге стране.
  - **Обавештавање и друге обавезе које претходе закључењу уговора о потрошачком кредиту**
    - Обавезе предуговорног обавештавања
    - Обавезе предуговорног обавештавања код дозвољеног прекорачења рачуна и
    - Обавезу саветовања и процене кредитне способности потрошача
  - **Уговор о потрошачком кредиту**

Дају се прецизни и свеобухватни предлози, са циљем изједначавања свих потрошачких уговора, без обзира на даваоца кредита, у следећим питањима:

    - Форме уговора и обавезних састојака уговора о потрошачком кредиту
    - Измене каматне стопе и последица повреде обавезе обавештавања
    - Права на једностранни раскид и раскид уговора закљученог на неодређено време
    - Превремене отплате и повезани уговори о потрошачком кредиту
    - Уступање потраживања...
  - **Кредитни посредници**
    - Обавеза посредника везано за обавештавање, саветовање и право на награду.
  - **Дужничка доцња потрошача**



## 10. СТРАТЕГИЈА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА И ДРЖАВНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

### 1. Стратегија заштите потрошача:

- ❖ Постојећи Национални програм за заштиту потрошача, претежно оперативно усмерен документ, мења се стратешким планом тј. Стратегијом заштите потрошача која ће дефинисати:
  - дугорочне, средњорочне и краткорочне циљеве и приоритете;
  - начин остваривања циљева и приоритета;
  - праћење спровођења годишњих ресорних планова;
  - начин образовања и обавештавања потрошача;
  - начини и средства за подстицање развоја и рада организација за заштиту потрошача;
  
- ❖ Стратегија се реализује путем Годишњег акционог плана који садржи:
  - Годишњи програм праћења тржишта;
  - Годишњи акциони план Министарства; и
  - годишње акционе планове других надлежних органа који се тичу ЗП-а,







## 10. СТРАТЕГИЈА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА И ДРЖАВНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

### 2. Надлежности Министарства у вези са заштитом потрошача:

- Припрема и предлаже Влади Стратегију и годишње акционе планове ЗП-а
- Праћење тржишта путем сакупљања, систематизовања и објављивања података о стању и унапређењу заштите потрошача
- Комуникација и сарадња са надлежним органима на републичком, покрајинском, локалном нивоу, Народном банком, привредним коморама, организацијама за заштиту потрошача и другим заинтересованим странама
- Врши надзор над применом Закона о заштити потрошача
- Води регистар организација за заштиту потрошача
- Сарађује са међународним организацијама и институцијама у области ЗП-а

### 3. Заштита потрошача на локалном нивоу:

Органи аутономних покрајина и јединица локалне самоуправе у оквирима своје надлежности штите права и интерес потрошача и сарађују са Министарством и заинтересованим странама на локалном нивоу.



## 10. СТРАТЕГИЈА ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА И ДРЖАВНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ

### 4. Праћење тржишта и инспекцијски надзор:

- ❖ **Праћење тржишта** у области ЗП-а (подаци о стању и развоју ЗП-а, информисању и обучавању, спречавању и санкционисању повреда права потрошача) врше надлежни органи тј. министарства, јавне агенције и Народна банка у складу са својим надлежностима;
  - Министарство надлежно за заштиту потрошача утврђује скуп активности и поступака праћења тржишта и њима управља (систематизује, тумачи и објављује податке); анализира податке и најмање једном у две године подноси извештај Влади и чини га доступним широј јавности
- ❖ **Инспекцијски надзор** над применом овог закона врше министарства преко надлежних инспектора, у складу са законом који уређује организацију државне управе и другим законима којима се уређује инспекцијски надзор;  
(прецизирана су: права и дужности инспектора, овлашћења надлежних и инспекцијских органа и процесне гаранције)



## 11. САВЕТ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

- ❖ **Савет је стручно, независно тело до 12 чланова:**
  - независни стручњаци из области заштите потрошача;
  - представници организација за заштиту потрошача; и
  - представници удружења трговаца (новина).
  
- ❖ **Задатак:**
  - саветовање министра надлежног за послове заштите потрошача о свим стварима које су од значаја за заштиту и унапређење постигнутог нивоа ЗП-а, а посебно приликом:
    - састављања предлога Стратегије;
    - састављања и спровођења Годишњег акционог плана ЗП-а;
    - активности, протокола и поступака надзора над тржиштем;
    - давања предлога Влади за доношење и измену прописа



## 12. ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

- ❖ По угледу на ВЕУС:
  - дефинисано је шта се сматра организацијом за заштиту потрошача и предвиђена је могућност њиховог међусобног удруживања
  - да организације треба да се уздрже од непоштене конкуренције која повређује интересе других организација
  - прописани су елементи независности од комерцијалних, партијских, синдикалних и др. интереса
- ❖ Дефинисано је и:
  - **делатност организација за ЗП-а**: обавештавање, образовање, саветовање и помоћ потрошачима, спровођење истраживања и анализа, давање правних савета и пружање помоћи у поступцима за решавање потрошачких спорова;
  - **регистрација организација за ЗП-а** код министарства надлежног за ЗП-а;
  - **овлашћења организација за ЗП-а**: нпр. да заступају потрошаче у судским споровима и пред државним органима те у вансудском решавању спорова;
  - **финансирање активности организација за ЗП-а**: министарство, АП и ј.п.с.



## 13. ЦЕНТАР ЗА РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

- ❖ Центар за решавање потрошачких спорова је независна организација пред којом се на брз, ефикасан и једноставан начин решавају потрошачки спорови (који проистичу из правног односа потрошача и трговца) склапањем поравнања или доношењем одлуке, на основу овог и других закона!
  - бесплатан поступак за потрошача, финансирање активности из буџета;
  - поступак може да покрене само потрошач;
  - **Веће за решавање спорова:** 3 члана (председник или потпредседник и по један члан из предложених од ПКС и организација за заштиту потрошача);
  - одлука Већа има дејство правоснажне и извршне одлуке ако је трговац дао изјаву о прихватању одлуке као обавезујуће – дозвољена тужба за поништај;
  - одлука је необавезујућа и има дејство препоруке ако је трговац изјавио да одлуку Центра не прихвата као обавезујућу - не утиче на право потрошача да покрене судски поступак;
- ❖ **Организација и устројство центра:** транспарентност рада, чланови центра, поступак именована..
- ❖ **Поступак:** област примене (не ако вредност спора не прелази 1.000.000 дин., ако се односи на пружање здравствених или правних услуга, смрт, телесне озледе, нарушено здравље и сл., ако је спор правно и чињенично сложен, захтева сведоке и вештачење...), спровођење поступка...;
- ❖ **Специјализоване организације за решавање потрошачких спорова;**



## 14. ПОСТУПЦИ И МЕРЕ ЗАБРАНЕ ПРОТИВ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА

У циљу остваривања ефикасније и брже заштите потрошача од употребе неправичних уговорних одредаба, од стране трговаца, у складу са Директивом 2009/22/ЕЗ о поступцима и мерама забране, ствара се законски основ за поступак изрицања привремених мера забране и мера забране коришћења оваквих одредаба.

Поступак покрећу овлашћене тј. за то регистроване: организације потрошача, привредне коморе, професионална удружења и сл. као и Министарство.

Максимална вредност спора је 500.000 динара.

Регистар поступака и донетих одлука - јавно доступан и бесплатан.

**Slide 30**

---

**U14** УВОДИ СЕ ПРИВРЕМЕНА МЕРА ЗАБРАНЕ: када се примети неправична уг. одредба

User2; 25.8.2009



Следе активности усаглашавања  
предложених решења и јавна расправа

**Хвала на пажњи!**