

# **ЗАКОН**

## **О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА**

### **I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Предмет**

#### **Члан 1.**

Овим законом уређују се основна права потрошача, услови и средства заштите потрошача, права и обавезе удружења и савеза чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, успостављање система вансудског решавања потрошачких спорова, као и права и обавезе државних органа у области заштите потрошача.

#### **Основна права потрошача**

#### **Члан 2.**

Основна права потрошача, у смислу овог закона, јесу права на:

1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих производа и услуга, као што су храна, одећа, обућа и стамбени простор, здравствена заштита, образовање и хигијена;

2) безбедност - заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена;

3) обавештеност - располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга;

4) избор - могућност избора између више роба и услуга по прихватљивим ценама и уз гаранцију квалитета;

5) учешће - заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача;

6) правну заштиту - заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му причини трговац;

7) образовање - 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) на здраву и одрживу животну средину - живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација и располагање тачним подацима неопходним за процену ризика који животна средина представља за здравље и добробит људи.

#### **Обавезујућа природа**

#### **Члан 3.**

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Поједине одредбе уговора између потрошача и трговца које су супротно одредбама овог закона закључене на штету потрошача ништаве су.

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

Понуда за закључење уговора коју потрошач даје трговцу не обавезује потрошача да понуду одржи, осим ако овим законом није другачије прописано.

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

## **Примена**

### **Члан 4.**

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или помоћу пословних просторија које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора који се закључују изван пословних просторија не примењују се на уговоре који се закључују изван пословних просторија, а који за предмет имају: осигурање; финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које настану у периоду у коме потрошач има право да раскине уговор и потрошачки кредит.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји робе у којима трговац има обавезу испоруке робе и пружање услуга примењују се само на робу.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји робе примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.

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

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студента у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају уз редовно похађање наставе у школи или на факултету у трајању дужем од три месеца или уз сагласност уговорних страна у крајем трајању, као и ради редовног похађања одређене обуке.

## **Значење појединих израза**

### **Члан 5.**

Поједини изрази који се употребљавају у овом закону имају следеће значење:

1) *потрошач* јесте физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности.

2) *трговац* јесте правно или физичко лице које наступа на тржишту у склопу своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе;

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

4) *уговор о продаји робе* јесте уговор закључен између трговца и потрошача који за предмет има продају робе, као и уговор који за предмет истовремено има продају робе и пружање услуга;

5) *роба* јесте свака телесна покретна ствар, осим ствари која је 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;

6) *уговор на даљину* јесте уговор закључен између трговца и потрошача претежном употребом једног или више средстава комуникације на даљину који за предмет има продају робе или пружање услуга;

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

8) *трајни носач записа (трајни медијум)* јесте средство које омогућава да трговац или потрошач сачува електронске податке који се односе на њега и да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања података;

9) *уговор закључен изван пословних просторија* јесте уговор о продаји робе или пружању услуга који је закључен изван пословних просторија трговца уз 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 присуство трговца и потрошача;

10) *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;

11) *поруџбеница* јесте писмено у коме су наведене уговорне одредбе које потрошач потписује изван пословних просторија трговца у намери да закључи уговор;

12) *производ* јесте, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштено пословање, свака роба и услуга укључујући непокретности, права и обавезе, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност произвођача ствари са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања;

13) *финансијске услуге* јесу банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања и пензијског осигурања, услуге у вези са добровољним пензијским фондовима, инвестиције и услуге плаћања;

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

15) *произвођач* јесте лице:

(1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове у Републику Србију ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета,

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

(3) трговац производа који не садржи податке о произвођачу ако у одређеном року не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ,

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

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

17) *аукција* јесте начин продаје робе или услуга надметањем потрошача, укључујући употребу средстава комуникације на даљину у коме учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу или услугу купи, осим продаје робе или услуга у поступку јавног надметања по унапред одређеној цени;

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

19) *продајна цена* јесте коначна цена једног комада робе, или дате количине робе, односно коначна цена услуге, укључујући све порезе и дажбине;

20) *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 све порезе и дажбине;

21) *јединична цена услуге* јесте коначна цена по киловат часу 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 све порезе и дажбине;

22) *цена по часу или другој јединици времена* јесте коначна цена једног часа пружања уговорене услуге, укључујући све порезе и дажбине.

23) *тржишно пословање* јесте свако чињење или нечињење трговца, начин његовог пословања или представљања и пословна комуникација, укључујући оглашавање које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима;

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

25) *штета* јесте, у смислу одредби овог закона којима се уређује одговорност произвођача ствари са недостатком, последица која настаје смрћу или телесном повредом, као и последица настала уништењем или оштећењем неког дела имовине којег оштећени обично користи за личну употребу или потрошњу;

26) *уговор о пружању услуга* јесте, у смислу одредби овог закона којима се уређује заштита потрошача код уговора о пружању услуга, уговор којим се трговац обавезује да обави одређени посао, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

27) *надлежни орган* јесте министарство или јавна агенција у чијем је делокругу предузимање одговарајућих мера за заштиту потрошача у вези са пружањем услуга од општег економског интереса, у складу са овлашћењима утврђеним овим и другим законима;

28) *услуга од општег економског интереса* јесте услуга чији квалитет, услове пружања, односно цену, уређује или контролише државни орган или други носилац јавног овлашћења, нарочито, због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (електронске комуникације, снабдевање електричном енергијом и гасом, комуналне делатности и слично);

29) *туристичко путовање* (пакет аранжман), који по правилу укључује превоз, смештај и друге туристичке услуге, јесте припремљена комбинација две или више туристичких услуга коју је утврдио трговац самостално или по захтеву потрошача, у трајању дужем од 24 часа или у краћем трајању које укључује једно ноћење, као и вишедневни боравак који укључује само услугу смештаја у одређеним терминима или одређеном трајању без обзира на издвојени обрачун или наплату појединачних услуга;

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

31) *уговор о трајним олакшицама за одмор* јесте уговор којим се трговац обавезује 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 и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу пређутног продужења;

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

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

34) *вансудско решавање потрошачких спорова* јесте начин решавања спорова између потрошача и трговца арбитражом, медијацијом или други начин решавања спорова у складу са законом којим се уређује арбитражно решавање спорова, законом којим се уређује медијација и другим прописима којима се уређује вансудско решавање спорова.

## **II. ОБАВЕШТАВАЊЕ ПОТРОШАЧА**

### **1. Истицање цене**

#### **Дужност истицања цене**

##### **Члан 6.**

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин, у валути која је законито средство плаћања у Републици Србији, истакне:

- 1) продајну цену робе или услуге, укључујући пратећу робу која се испоручује у вези са пружањем услуге;
- 2) јединичну цену робе;
- 3) јединичну цену услуге, ако се цена услуге рачуна по јединици мере пружене услуге;
- 4) цену по часу или другој јединици времена, ако се цена услуге рачуна по часу пружене услуге;
- 5) додатне трошкове у вези с пружањем услуге.

Ако трговац продаје робу или пружа услуге по умањеној цени дужан је да на недвосмислен, лако уочљив и читак начин истакне цену која се примењивала пре умањења и умањену цену.

#### **Продајна цена робе**

##### **Члан 7.**

Трговац је дужан да продајну цену робе истакне:

- 1) на роби односно амбалажи или на месту продаје робе односно пружања услуга;
- 2) у ценовнику робе односно услуга;
- 3) на роби која се налази у излогу.

У случају продаје уметничких дела или антиквитета, трговац није дужан да истакне продајну цену на роби или амбалажи ако на робу стави ознаку на основу које се цена робе може проверити у ценовнику.

#### **Упакована роба**

##### **Члан 8.**

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

#### **Продајна цена услуге**

##### **Члан 9.**

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

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

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

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

#### **Члан 10.**

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

1) јединичну цену потрошене струје или централног грејања, укључујући порезе и дажбине;

2) јединичну цену потрошене воде или гаса, укључујући порезе и дажбине.

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици, укључујући цену која се плаћа за прикључење на дистрибутивну мрежу.

### **Бензинске станице и паркиралишта**

#### **Члан 11.**

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

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

### **Угоститељски објекти**

#### **Члан 12.**

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

Трговац је дужан да ценовник хране и пића истакне и на улазу у угоститељски објекат из става 1. овог члана.

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

1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона на видљивом месту;

2) износ боравишне таксе у свакој соби и на рецепцији;

3) продајну цену хране и пића у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

Ако је у угоститељским објектима из ст. 1. и 3. овог члана омогућена употреба средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да поред тог средства истакне цену употребе по јединици времена или укупну цену једног коришћења.

Цене за пружене услуге из ст. 1, 2, 3. и 4. овог члана обухватају накнаду за пружену услугу и додатне трошкове.

### **Ограничење дужности истицања цене**

#### **Члан 13.**

Ако је јединична цена робе и/или услуге једнака укупној цени трговац није дужан да истакне јединичну цену робе и/или услуге.

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

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

### **Оглашавање продајне цене**

#### **Члан 14.**

Трговац је дужан да приликом оглашавања наведе укупну продајну цену робе и/или услуге и јединичну цену робе и/или услуге, осим у случајевима из члана 13. овог закона.

Ако се цена услуге рачуна по јединици времена, трговац је дужан да приликом оглашавања наведе продајну цену услуге и цену по јединици времена.

## **2. Издавање рачуна**

#### **Члан 15.**

Трговац је дужан да за купљену робу или услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана мора да садржи основне податке о:

- 1) називу, адреси и подацима који су значајни за утврђивање идентитета трговца;
- 2) продатој роби, односно пруженој услузи;
- 3) коначној продајној цени;
- 4) датуму издавања рачуна.

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

## **3. Дужност обавештавања**

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

#### **Члан 16.**

Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин, обавести о:

- 1) основним обележјима робе или услуге;
- 2) адреси и другим подацима који су од значаја за утврђивање идентитета трговца, као што су назив трговца или назив другог трговца у чије име тај трговац поступа;



3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе производа продајна цена не може утврдити, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;

4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза, као и начину на који се поступа по притужбама потрошача;

5) постојању права потрошача на једнострани раскид уговора под условима који су прописани овим законом;

6) подршци коју трговац пружа потрошачу после продаје, уговорним гаранцијама и условима под којима потрошач има право на уговорне гаранције;

7) времену на које је уговор закључен ако је закључен на одређено време, а ако је уговор закључен на неодређено време о условима за раскид уговора;

8) минималном трајању уговорне обавезе потрошача ако је потребно одредити њено трајање;

9) обавези потрошача да пружи било који облик обезбеђења на захтев трговца и о условима под којима та обавеза постоји.

Трговац није дужан да потрошача обавести о подацима из става 1. овог члана, ако те појединости очигледно произилазе из околности закључења уговора о продаји робе или пружања услуга.

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

Ако трговац и потрошач закључе уговор о продаји робе или пружању услуга, подаци из става 1. овог члана постају његов саставни део.

Терет доказивања извршења обавезе обавештавања потрошача о подацима из става 1. овог члана сноси трговац.

Трговац је дужан да на јасан и недвосмислен начин саопшти потрошачу комерцијалну сврху обавештавања о подацима из става 1. овог члана.

Ако приликом закључења потрошачког уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из става 1. овог члана, 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 годину дана од дана закључења уговора.

## **Додатни трошкови**

### **Члан 17.**

Потрошач није дужан да плати додатне поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке ако трговац није обавестио потрошача о додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке или се додатни поштански трошкови и трошкови транспорта и испоруке не могу унапред обрачунати уколико трговац није обавестио потрошача да се додатни поштански трошкови и трошкови транспорта и испоруке могу ставити потрошачу на терет.

#### **4. Обавештење о начину плаћања**

##### **Плаћање посредством банке или поште**

###### **Члан 18.**

Ако трговац обавести потрошача да се плаћање може извршити посредством банке или поште, сматра се да је плаћање извршено када банка односно пошта прими налог потрошача за плаћање или уплату дугованог износа или налог трећег лица које врши плаћање у име или за рачун потрошача.

### **III. НЕПОШТЕНО ПОСЛОВАЊЕ**

#### **Забрана непоштенословања**

###### **Члан 19.**

Забрањено је непоштено пословање.

Трговац сноси терет доказивања тачности података у вези са производом, које је дао пре, за време и након закључења уговора.

#### **Појам непоштенословања**

###### **Члан 20.**

Пословање је непоштено:

- 1) ако је противно захтевима професионалне пажње;
- 2) ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се то пословање односи или коме је изложен, односно понашање просечног члана групе, када се пословање односи на групу.

Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својим пословањем битно умањује способност потрошача да разборито одлучује, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео.

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

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

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

Непоштеним се нарочито сматра обмањујуће пословање, насртљиво пословање, као и повреда дужности обавештавања у складу са овим законом.

У непоштено пословање се убраја и повреда дужности обавештавања потрошача из члана 16. овог закона, као и повреда дужности обавештавања потрошача о његовим правима у складу са овим законом, у вези са:

- 1) уговорима на даљину;
- 2) уговорима о туристичком путовању и временски подељеном коришћењу непокретности;
- 3) означањем цена;
- 4) уговорима закљученим употребом електронских средстава.

У непоштено пословање убраја се и повреда дужности обавештавања потрошача о његовим правима у вези са медицинским производима за људску употребу; финансијским услугама на даљину; заједничким улагањем у преносиве хартије од вредности; посредовањем у осигурању; животним осигурањем и другим врстама директног осигурања; продајом финансијских инструмената; проспектом који се објављује у случају јавне понуде хартија од вредности или њиховог прихватања за трговање, у складу са законима којима се уређују наведене области.

### **Обмањујуће пословање**

#### **Члан 21.**

Под обмањујућим пословањем, у смислу овог закона, сматра се пословање трговца којим наводи потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или на други начин доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу:

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

Обмањујуће пословање обухвата и стварање општег утиска којим се просечни потрошач наводи да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, без обзира на тачност обавештења која су му дата.

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

- 1) оглашава производ, укључујући упоређујуће оглашавање и тиме отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке конкурента;
- 2) крши одредбе кодекса понашања којем је приступио.

### **Пропуштање којим се обмањују потрошачи**

#### **Члан 22.**

Обмањујуће пословање пропуштањем трговца да предузме одређење радње постоји када трговац, узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:

- 1) ускрати потрошачима битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за разумно одлучивање, чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;
- 2) скрива битне информације или информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Позив на понуду и обавештење о особинама и цени производа које трговац доставља потрошачу мора, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, да садржи:

- 1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;
- 2) назив и адресу трговца и по потреби назив и адресу трговца у чије име послује;
- 3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;
- 4) правила о плаћању, испоруци и извршавању уговорних обавеза и начину на који се поступа по притужбама потрошача ако правила одступају од захтева професионалне пажње;
- 5) обавештење о праву на једнострану раскид уговора.

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

### **Облици пословања који се сматрају обмањујућим пословањем**

#### **Члан 23.**

Облици пословања који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају обмањујућим тржишним поступањем јесу:

1) неистинита тврдња трговца да поступа у складу са одређеним кодексом понашања;

2) неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца;

3) неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс понашања одобрен од државног органа или одређене организације;

4) неистинита тврдња трговца да његово тржишно поступање или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;

5) позив трговца потрошачу да достави понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи тај производ или опрему или да ангажује другог трговца за испоруку производа по наведеној цени, у количини и року који би се могао очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену;

6) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац у намери да потрошача наведе на куповину неког другог производа одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи или одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање;

7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати прилика или време потребно за доношење разумне одлуке;

8) пропуштање трговца да потрошача, пре него што прихвати понуду, на јасан начин обавести да ће му након продаје одређеног производа пружити пратеће услуге на језику који није у службеној употреби у Републици Србији;

9) неистинита тврдња трговца или стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са позитивним прописима;

10) представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу;

11) употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, то јест пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво; неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ;

12) оглашавање од стране трговца производа који подражава производ другог трговца и којим се потрошач намерно наводи на погрешан закључак да производе производи исти трговац;

13) стварање, вођење или оглашавање од стране трговца система продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје;

14) неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;

15) тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу;

16) неистинита тврдња трговца да одређени производ лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију;

17) пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту у намери да се потрошач наведе да производ прибави под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова;

18) тврдња да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу;

19) описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка јављања на оглас и преузимања односно испоруке производа;

20) стављање рачуна или сличног документа којим се захтева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ;

21) неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната или неистинито издавање за потрошача (представљање као потрошач);

22) стварање погрешног утиска код потрошача да су након продаје одређеног производа пратеће услуге доступне и на територији друге државе осим државе у којој је производ продат;

23) злоупотреба појма „гаранција” и израза са сличним значењем при закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје робе, ако по основу уговора о продаји робе потрошач не стиче више права него што има у складу са овим законом.

## **Насртљиво пословање**

### **Члан 24.**

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

Недозвољени утицај, у смислу овог закона, јесте злоупотреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача на начин који битно ограничава способност потрошача да разумно одлучује, без обзира да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе.

Критеријуми на основу којих се утврђује постојање насртљивог пословања су:

- 1) време, место, природа и трајање насртљивог пословања;
- 2) употреба претећег или увредљивог језика или понашања;

3) чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несрећни случај који се догодио потрошачу или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање;

4) тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца;

5) претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.

### **Облици пословања који се сматрају насртљивим пословањем**

#### **Члан 25.**

Облици пословања који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивим пословањем јесу:

1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;

2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности, осим ради остваривања потраживања из уговора;

3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством комуникације на даљину, осим ради остваривања потраживања из уговора;

4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;

5) директно подстицање деце путем огласа да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;

6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио, осим у случајевима куповине на даљину;

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

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

### **Посебна заштита малолетника**

#### **Члан 26.**

Забрањена је продаја, служење и поклањање алкохолних пића, укључујући пиво, односно дуванских производа, лицима млађим од 18 година живота.

У случају сумње да је потрошач лице млађе од 18 година, трговац није дужан да прода или послужи алкохолно пиће, односно дувански производ, док

потрошач не омогући трговцу увид у важећу личну карту, пасош или возачку дозволу.

### **Кодекс понашања**

#### **Члан 27.**

Кодекс понашања је споразум или одлука трговца или групе трговаца којим се уређују правила тржишног поступања трговаца или групе трговаца.

Трговац или група трговаца који су приступили одређеном кодексу понашања одговорни су за контролу поштовања правила тог кодекса понашања од стране трговаца.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) дужно је да подстиче трговца или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу понашања да контролишу појаву непоштеног тржишног поступања трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу.

Министарство је дужно да подстиче трговца или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу понашања да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.

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

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

#### **Дужност обавештавања**

#### **Члан 28.**

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, поред података из члана 16. овог закона, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавести о:

1) условима за једностранни раскид уговора и поступку у коме може да оствари то право;

2) адреси у којој трговац послује ако не послује на адреси у којој му је седиште или пребивалиште и адреси трговца у чије име поступа на коју може да упути притужбе;

3) постојању кодекса понашања који обавезује трговца и начину на који се може извршити увид у тај кодекс;

4) цени употребе средстава комуникације на даљину уколико се не обрачунава по основној тарифи;

5) чињеници да ступа у уговорни однос са трговцем и да ужива заштиту у складу са овим законом;

6) чињеници да код уговора на даљину губи право на једностранни раскид ако уз изричиту сагласност потрошача, трговац започне пружање услуге пре истека времена у коме је дозвољен једностранни раскид уговора;

7) могућности вансудског решавања спорова.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о пружању финансијских услуга на даљину, потрошача, на јасан и разумљив начин, обавести о:



- 1) основним обележјима финансијске услуге;
- 2) укупној цени финансијске услуге укључујући порезе, таксе, трошкове и накнаде, односно о начину обрачунавања цене ако укупна цена финансијске услуге не да буде исказана;
- 3) посебним ризицима који се односе на одређени финансијски инструмент;
- 4) периоду за који важе дата обавештења;
- 5) начину плаћања.

Ако трговац и потрошач закључе уговор на даљину или уговор који се закључује изван пословних просторија, подаци из ст. 1. и 2. овог члана постају његов саставни део.

### **Дужност претходног обавештавања код електронске трговине**

#### **Члан 29.**

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину који за предмет има продају робе или пружање услуга путем електронских средстава потрошача обавести о подацима из чл. 16. и 28. овог закона и да му на једноставан начин омогући да:

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

Трговац из става 1. овог закона је дужан да пре него што потрошач пошаље поруџбеницу на јасан и разумљив начин:

- 1) стави на располагање потрошачу упутство за закључење уговора са описом радњи које потрошач треба да учини ради закључења уговора;
- 2) обавести потрошача о намери ускладиштења закљученог уговора и начину на који се том уговору може приступити;
- 3) обавести потрошача о начину на који може да уочи и исправи грешке у уносу података;
- 4) обавести потрошача о језицима на којима се уговор може закључити.

### **Приступ подацима код електронске трговине**

#### **Члан 30.**

Трговац из члана 29. овог закона дужан је да надлежним органима и потрошачима омогући лак, стално доступан и непосредан приступ следећим подацима:

- 1) називу, адреси и адреси електронске поште трговца;
- 2) називу јавног регистра у који је трговац уписан и броју под којим је извршен упис, односно о другом податку на основу којег се може извршити идентификација трговца у регистру;

3) надлежном надзорном органу ако је за обављање делатности трговца потребно одобрење надлежног органа;

4) називу и адреси коморе или удружења у које је трговац учлањен, стручном звању и држави у којој је то звање стечено, правилима струке која обавезују трговца и начину на који се може приступити тим правилима ако трговац обавља занимање или делатност за чије обављање је неопходно испунити посебне услове или остварити чланство у одређеној комори или удружењу;

5) износу и начину плаћања пореза на додату вредност.

### **Дужност обавештавања о вршењу права на једностранни раскид уговора**

#### **Члан 31.**

Трговац је дужан да потрошачу преда образац за једностранни раскид уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија и обавештење о:

1) називу, адреси и адреси електронске поште трговца на које потрошач доставља образац за једностранни раскид уговора;

2) праву потрошача на једностранни раскид уговора на обрасцу за једностранни раскид уговора на трајном носачу записа (трајном медијуму):

(1) код уговора закључених изван пословних просторија, у року од 14 дана од дана када је потрошач потписао поруџбеницу;

(2) код уговора на даљину, у року од 14 дана од дана када је роба доспела у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник;

(3) код уговора на даљину који се односе на пружање услуга, у року од 14 дана од дана закључења уговора осим ако се потрошач изричито сагласио да пружање услуге започне пре истека тог рока;

(4) код уговора на даљину којима је предмет пружање финансијских услуга, у року од 14 дана од дана закључења уговора, односно од дана обавештавања потрошача о садржини уговора ако је обавештење примио после закључења уговора;

(5) код уговора на даљину којима је предмет осигурање живота, у року од 14 дана од дана закључења уговора, односно од дана обавештавања потрошача о садржини уговора ако је обавештење примио после закључења уговора;

3) начину и року за враћање испоручене робе и повраћају новца, код уговора о продаји робе;

4) код електронске трговине, да потрошач може да попуни и поднесе образац за раскид уговора из став 1. овог члана у електронској форми, на веб страници трговца, и да ће му трговац послати електронском поштом, без одлагања, потврду о пријему попуњеног обрасца за раскид уговора;

5) могућности употребе обрасца за једностранни раскид уговора из става 1. овог члана;

6) чињеници да се повраћај робе од стране потрошача у року у коме се може једностранно раскинути уговор сматра благовременом изјавом о раскиду уговора.

Ближу садржину обрасца за једнострани раскид уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: министар).

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

#### **Члан 32.**

Ако трговац и потрошач закључују уговор изван пословних просторија, обавештење о подацима из чл. 28. и 31. овог закона мора бити читко написано на поруџбеници, на једноставан и разумљив начин.

Уговор из става 1. овог члана сматра се закљученим када је потрошач потписао поруџбеницу.

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

Поруџбеница мора да садржи образац за једнострани раскид уговора.

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

#### **Члан 33.**

Код уговора на даљину трговац је дужан да потрошачу пружи или учини доступним обавештења о појединостима из чл. 28. и 31. пре закључења уговора на јасан и разумљив начин, који одговара употребљеном средству комуникације на даљину.

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

Трговац је дужан да у случају закључења уговора из става 1. овог члана путем средстава комуникације која по својим својствима ограничавају могућности трговца да потрошача обавести о подацима из става 1. овог члана, достави потрошачу обавештење о основним обележјима робе и продајној цени.

У случају из става 3. овог члана, трговац је дужан да обавести потрошача у писменој форми о подацима из става 1. овог члана најкасније приликом испоруке робе или започињања пружања услуге осим ако је о тим подацима потрошач обавештен у писменој форми, пре закључења уговора на даљину.

Изузетно од става 4. овог члана, трговац може обавестити потрошача о подацима из става 1. овог члана на трајном носачу записа (трајном медијуму) само ако се потрошач са тим сагласи.

### **Извршење и испорука**

#### **Члан 34.**

Трговац је дужан да у року од 30 дана од дана закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија поступи по поруџбеници, осим ако није нешто друго уговорено.

Трговац не може захтевати од потрошача плаћање унапред по основу уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија.

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

Одредбе овог члана не примењују се на уговоре који за предмет имају финансијске услуге.

### **Право потрошача на једностранни раскид уговора и раскидни рок**

#### **Члан 35.**

Потрошач може у року од 14 дана од дана закључења уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија да без навођења разлога једностранно раскине уговор.

Једностранним раскидом уговора из става 1. овог члана потрошач се ослобађа свих уговорних обавеза, осим непосредних трошкова повраћаја робе трговцу.

Изјава о једностранном раскиду уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана или ако је потрошач вратио трговцу робу коју је примио по основу уговора у року из става 1. овог члана.

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

Код уговора који се закључују изван пословних просторија, рок из става 1. овог члана рачуна се од тренутка када потрошач потпише поруџбеницу, а у случају да поруџбеница није у писменој форми од тренутка када потрошач прими копију попуњене поруџбенице у писменој форми или копију попуњене поруџбенице на трајном носачу записа (трајном медијуму) ако се потрошач с тиме сагласи и завршава се истеком последњег часа последњег дана рока.

Код уговора о продаји робе на даљину, рок из става 1. овог члана рачуна се од тренутка када роба доспе у државину потрошача, односно трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник и завршава се истеком последњег часа последњег дана рока.

Код уговора о пружању услуга на даљину рок из става 1. овог члана рачуна се од тренутка закључења уговора и завршава се истеком последњег часа последњег дана рока.

Код уговора о пружању финансијских услуга на даљину, рок из става 1. овог члана рачуна се од тренутка закључења уговора, односно од тренутка обавештавања потрошача о садржини уговора ако је то обавештење примио након што је уговор закључен и завршава се истеком последњег часа последњег дана рока.

Изузетно до става 1. овог члана, код уговора о осигурању живота на даљину, потрошач има право да без навођења разлога у року од 30 дана једностранно раскине уговор.

Ако трговац не обавести потрошача благовремено о постојању права на једностранни раскид уговора, рок за раскид уговора из става 1. овог члана почиње да тече од тренутка када потрошач прими обавештење о праву на једностранни раскид уговора у писменој форми, односно на трајном носачу записа (трајном медијуму) ако се потрошач са тим сагласи. У овом случају,

потрошач може да раскине уговор у свако доба, укључујући време које претходи пријему закаснелог обавештења о постојању права на једнострани раскид .

### **Остваривање права на једнострани раскид уговора**

#### **Члан 36.**

Ако потрошач одлучи да раскине уговор на даљину или уговор који се закључује изван пословних просторија дужан је да пошаље изјаву о једностраном раскиду уговора трговцу у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму).

Потрошач може да изјаву о једностраном раскиду уговора самостално формулише или да изјаву достави трговцу на обрасцу из члана 31. овог закона.

Повраћај робе трговцу у року из члана 35. став 1. овог закона сматра се благовременом изјавом о раскиду уговора.

Код електронске трговине трговац је дужан да потрошачу омогући да, осим раскида уговора на начин прописан у ставу 1. овог члана, уговор раскине попуњавањем и достављањем обрасца из члана 31. овог закона на интернет страници трговца у електронском облику.

У случају из става 4. овог члана, трговац је дужан да потрошачу без одлагања пошаље потврду о пријему изјаве о раскиду.

### **Правне последице једностраног раскида уговора**

#### **Члан 37.**

Једностраним раскидом уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија престају обавезе уговорних страна које су настале закључењем уговора на даљину, односно уговора који се закључује 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 дана пријема изјаве о једностраном раскиду уговора.

Код уговора о продаји робе који се закључује изван пословних просторија или на даљину, трговац је дужан да врати потрошачу средства која је платио по основу уговора када прими или преузме робу коју је по основу уговора испоручио потрошачу, односно када прими доказ да је потрошач робу послао трговцу, без обзира коју од тих радњи је потрошач прво предузео.

Ако је пре истека рока за једнострани раскид уговора о продаји робе који се закључује изван пословних просторија или на даљину, роба прешла у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, потрошач је дужан да у року од 14 дана од дана када је послао изјаву о једностраном раскиду уговора, робу пошаље или преда трговцу или трећем лицу које је трговац овластио да прими робу, осим ако је трговац понудио да сам преузме робу од потрошача.

У случају из става 4. овог члана потрошач сноси искључиво непосредне трошкове враћања робе трговцу.

Код уговора о пружању финансијских услуга на даљину, трговац је дужан да без одлагања врати потрошачу износ који је уплатио по основу уговора, а најкасније у року од 30 дана од дана пријема изјаве о једностраном раскиду

уговора, осим ако су финансијске услуге пружене уз изричиту сагласност потрошача.

У случају једностраног раскида уговора о осигурању од потрошача се не може захтевати плаћање за извршене услуге.

### **Последице једностраног раскида уговора на повезане уговоре**

#### **Члан 38.**

У случају једностраног раскида уговора који се закључују изван пословних просторија или на даљину од стране потрошача, престаје правно дејство свих повезаних уговора 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 из одређеног уговора са трговцем:

- 1) трговац је дужан да о раскиду уговора обавести даваоца кредита;
- 2) давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до раскида уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештен о раскиду уговора.

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

#### **Члан 39.**

Потрошач не може једнострано раскинути уговор на даљину, осим ако је другачије уговорено, у случају уговора о:

- 1) пружању услуга, ако је уз изричиту сагласност потрошача трговац започео пружање услуге пре истека рока за једнострани раскид уговора;
- 2) продаји робе или пружању услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче;
- 3) испоруци запечаћених аудио или видео снимака или рачунарског софтвера, ако је потрошач испоручену робу отпечатио;
- 4) играма на срећу.

Потрошач не може једнострано раскинути уговор на даљину који за предмет има пружање финансијских услуга у случају:

- 1) финансијске услуге чија цена зависи од промена на финансијском тржишту које трговац не може да контролише;
- 2) уговора о осигурању путника или пртљага или других уговора о краткорочном осигурању који се закључују на период краћи од месец дана;
- 3) уговора који је у целости извршен уз изричиту сагласност потрошача.

## **Изузеци од права на једностранни раскид уговора који се закључују изван пословних просторија**

### **Члан 40.**

Потрошач не може једнострано раскинути уговор који се закључује изван пословних просторија, осим ако је другачије уговорено, у случају:

1) уговора о испоруци хране, пића или друге робе намењене свакодневној потрошњи у домаћинству коју је потрошач унапред изабрао путем средства комуникације на даљину и коју на адресу пребивалишта, боравишта или радног места потрошача доставља трговац који ту врсту робе редовно продаје у својим пословним просторијама;

2) да у циљу отклањања непосредне опасности захтева извршење уговорне обавезе од трговца без одлагања, осим у погледу додатне робе која је продата односно додатних услуга које су пружене, ако нису у непосредној вези са отклањањем непосредне опасности.

Ако употребом средства комуникације на даљину потрошач изричито захтева од трговца да изврши поправку или одржавање одређене имовине у његовом стамбеном објекту, може да једнострано раскине уговор у погледу додатне робе и резервних делова који су том приликом продати односно додатних услуга које су пружене, ако нису у непосредној вези са извршеном поправком или одржавањем имовине.

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

### **Непосредно оглашавање**

#### **Члан 41.**

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

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

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

### **Слање пошиљки које нису наручене**

#### **Члан 42.**

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

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

Слање робе односно пружање услуга које потрошач није наручио не може бити извор обавезе за потрошача и сматра се безусловним поклоном који је потрошачу учињен у сврху оглашавања.

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

1) потрошачу уместо робе односно услуге, коју је наручио достави другу робу односно пружи другу услугу исте цене и квалитета;

2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио нити да сноси трошкове враћања робе трговцу.

### **Оглашавање средствима комуникације на даљину**

#### **Члан 43.**

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

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

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

### **Захтев јавности**

#### **Члан 44.**

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

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

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац на начин који наводи да је потрошач пристао на њу осим ако изричито не нагласи да одредбу није прихватио, не обавезује потрошача.

### **Тумачење уговорних одредаба**

#### **Члан 45.**

Спорне одредбе потрошачког уговора треба тумачити у корист потрошача.

### **Неправична уговорна одредба**

#### **Члан 46.**

Неправичне уговорне одредбе су ништаве.

Неправичном уговорном одредбом сматра се одредба уговора која:

1) за последицу има значајну несразмеру у обавезама уговорних страна на штету потрошача;

2) за последицу има околност да извршење уговорне обавезе оптерећује потрошача без оправданог разлога;



3) за последицу има околност да се извршење уговора значајно разликује од онога што је потрошач основано очекивао;

4) је противна захтеву јавности у поступању трговца;

5) је у супротности са начелом савесности и поштења.

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

1) природа робе или услуга на које се уговор односи;

2) околности под којима је уговор закључен;

3) остале одредбе истог потрошачког уговора или другог уговора са којим је потрошачки уговор повезан;

4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је с обзиром на захтев јавности потрошач обавештен о садржини уговора.

### **Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама**

#### **Члан 47.**

Уговорне одредбе које се без обзира на околности појединачног случаја сматрају неправичним уговорним одредбама су одредбе чији предмет или последица јесте:

1) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;

2) ограничење обавезе трговца да изврши односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;

3) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;

4) спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна са доказима или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када је терет доказивања, у складу са законом, на трговцу.

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

1) право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу са уговором;

2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

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

**Члан 48.**

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

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 са потраживањем које трговац има према потрошачу;

2) давање овлашћења трговцу да задржи све што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако исто право није гарантовано потрошачу;

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 у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу;

5) право трговца да једнострано раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају ако потрошач не извршава своје уговорне обавезе;

6) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, ако је потребно да потрошач изјави да не пристаје на продужење уговора у року који је непримерено дугачак у односу на рок на који је уговор закључен;

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

8) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе 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 ограничавањем преносивости 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 (трајном медијуму), саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

## **VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ РОБЕ**

### **1. Испорука и прелазак ризика**

#### **Испорука**

##### **Члан 49.**

Трговац је дужан да робу преда потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник у примереном року потребном за испоруку робе исте врсте, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

Ако трговац не испоручи робу у року из става 1. овог члана, дужан је да у року од седам дана од дана истека рока врати потрошачу износ који је уплатио.

#### **Прелазак ризика**

##### **Члан 50.**

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

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

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

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

### **2. Саобразност робе**

#### **Саобразност уговору**

##### **Члан 51.**

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.

### **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.

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.

Трговац није везан јавним обећањем у погледу својстава робе ако:

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

### **Неправилна инсталација**

#### **Члан 53.**

Трговац који је по уговору дужан да потрошачу обезбеди инсталацију или монтажу робе одговоран је за несаобразност испоручене робе настале због неправилне инсталације или монтаже.

Ако су неправилна инсталација или монтажа робе последица недостатака у упутству, трговац је одговоран за несаобразност коју је инсталацијом или монтажом робе изазвао потрошач.

### **Правне последице несаобразности**

#### **Члан 54.**

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

Потрошач, на првом месту, може да бира између захтева да се несаобразност отклони оправком или заменом.

Ако отклањање несаобразности у складу са ставом 2. овог члана, није могуће или ако представља несразмерно оптерећење за трговца, потрошач може да захтева умањење цене или да изјави да раскида уговор.

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

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

Свака оправка или замена се мора извршити у примереном року и без значајнијих неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу робе и сврху због које ју је потрошач набавио.

Све трошкове који су неопходни да би се роба саобразила уговору, а нарочито трошкови рада, материјала, преузимања и испоруке, сноси трговац.

Потрошач има право да раскине уговор, ако не може да оствари право на оправку или замену, односно ако трговац није извршио оправку или замену у примереном року или ако трговац није извршио оправку или замену без значајнијих непогодности за потрошача.

За обавезе трговца које настану услед несаобразности робе, произвођач се према потрошачу налази у положају јемца.

Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна.

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

### **Рокови и терет доказивања**

#### **Члан 55.**

Трговац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана преласка ризика на потрошача.

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

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

### **3. Гаранција**

#### **Давалац гаранције и гарантни лист**

#### **Члан 56.**

Гаранција је свака изјава којом њен давалац даје обећање у вези са робом, и правно је обавезујућа под условима датим у изјави, као и оглашавању у вези са том робом.

Гарантни лист је исправа у писаном или електронском облику, односно на другом трајном носачу записа, која садржи све податке из гаранције, наведене на јасан и читљив начин, лако разумљивим језиком, а нарочито податке о:

1) правима потрошача из чл. 54. овог закона, уз обавештење да се уговорном гаранцијом не утиче на та права;

2) називу и адреси даваоца гаранције, садржини уговорне гаранције и условима за остваривање 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 утиче на претпоставку из члана 48. тачка 10) овог закона.

Давалац гаранције је дужан да на захтев потрошача изда гарантни лист .

На пуноважност гаранције не утиче повреда обавезе даваоца гаранције из ст. 2. и 3. овог члана, и потрошач може да захтева да се гаранција испуни у складу са датом изјавом.

Гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.

### **Злоупотреба израза гаранција**

#### **Члан 57.**

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза „*гаранција*” и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него што има у складу са овим законом.

### **4. Рекламација**

#### **Члан 58.**

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу, ради остваривања својих права из члана 54, односно члана 56. овог закона.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 15 дана од пријема рекламације, одговори потрошачу, са изјашњењем о поднетом захтеву и предлогом његовог решавања.

## **VII. ОДГОВОРНОСТ ПРОИЗВОЂАЧА СТВАРИ С НЕДОСТАТКОМ**

### **Недостатак**

#### **Члан 59.**

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

Не сматра се да производ има недостатак само зато што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

### **Право на накнаду штете**

#### **Члан 60.**

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

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

### **Одговорност произвођача**

#### **Члан 61.**

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

### **Ослобађање од одговорности**

#### **Члан 62.**

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

- 1) није ставио производ у промет;
- 2) недостатак није постојао у време када је ставио производ у промет или да се појавио касније;
- 3) није произвео производ намењен продаји или другој врсти стављања у промет и да производ није произведен у оквиру његове редовне делатности;
- 4) је недостатак настао услед усаглашавања својстава производа са обавезујућим прописима донетим од стране надлежног органа.

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

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

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

### **Одговорност више лица за исту штету**

#### **Члан 63.**

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

### **Застарелост потраживања**

#### **Члан 64.**

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

У сваком случају ово потраживање застарева за десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

## **Ограничење и искључење одговорности**

### **Члан 65.**

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

## **VIII. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА**

### **Квалитет материјала**

#### **Члан 66.**

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

На одговорност трговца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 49. до 58. овог закона.

### **Материјал који је предао потрошач**

#### **Члан 67.**

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

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

Трговац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, 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 одговарати за штету.

### **Извршена услуга**

#### **Члан 68.**

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

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

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

Трговац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

### **Пружање услуге**

#### **Члан 69.**

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



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

### **Поверавање извршења услуге трећем лицу**

#### **Члан 70.**

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

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

### **Обављање додатних радова**

#### **Члан 71.**

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

Ако није могуће обавестити потрошача у примереном року допунски рад може да обави само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге односно прорачун.

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

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

### **Контрола**

#### **Члан 72.**

Трговац је дужан да омогући потрошачу да:

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

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

### **Обавеза обавештавања**

#### **Члан 73.**

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

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

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

## **Цена услуге**

### **Члан 74.**

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

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

## **Прорачун**

### **Члан 75.**

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

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

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

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

## **Исплата цене и спецификација**

### **Члан 76.**

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 68. овог закона.

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

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

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

## **Пропуштање потрошача да плати цену**

### **Члан 77.**

Ако је потрошач доспео у доцњу услед неизвршења обавезе да плати цену или део цене унапред, трговац може да обустави пружање услуге до уплате цене.

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

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

Потрошач је дужан да трговцу накнади трошкове који настану услед обустављања пружања услуге из ст. 1, 2. и 3. овог члана.

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

#### **Члан 78.**

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

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

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

#### **Члан 79.**

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

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

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

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

### **Саобразност услуге**

#### **Члан 80.**

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

Услуга није саобразна уговореној ако:

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

6) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име трговца.

Трговац није одговоран за несаобразност услуге ако:

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

2) је опис из става 2. тачка 6) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

### **Одговорност за несаобразност**

#### **Члан 81.**

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

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

Ако услуга није саобразна уговореној, на одговорност трговца сходно се примењују одредбе чл. 49. до 58. овог закона.

### **Одговорност лица која поступају по налогу**

#### **Члан 82.**

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

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

### **Приступ услугама од општег економског интереса**

#### **Члан 83.**

Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по приступачној цени.

У поступку прикључења потрошача на дистрибутивну мрежу, трговац је дужан да:

- 1) поступа јавно;
- 2) избегава дискриминацију потрошача;
- 3) цену обрачунава према стварним трошковима пружених услуга.

### **Угрожени потрошач**

#### **Члан 84.**

Угрожени потрошач је потрошач који због економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика, прибавља услугу од општег економског интереса под нарочито отежаним условима.

Влада ближе уређује услове из става 1. овог члана, у погледу критеријума за одређивање угрожених потрошача у појединим областима

услуга од општег економског интереса, на предлог министра и министра надлежног за одговарајућу област.

### **Национални програм заштите угрожених потрошача**

#### **Члан 85.**

Националним програмом заштите угрожених потрошача утврђују се мере подршке програмима трговаца за повећање приступачности услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима.

Национални програм заштите угрожених потрошача доноси Влада на предлог министра и министра надлежног за послове социјалне политике.

Министарство и министарство надлежно за послове социјалне политике прате стање у области заштите угрожених потрошача, извештавају Владу и јавност о спровођењу програма из става 1. овог члана и предлажу мере за унапређење стања у области заштите угрожених потрошача.

### **Заштита од искључења**

#### **Члан 86.**

Трговац може искључити потрошача са дистрибутивне мреже односно може ускратити пружање услуге од општег економског интереса, ако не измирује своје обавезе за пружене услуге непрекидно у року од два месеца од дана доспећа првог неплаћеног рачуна, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Трговац је дужан да пре искључења из става 1. овог члана, потрошача у писменој форми:

- 1) упозори на обавезу испуњења обавезе по основу уговора о пружању услуга од општег економског интереса;
- 2) обавести да обавезе из тачке 1. става 2. овог члана може испунити у року од највише 30 дана од дана достављања тог обавештења.

Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за пружене услуге, трговац не може искључити потрошача са дистрибутивне мреже и ускратити пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског поступка чији је предмет оспоравана обавеза, осим ако посебним законом није другачије прописано.

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

#### **Члан 87.**

Поред обавештавања из члана 16. овог закона, трговац услугама од општег економског интереса дужан је да потрошача пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса обавести о:

- 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;
- 2) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење и одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања у којој су наведени сви стандардни попусти на које потрошач има право и посебни тарифни ставови, односно елементи, као и о прописаном року за прикључење на дистрибутивну мрежу;

3) начину на који се може приступити важећим тарифама и ценама одржавања;

4) праву потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без накнаде;

5) начину остваривања права на накнаду односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету.

### **Остале дужности обавештавања**

#### **Члан 88.**

Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније месец дана пре почетка примене промењених цена, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Трговац је дужан да јавно и благовремено информише потрошача о планираној измени тарифног система и општих услова уговора.

### **Право на раскид**

#### **Члан 89.**

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

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

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

#### **Члан 90.**

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

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана обавештавања трговца о тој намери, осим ако посебним законом није нешто друго прописано.

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

### **Спецификација рачуна**

#### **Члан 91.**

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

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

- 1) проверава и прати износ свог задужења;

2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

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

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

### **Контакт линија и рекламације**

#### **Члан 92.**

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 дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

## **X. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ И ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЉЕНОМ КОРИШЋЕЊУ НЕПОКРЕТНОСТИ**

### **Предуговорно обавештавање**

#### **Члан 93.**

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању, потрошача обавести о:

1) укупној цени туристичког путовања, укључујући све порезе и додатне трошкове, као што су лучке и аеродромске таксе за укрцавање или искрцавање или боравишне таксе;

2) укупном износу средстава који је потрошач дужан да плати пре отпочињања туристичког путовања и распореду доспећа и износу оброчних отплата ;

3) одредишту, средствима, карактеристикама и категоријама превоза, датумима, времену и месту поласка и повратка;

4) времену и месту привременог заустављања, врсти превоза и својствима превозног средства и опремљености и степену удобности превозног средства и услуга у превозном средству;

5) смештајном објекту (локација, врста, категорија и садржај туристичког објекта према важећим прописима државе у којој се објекат налази), смештајној јединици (соба, апартман, студио, опремљеност, ниво удобности и друге карактеристике);

6) броју, распореду, врсти, карактеристикама и начину услуживања оброка;

7) посетама, излетима и другим услугама које су укључене у укупну цену туристичког путовања;

8) могућности осигурања које покрива трошкове отказа туристичког путовања од стране потрошача у случају несреће или болести или трошкове помоћи и повратка са туристичког путовања;

9) подацима потребним за реализацију туристичког путовања и документима и роковима неопходним за прибављање виза, као и са царинским, граничним и административним формалностима;

10) потпуним и важећим здравственим условима који се захтевају за туристичко путовање и боравак уз детаљне здравствене препоруке;

11) условљавању реализације туристичког путовања, броју пријављених путника и року за обавештавање потрошача о раскиду уговора о туристичком путовању у случају недовољног броја пријављених путника;

12) називу, пословном имену и седишту трговца ради достављања писмена у судском поступку.

Обавештење о локалном представнику или локалној агенцији трговца од које по потреби може да затражи помоћ, броју телефона за хитне случајеве и другим подацима ради непосредног контакта са трговцем, трговац је дужан да потрошачу достави приликом закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење о обавези достављања података који омогућавају непосредан контакт са малолетником који путује или борави у иностранству без пратње родитеља или старатеља, као и о имену, адреси и броју телефона лица одговорног за малолетника у месту боравка у иностранству, трговац је дужан да потрошачу достави пре закључења уговора о туристичком путовању, а најкасније 14 дана пре отпочињања туристичког путовања.

### **Доступност података**

#### **Члан 94.**

Трговац је дужан да потрошача на јасан и разумљив начин обавести о подацима из члана 93. овог закона, и то:

- 1) без накнаде;
- 2) у писменој форми или другом трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу;
- 3) текстом који је исписан симболима исте величине као у уговору.

Ако потрошач путем средстава комуникације на даљину резервише туристичко путовање, трговац мора омогућити да обавештење из члана 93. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања резервације.

Терет доказивања испуњења обавезе из члана 93. овог закона сноси трговац.

### **Оглашавање**

#### **Члан 95.**

У случају оглашавања туристичког путовања, трговац је дужан да обавести потрошача о праву да добије обавештење о подацима из члана 93. овог закона и начину на који може да добије те податке.

Ако трговац нуди потрошачу да закључе уговор о туристичком путовању приликом одређеног промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу обавештавање о подацима из члана 93. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.



## **Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању**

### **Члан 96.**

Уговор о туристичком путовању закључује се у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму).

Трговац је дужан да после потписивања уговора о туристичком путовању потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.

У случају закључења уговора о туристичком путовању, подаци из члана 93. овог закона, постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени података из члана 93. овог закона у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу.

Ако је потрошач путем средства комуникације на даљину резервисао туристичко путовање, трговац је дужан да обавести потрошача о свакој промени података из члана 93. овог закона у примереном року пре закључења уговора о туристичком путовању средством комуникације на даљину којим је потрошач извршио резервацију.

Трговац је дужан да у уговору о туристичком путовању изричито наведе сваку промену у подацима из члана 93. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о појединостима до закључења уговора.

Осим података из става 3. овог члана, уговор о туристичком путовању мора да садржи:

- 1) посебне захтеве потрошача са којима се трговац сагласио;
- 2) адресу, поступак и рок за улагање притужби потрошача, као и рок за решавање притужби потрошача;
- 3) назив и адресу трговца, потрошача и осигуравача;
- 4) датум и место закључења уговора о туристичком путовању и потписе уговорних страна;
- 5) услове под којима потрошач има право да одустане од уговора из члана 99. овог закона.

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

### **Замена потрошача другим лицем**

### **Члан 97.**

Потрошач може пре отпочињања туристичког путовања да одреди друго лице које уместо њега има право да користи уговорене услуге ако задовољава посебне захтеве предвиђене за одређено туристичко путовање.

У случају из става 1. овог члана, трговац може да захтева накнаду искључиво трошкова који настану заменом.

Потрошач може да одреди друго лице које има право да уместо њега користи уговорене услуге само ако у примереном року од дана отпочињања туристичког путовања о замени обавести трговца.

Потрошач јамчи за извршење обавезе према трговцу и за додатне трошкове који настану заменом .

### **Измена уговора пре поласка**

#### **Члан 98.**

Ако пре уговореног дана отпочињања туристичког путовања трговац утврди да је принуђен да измени поједине битне одредбе уговора (нпр. цену, дестинацију, превозно средство, карактеристике или категорију превоза, датум отпочињања туристичког путовања, врсту, локацију, категорију или ниво удобности смештаја), дужан је да измене без одлагања саопшти потрошачу, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу.

Ако је потрошач средством комуникације на даљину резервисао туристичко путовање, трговац је дужан да измене из става 1. овог члана достави потрошачу средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију.

Потрошач може да прихвати измене уговора из става 1. овог члана, укључујући измену укупне цене туристичког путовања или да без накнаде раскине уговор о туристичком путовању.

Потрошач је дужан да без одлагања обавести трговца о одлуци из става 3. овог члана, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) или средством комуникације на даљину којим је извршио резервацију.

### **Одустанак потрошача од путовања**

#### **Члан 99.**

Потрошач може пре отпочињања туристичког путовања одустати од уговора, потпуно или делимично.

Ако потрошач пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује с обзиром на врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), трговац има право на накнаду административних трошкова, који не могу бити већи од 5% од вредности туристичког путовања.

У случају неблаговременог одустанка од уговора, трговац може од потрошача захтевати накнаду у одређеном проценту уговорене цене који се утврђује сразмерно периоду преосталом до отпочињања туристичког путовања и који мора бити економски оправдан.

Ако потрошач одустане од уговора због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, као и у случају ако потрошач обезбеди одговарајућу замену или замену пронађе трговац, трговац има право искључиво на накнаду административних трошкова.

## Последице раскида

### Члан 100.

Ако пре уговореног датума отпочињања туристичког путовања потрошач раскине уговор по основу члана 98. овог закона или ако трговац из било ког разлога раскине уговор изузев уколико је за то одговоран потрошач, потрошач има право избора:

- 1) да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем истог или бољег квалитета и плати разлику у цени;
- 2) да прихвати замену уговореног туристичког путовања другим путовањем слабијег квалитета и накнаду за разлику у цени;
- 3) да захтева повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању.

Трговац је дужан да потрошачу накнади трошкове настале раскидом уговора, осим у случају:

- 1) раскида уговора због недовољног броја пријављених путника, ако је пре закључења уговора обавестио потрошача да је извршење туристичког путовања условљено бројем пријављених путника и да рок за обавештавање потрошача о раскиду не може бити краћи од пет дана од дана отпочињања туристичког путовања;
- 2) престанка уговора због немогућности испуњења уговорних обавеза за који нису одговорне уговорне стране, при чему се велики број пријављених путника не сматра као немогућност испуњења.

## Посебна права ученика односно студента

### Члан 101.

Ако трговац организује боровак ученика или студента на школовању, односно студијама у иностранству, дужан је да обезбеди смештај и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици или другом одговарајућем смештају, у сарадњи са учеником односно студентом и у складу са стандардима који се основано могу очекивати у земљи из које потиче.

Трговац је дужан да обезбеди ученику односно студенту могућност редовног похађања наставе или обуке у току боравка у иностранству.

Трговац је дужан да најкасније у року од 14 дана од дана отпочињања путовања обавести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка у иностранству.

Трговац је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи домаћина.

Ако трговац не испуни обавезе из ст. 3. и 4. овог члана, потрошач има право да пре отпочињања путовања без накнаде раскине уговор.

Терет доказивања испуњења обавеза из ст. 3. и 4. овог члана сноси трговац.

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

У случају да потрошач раскине уговор после отпочињања путовања из разлога за које трговац не одговара, трговац има право на накнаду трошкова повратка ученика односно студента.

## **1. Саобразност туристичког путовања**

### **Одговорност**

#### **Члан 102.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи туристичко путовање на начин који је уговорен и у складу са обавештењем о подацима из члана 94. овог закона.

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

Трговац одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је потрошачу пружио треће лице (пужалац услуга транспорта, смештаја, исхране и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време).

На одговорност трговца за саобразност туристичког путовања, сходно се примењују одредбе чл. 80. до 82. овог закона, осим ако није другачије прописано.

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

#### **Члан 103.**

Ако трговац после отпочињања туристичког путовања утврди да потрошачу нису пружене, односно да неће бити у могућности да потрошачу пружи услуге саобразне уговору, дужан је да понуди потрошачу друге одговарајуће услуге до окончања туристичког путовања без додатних трошкова за потрошача; као и да исплати евентуалну разлику у цени између уговорених и пружених услуга.

Ако пружање услуге из става 1. овог члана није могуће, или га потрошач не прихвати из оправданих разлога, трговац је дужан да потрошачу надокнади трошкове који су последица измене након поласка, као и да обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем.

Ако трговац не пружи потрошачу услуге из става 1. овог члана или ако не обезбеди бесплатан повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем, потрошач може да:

- 1) о свом трошку прибави друге одговарајуће услуге;
- 2) изврши повратак одговарајућим превозним средством у место поласка или друго место о којем се договори са трговцем.

У случају из става 3. овог члана потрошач може да поднесе захтев трговцу за накнаду трошкова.

## **Право на умањење цене**

### **Члан 104.**

Трговац, посредник, локални представник трговца и локална агенција на коју је трговац упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања:

- 1) одговоре на притужбе потрошача за време трајања туристичког путовања;
- 2) отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже.

У случају да одступање од уговора на које потрошач укаже није отклоњено за време трајања туристичког путовања, потрошач има право да захтева сразмерно умањење цене.

Ако одступање од уговора на које потрошач укаже, а које није отклоњено за време трајања туристичког путовања, представља неизвршење или делимично извршење уговорне обавезе у погледу њеног обима или квалитета, потрошач може да захтева од трговца повраћај уплаћених средстава по основу уговора о туристичком путовању.

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

## **Раскид због несаобразности**

### **Члан 105.**

У случају да извршено туристичко путовање није саобразно уговореном, потрошач може да захтева од трговца отклањање недостатака у примереном року.

Ако трговац у примереном року не отклони несаобразност у туристичком путовању у складу са чланом 103. овог закона, потрошач може да раскине уговор.

Потрошач није дужан да трговцу остави примерен рок за отклањање несаобразности ако:

- 1) пружање друге одговарајуће услуге није могуће или ако трговац изричито одбије да пружи другу одговарајућу услугу;
- 2) нема интерес за отклањање несаобразности.

Трговац сноси трошкове повратка потрошача у место поласка или друго место о којем се договори са потрошачем и друге трошкове који настану улед раскида уговора.

## **Немогућност испуњења**

### **Члан 106.**

Ако због догађаја за који нису одговорне уговорне стране испуњење обавезе трговца постане немогуће, престају и обавезе потрошача.

Ако је у случају из става 1. овог члана потрошач предузео одређене радње у циљу испуњења своје уговорне обавезе, може захтевати од трговца повраћај уплаћених средстава по правилима о враћању стеченог без основа.

Трошкове повратка потрошача у место поласка или друго договорено место, сnose уговорне стране у једнаким деловима, а друге трошкове који се односе на престанак уговора сноси потрошач.

### **Одговорност за штету**

#### **Члан 107.**

Ако трговац или треће лице које је у име трговца требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању или ако касни са њеним испуњењем, потрошач може да захтева накнаду штете коју је претрпео, укључујући нематеријалну штету.

Ако у случају из става 1. овог члана потрошач поднесе трговцу захтев за накнаду штете из разлога што треће лице које је у име трговца требало да изврши обавезу из уговора о туристичком путовању не испуни односно делимично испуни обавезу из уговора о туристичком путовању или ако касни са њеним испуњењем трговац може од трећег лица да захтева накнаду уплаћеног износа.

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

### **Гаранције у случају неспособности плаћања**

#### **Члан 108.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи гаранцију којом се обавезује да ће извршити повраћај уплаћене цене и исплатити накнаду трошкова повратка потрошача у место повратка, ако услуга из уговора о туристичком путовању не буде извршена због неспособности плаћања трговца.

Гаранција из става 1. овог члана се пружа:

- 1) осигурањем неспособности плаћања трговца; или
- 2) банкарском гаранцијом на први позив.

Осигуравач односно банка може да ограничи укупан износ својих годишњих обавеза на име индивидуалних захтева по основу гаранције из става 2. овог члана на износ од десет милијарди динара, а у случају да укупан износ годишњих обавеза осигуравача односно банке прелази тај износ, износи по индивидуалним захтевима потрошача сразмерно се смањују, осим ако посебним законом није другачије прописано.

Трговац може да захтева или прихвати исплату цене пре потпуног извршења својих обавеза из уговора о туристичком путовању само ако потрошач преда исправу о осигурању или гаранцији.

Потрошач има непосредан и безуслован захтев према осигуравачу или банци у случају неспособности плаћања.

Потрошачу се не могу ускратити права из уговора о осигурању од неспособности плаћања ако трговац није платио доспеле премије осигурања.

## **Притужбе потрошача и губитак права**

### **Члан 109.**

Потрошач је дужан да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи, у писменој форми или на други одговарајући начин, обавести о недостацима извршених услуга, најкасније у року од месец дана од дана утврђивања недостатака.

Трговац је дужан да пре отпочињања туристичког путовања, на јасан и разумљив начин, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу, обавести потрошача о дужности из става 1. овог члана и могућим последицама пропуштања извршења те дужности.

Трговац је дужан да потрошачу омогући да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем притужби потрошача за време трајања туристичког путовања.

Ако трговац не испуни дужности из ст. 2. и 3. овог члана, потрошач не може сносити штетне последице пропуштања да трговца, посредника, локалног представника трговца или локалну агенцију на коју је трговац упутио потрошача за случај потребе пружања одређене помоћи обавести о несаобразности пружених услуга.

Ако потрошач пропусти да благовремено обавести трговца о недостацима пружених услуга не може захтевати умањење цене из члана 104. овог закона, раскид уговора из члана 105. овог закона и накнаду штете из члана 107. овог закона, осим ако се одговорност за пропуштање рока из става 1. овог члана не може ставити потрошачу на терет.

### **Сходна примена одредби о туристичком путовању**

### **Члан 110.**

Права и обавезе потрошача у смислу одредби члана 4. став 6, члана 5. став 1, тачка 29), чланова 93. до 109. односе се и на физичко лице које користи туристичко путовање у оквиру своје пословне делатности, професије или заната, односно на основу уговора између трговца и трећег лица, који је закључио тај уговор у његову корист или је на њега пренео уговорену услугу.

## **2. Временски подељено коришћење непокретности (тајм-шеринг)**

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

### **Члан 111.**

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

Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу, на јасан и разумљив начин.

Садржину стандардних информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене прописује Влада, на предлог министра и министра надлежног за послове туризма.

## **Оглашавање**

### **Члан 112.**

Приликом 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 обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 111. овог закона.

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

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 111. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

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

## **Формални услови за закључење уговора**

### **Члан 113.**

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 у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму).

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

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 111. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора, обавести потрошача о свакој промени података из члана 111. овог закона, у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму) који је лако доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору изричито наведе сваку промену података из члана 111. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача подацима до закључења уговора.



Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности морају да садрже:

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

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

- 1) праву потрошача на једнострани раскид уговора;
- 2) року у коме трговац може да једнострано раскине уговор;
- 3) забрани плаћања цене унапред пре истека рока у коме трговац може да једнострано раскине уговор.

Потрошач мора да одвојено од потписивања уговора потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 7. овог члана.

Образац за једнострани раскид уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности саставни је део тих уговора.

Садржину обрасца за једнострани раскид уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности прописује Влада, на предлог министра и министра надлежног послове за туризма.

### **Право на једнострани раскид уговора**

#### **Члан 114.**

Потрошач може да једнострано раскине уговор односно предуговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, без обавезе да наведе разлоге за раскид, у року од 14 дана о дана пријема закљученог уговора .

У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, рок за једнострани раскид уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

### **Продужење рока за једнострани раскид уговора**

#### **Члан 115.**

Ако трговац није доставио потрошачу образац за једнострани раскид уговора у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму), потрошач може да једнострано раскине уговор односно предуговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор односно предуговор о трајним олакшицама за одмор, уговор односно предуговор о помоћи приликом

препродаје и уговор односно предуговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу образац за једнострани раскид уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за једнострани раскид уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за једнострани раскид уговора.

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 111. овог закона у писменом форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму), потрошач има право да једнострано раскине уговор односно предуговор о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 111. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за једнострани раскид уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

### **Коришћење права на једнострани раскид уговора**

#### **Члан 116.**

Изјава којом потрошач једнострано раскида уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности производи правно дејство ако је дата у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму).

Изјаву из става 1. овог члана потрошач може доставити трговцу на обрасцу за једнострани раскид уговора.

Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за једнострани раскид уговора.

### **Правне последице раскида**

#### **Члан 117.**

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

Потрошач има право да једнострано раскине уговор без накнаде трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене пре једностраног раскида уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи

приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

### **Плаћање унапред**

#### **Члан 118.**

Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за једнострану раскид уговора.

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

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

#### **Члан 119.**

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

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.

Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писменој форми или на трајном носачу записа (трајном медијуму), најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.

После исплате прве оброчне отплате, потрошач може без камате да раскине уговор о трајним олакшицама за одмор достављањем обавештења о једностраном раскиду уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање рате.

### **Престанак повезаних уговора**

#### **Члан 120.**

Ако потрошач једнострано раскине уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења, сматра се да су раскинути сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту без обзира да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

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

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

**Члан 121.**

Трговац је дужан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор.

Ако трговац не пружи потрошачу помоћ на начин из става 1. овог члана, потрошач може да захтева од трговца да откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор.

**Гаранције у случају неспособности плаћања**

**Члан 122.**

На гаранцију трговца за услуге из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности које нису извршене због неспособности плаћања трговца, сходно се примењују одредбе члана 108. овог закона.

**Солидарна одговорност**

**Члан 123.**

Трговац, лица која по налогу трговца учествују у продаји временски подељеног коришћења непокретности, лица којима је трговац поверио обављање одређених послова из уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, остали трговци који учествују у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, солидарно су одговорни потрошачу за извршење и за правне последице неизвршења уговорних обавеза.

**XI. СТРАТЕГИЈА И СИСТЕМ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА**

**Стратегија заштите потрошача**

**Члан 124.**

Стратегијом заштите потрошача (у даљем тексту: Стратегија) утврђују се дугорочни циљеви и активности неопходне ради целовитог остварења политике заштите права и интереса потрошача и акциони план за реализацију стратегије.

Влада на предлог министарства надлежног за послове заштите потрошача доноси Стратегију на период од пет година.

Акциони план из става 1. овог члана реализује се годишњим оперативним плановима, које доноси Влада.

**Носиоци заштите потрошача**

**Члан 125.**

Носиоци заштите потрошача су Министарство и други органи и организације у оквиру своје надлежности, удружења и савези удружења чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, привредне и професионалне коморе и други учесници на тржишту.

Носиоци заштите потрошача из става 1. овог члана међусобно сарађују у циљу развоја система и остваривања права и интереса потрошача.

### **Национални савет за заштиту потрошача**

#### **Члан 126.**

Ради унапређења система заштите потрошача и сарадње надлежних органа, организација и других носилаца заштите потрошача, Влада образује Национални савет за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет).

Национални савет чине представници министарстава и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, удружења и савеза за заштиту потрошача, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

- 1) учествује у изради Стратегије;
- 2) извештава Владу о стању у области заштите потрошача и спровођењу Акционог плана;
- 3) предлаже мере и активности на унапређењу заштите потрошача, а нарочито у погледу саветовања и помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права путем саветодавних центара и обавештавања јавности о свим питањима од значаја за заштиту потрошача.

Националним саветом председава министар.

Стручне и административне послове за потребе Националног савета обавља Министарство.

### **Удружења и савези**

#### **Члан 127.**

Удружења и њихови савези, у смислу овог закона, су удружења основана у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења, а чија је област остваривања циљева заштита потрошача (у даљем тексту: удружења и савези).

Удружења и савези су самостални у остваривању циљева заштите потрошача и дужни су да се руководе искључиво интересима потрошача.

Руководећи положај у органима управљања удружења и савеза чија је област остваривања циљева заштита потрошача, не може имати:

- 1) државни службеник и службеник у органима јединице локалне самоуправе који су запослени у Министарству;
- 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.

### **Активности удружења и савеза**

#### **Члан 128.**

Активност удружења и савеза нарочито обухвата:

1) информисање, образовање, саветовање и помоћ потрошачима у решавању проблема потрошача;

2) спровођење испитивања и упоредних анализа робе и услуга посредством акредитованих, односно именованих тела за оцењивање усаглашености, у складу са посебним прописима;

3) остваривање сарадње са одговарајућим органима и организацијама у земљи и иностранству.

Удружења и савези су дужни да објављују годишњи извештај о активностима којим је обухваћен преглед свих њихових прихода, извора прихода и трошкова, као и да га доставе Министарству, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину.

### **Евиденција удружења и савеза**

#### **Члан 129.**

Министарство води евиденцију удружења и савеза, који:

1) су основани и уписани у регистар у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења;

2) заступају колективне интересе потрошача;

3) штите и унапређују интересе потрошача давањем савета и пружањем помоћи потрошачима у остваривању њихових права;

4) располажу одговарајућим кадровским капацитетима са професионалним знањем и вештинама;

5) има најмање 50 чланова.

Сматра се да удружење или савез заступа колективне интересе потрошача у смислу става 1. тачка 2) овог члана, ако се циљ њиховог удруживања или деловања односи на питања од интереса за већи број потрошача.

Удружења или савези ради уписа у евиденцију удружења из става 1. овог члана подносе пријаву Министарству. Пријава садржи нарочито податке: назив удружења или савеза, о упису у регистар код Агенције за привредне регистре, о активностима за претходну годину од године у којој се врши упис, о одговарајућим кадровским капацитетима и о броју чланова удружења или савеза.

Уз пријаву из става 3. овог члана, достављају се и докази о испуњењу услова из става 1. овог члана.

Удружење или савез се брише из евиденције удружења и савеза ако:

1) престане да испуњава услове из става 1. овог члана;

2) не достави годишњи извештај о активностима у складу са чланом 128. став 2. овог закона;

3) учини повреду забране из члана 131. став 3. овог закона, односно другу тежу повреду овог закона.

Министарство је дужно да евиденцију из става 1. овог члана учини доступном јавности на својој интернет страници.

Министар ближе прописује услове из става 1, као и садржину пријаве за упис у евиденцију из става 3. овог члана, као и садржину и начин вођења евиденције удружења и савеза.

### **Овлашћења удружења и савеза**

#### **Члан 130.**

Удружење или савез које је евидентирано у складу са чланом 129. овог закона има овлашћење да заступа интересе потрошача у:

- 1) саветодавним телима у области заштите потрошача;
- 2) поступцима судског и вансудског решавања потрошачких спорова;
- 3) поступцима пред другим државним органима.

### **Финансирање активности удружења и савеза**

#### **Члан 131.**

Активности евидентираних удружења или савеза из члана 129. овог закона могу се финансирати из буџета Републике Србије.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе подржавају активности удружења и савеза у складу са својим надлежностима и могућностима.

Забрањено је да удружења и савези примају бесповратна средства од трговаца и удружења трговаца, осим пружања услуга уз накнаду (нпр. обука и сл.)

## **XII. ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА**

### **Потрошачки спор**

#### **Члан 132.**

Потрошачки спор јесте сваки спор који произлази из уговорног односа потрошача и трговца.

Потрошачким спором, у смислу овог закона, не сматра се спор који настане услед:

- 1) смрти, телесне озледе или нарушеног здравља ;
- 2) пружања здравствених или правних услуга;
- 3) преноса права на непокретностима.

Потрошачким спором, у смислу овог закона, не сматра се спор чија вредност прелази 1.000.000 динара.

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Поступак вансудског решавања потрошачких спорова је поверљив и хитан.

Страна у поступку вансудског решавања потрошачког спора која повреди обавезу из става 5. овог члана, сноси одговорност за штету која може да настане другој страни као последица таквог поступка.

Стране у поступку вансудског решавања потрошачких спорова су равноправне.

### **Покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора**

#### **Члан 133.**

Поступак вансудског решавања потрошачког спора покреће се приhvатањем предлога за вансудско решавање потрошачког спора друге стране, у зависности од врсте вансудског поступка у коме се решава потрошачки спор, на основу предлога потрошача, односно удружења или савеза, или трговца.

### **Посредници и арбитри потрошачког спора**

#### **Члан 134.**

Стране у потрошачком спору могу споразумно да повере решавање потрошачког спора једном или већем броју посредника у решавању спорова (медијатора) којег изаберу са списка посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање.

Стране у потрошачком спору могу споразумно да повере решавање потрошачког спора арбитру којег изаберу у складу са законом којим се уређује арбитража.

### **Право на судску заштиту**

#### **Члан 135.**

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

### **Сходна примена других прописа**

#### **Члан 136.**

На поступак вођења и окончања вансудског решавања потрошачког спора, сходно се примењују одредбе закона којима се уређују арбитража, односно посредовање, као и други прописи којима се уређује вансудско решавање спорова.

## **XIII. ПОСТУПАК ЗАБРАНЕ НЕПРАВИЧНИХ УГОВОРНИХ ОДРЕДАБА И НЕПОШТЕНОГ ПОСЛОВАЊА**

### **Покретање поступка забране неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима и непоштеног пословања**

#### **Члан 137.**

Потрошач чије је право или интерес повређен може да поднесе захтев за покретање поступка:

- 1) забране неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима;
- 2) забране непоштеног пословања;



3) за одузимање противправно стечене користи.

Захтев из става 1. овог члана, може да поднесе и удружење и савез из чл. 129. овог закона, због повреде колективних интереса потрошача.

### **Забрана покретања другог поступка по истоветном захтеву**

#### **Члан 138.**

До окончања поступка по захтеву из члана 137. не може се по истоветном захтеву покретати други поступак.

### **Надлежност суда**

#### **Члан 139.**

Поступак по захтеву из члана 137. овог закона покреће се и води пред надлежним судом у складу са законом којим се уређује надлежност судова.

### **Сходна примена закона којим се уређује парнични поступак**

#### **Члан 140.**

На поступак по захтеву из члана 137. овог закона сходно се примењују одредбе закона којим се уређује парнични поступак, ако овим законом није другачије прописано.

### **Публиковање судске праксе**

#### **Члан 141.**

Министарство публикује доступну судску праксу у вези поднетих захтева из члана 137. овог закона и донетих одлука у поступку по тим захтевима, на основу података које добије од министарства надлежног за послове правосуђа.

Министарство је дужно да податке из става 1. овог члана учини доступним јавности на својој интернет страници.

### **Вредност предмета спора**

#### **Члан 142.**

У поступку по захтеву из члана 137. овог закона вредност предмета спора се утврђује у висини укупне вредности робе, односно услуга у случајевима који су садржани у захтеву, а највише у висини од 500.000 динара.

### **Мере забране неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима и непоштеног пословања**

#### **Члан 143.**

У поступку по захтеву из члана 137. овог закона, надлежни суд може да:

1) огласи ништавом сваку неправичну уговорну одредбу у потрошачком уговору и утврди да је одређено пословање непоштено, у складу са овим законом;

2) наложи трговцу да без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба у пословању са потрошачима и непоштено пословање са потрошачима;

3) утврди обавезу трговцу да о свом трошку исправи део огласа који се према одредбама овог закона сматра непоштеним пословањем;

4) наложи трговцу да у средствима јавног информисања о свом трошку објави да му је одлуком надлежног суда изречена мера забране неправичних уговорних одредаба у потрошачким уговорима или мера непоштеног пословања.

### **Претходно упозорење**

#### **Члан 144.**

Подносилац захтева из члана 137. овог закона дужан је да пре подношења тог захтева позове другу страну да спор реше вансудским путем.

На поступак вансудског решавања спора из става 1. овог члана сходно се примењују одредбе овог закона о вансудском решавању потрошачких спорова.

### **Привремена мера**

#### **Члан 145.**

Суд може на предлог подносиоца захтева из члана 137. овог закона донети привремену меру којом се налаже трговцу обустава примене неправичних уговорних одредаба у потрошачком уговору или обустава непоштеног пословања у односима са потрошачима.

Привремена мера из става 1. овог члана може трајати до доношења одлуке суда по захтеву из члана 137. овог закона.

### **Мера одузимања противправно стечене користи**

#### **Члан 146.**

Ако трговац против којег је донета правоснажна судска одлука по захтеву из члана 137. овог закона не поступи по тој одлуци у остављеном року, свако лице које има за то оправдани интерес, може да поднесе суду захтев за доношење мере одузимања противправно стечене користи.

У поступку по захтеву из става 1. овог члана, ако у предметним појединачним случајевима вредност робе, односно услуга износи мање од 2.000 динара по потрошачу, суд ће утврдити износ накнаде за противправно стечену корист у облику обавезе плаћања новчаног износа у висини укупне вредности робе, односно услуга у случајевима на које се односе утврђене непоштене уговорне одредбе, односно непоштено пословање, а највише до 5% од укупног годишњег прихода трговца, обрачунатог у складу са прописима који уређују заштиту конкуренције.

Наплата новчаног износа мере из става 2. овог члана, врши се у корист буџета Републике Србије.

## **XIV. НАДЗОР**

### **Надлежност за надзор**

#### **Члан 147.**

Надзор над применом овог закона врши министарство, министарство надлежно за послове туризма, министарство надлежно за послове здравља,

министарство надлежно за послове пољопривреде, шумарства и водопривреде, министарство надлежно за послове енергетике, министарство надлежно за послове саобраћаја, министарство надлежно за послове телекомуникација, министарство надлежно за послове планирања и грађевинарства и заштите животне средине, као и министарство надлежно за послове финансија.

Инспекцијски надзор врше министарства из става 1. овог члана преко инспектора надлежних за вршење инспекцијског надзора у одговарајућој области.

Министарства из става 1. овог члана у вршењу надзора међусобно сарађују, односно међусобно се обавештавају о предузетим мерама, размењују информације, пружају непосредну помоћ и предузимају заједничке мере и активности значајне за спровођење инспекцијског надзора.

### **Овлашћења надлежних инспекцијских органа**

#### **Члан 148.**

У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има сва права, дужности и овлашћења која су прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у одговарајућој области.

Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли трговац:

- 1) истиче цене, у складу са чл. 6. до 12. и чланом 14. овог закона;
- 2) обавештава потрошача пре закључења уговора у складу са чланом 16. овог закона;
- 3) непоштено послује у складу са чланом 23. и 25. овог закона;
- 4) продаје, служи и поклања малолетнику дуванске односно алкохолне производе и пиво у складу са чланом 26. овог закона;
- 5) врши непосредно оглашавање у складу са чланом 41. овог закона;
- 6) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 42. став 1. овог закона;
- 7) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину у складу са чланом 43. овог закона;
- 8) злоупотребљава израз „гаранција” у складу са чланом 57. овог закона;
- 9) одговара потрошачу на рекламације у складу са чланом 58. став 2. овог закона;
- 10) искључује потрошача са дистрибутивне мреже, у складу са чланом 86. овог закона;
- 11) успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса у складу са чланом 92. закона;
- 12) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, у складу са чланом 95. овог закона;
- 13) обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 101. став 3. овог закона;

14) доставља гаранцију за случај неспособности плаћања у складу са чланом 108. став 1. и чланом 122. овог закона;

15) оглашава и нуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор, односно размену временски подељеног коришћења непокретности у складу са чланом 112. овог закона;

16) омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на једнострану раскид уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на раскид у складу са чланом 113. ст. 7. и 8. овог закона.

### **Решење инспектора**

#### **Члан 149.**

Ако надлежни инспектор утврди недостатке из члана 148. овог закона донеће решење којим ће одредити рок у коме је продавац или давалац услуга дужан да отклони утврђени недостатак.

Ако продавац или давалац услуга не отклони утврђени недостатак у року који је одређен у решењу инспектора, инспектор ће донети решење о привременој забрани продаје робе, односно пружања услуга до отклањања недостатака због којих је та мера изречена.

### **Жалба**

#### **Члан 150.**

Против решења члана 149. ст. 1. и 2. овог закона може се изјавити жалба у року од осам дана надлежном министру.

Жалба из става 1. овог члана не одлаже извршење решења.

## **XV. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 151.**

Новчаном казном у износу од 300.000 до 2.000.000 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не истакне цену у складу са чл. 6 и 7. став 1, као и чл. 8. до 12. овог закона.

2) не испуни услове из члана 14. приликом оглашавања укупне цене;

3) не изда потрошачу рачун у складу са чланом 15. или не изврши спецификацију рачуна за услуге од општег економског интереса у складу са чланом 91. овог закона;

4) не саопшти комерцијалну сврху пружања обавештења потрошачу у складу са чланом 16. овог закона;

5) неистинито тврди да га обавезује неки кодекс понашања, супротно члану 23. став 1. тачка 1) овог закона;

6) истакне ознаке поверења, ознаке квалитета или еквивалента без претходног добијања неопходне дозволе, супротно члану 23. став 1. тачка 2) овог закона;

7) тврди да је кодекс понашања одобрио државни или други орган, а да у ствари то није случај, супротно члану 23. став 1. тачка 3) овог закона;

8) неистинито тврди да трговца, његово пословање или производ, одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење из члана 23. став 1. тачка 4) овог закона;

9) позове потрошача да учини понуду за куповину производа са тачно одређеном ценом и прикрије постојање било ког разлога за основу сумњу да ће моћи да испоручи дати производ, или да ангажује другог трговца да га испоручи, по наведеној цени, у количини и року који би се иначе могао основано очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену („*bait advertising*“), супротно члану 23. став 1. тачка 5) овог закона;

10) позове потрошача да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени и онда одбије да потрошачу покаже производ на који се оглас односи, одбије да прими поруџбеницу или одбија да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање, у намери да га наведе на куповину неког другог производа („*bait and switch*“), супротно члану 23. став 1. тачка 6) овог закона;

11) лажно тврди да ће производ бити расположив у веома кратком временском периоду, или да ће веома кратко бити расположив под одређеним повољним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе одмах, односно да му се ускрати прилика или време потребно за доношење разборите одлуке, супротно члану 23. став 1. тачка 7) овог закона;

12) преузме обавезу пружања пратеће услуге након продаје одређеног производа потрошачу са којим је пре продаје комуницирао на језику који није у званичној употреби у Републици Србији а након продаје му нуди пружање пратећих услуга само на неком другом језику, о чему није на јасан начин обавестио потрошача пре него што се потрошач обавезао, супротно члану 23. став 1. тачка 8) овог закона;

13) неистинито тврди или ствара погрешан утисак да је производ у законитом промету, супротно члану 23. став 1. тачка 9) овог закона;

14) представи права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу, супротно члану 23. став 1. тачка 10) овог закона;

15) искористи уреднички простор у медијима за промоцију производа, то јест пропусти да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво („*advertorial*“), супротно члану 23. став 1. тачка 11) овог закона;

16) износи нетачне тврдње о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ, супротно члану 23. став 1. тачка 11) овог закона;

17) огласи производ који личи на неки производ другог трговца чиме се потрошач, намерно, наводи на погрешан закључак да је оба производа произвео исти трговац, супротно члану 23. став 1. тачка 12) овог закона;

18) створи, води или оглашава пирамидалну шему, у оквиру које потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода, ако тај приход не зависи од успешности продаје одређеног производа, него пре свега од

учествовања других потрошача у наведеној шеми, противно члану 23. став 1. тачка 13) овог закона;

19) лажно тврди да убрзо престаје са пословањем или се сели у друге просторије, супротно члану 23. став 1. тачка 14) овог закона;

20) тврди да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу, супротно члану 23. став 1. тачка 15) овог закона;

21) нетачно тврди да одређени производ лечи неку болест, дисфункцију или деформитет, супротно члану 23. став 1. тачка 16) овог закона;

22) да нетачну информацију о условима на тржишту, или о могућности проналажења одређеног производа, у намери да се потрошач наведе да тај производ прибави под неповољнијим од уобичајених тржишних услова, супротно члану 23. став 1. тачка 17) овог закона;

23) тврди да расписује наградно такмичење или промотивну игру, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу, супротно члану 23. став 1. тачка 18) овог закона;

24) опише производ речима „gratis“, „бесплатно“, „без накнаде“ или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак изузев неизбежног трошка јављања на оглас и преузимања односно испоруке производа, супротно члану 23. став 1. тачка 19) овог закона;

25) стави рачун или сличан документ којим се захтева плаћање у промотивни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио одређени производ, супротно члану 23. став 1. тачка 20) овог закона;

26) нетачно тврди или ствара погрешан утисак да не послује у оквиру своје пословне делатности, професије или заната, или се неистинито издаје за потрошача, противно члану 23. став 1. тачка 21) овог закона;

27) ствара погрешан утисак да су пратеће услуге након продаје одређеног производа расположиве на територији Републике Србије, супротно члану 23. став 1. тачка 22) овог закона;

28) злоупотреби речи „гаранција“ противно члану 57. и члану 23. став 1. тачка 23) овог закона;

29) створи утисак код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор, супротно члану 25. став 1. тачка 1) овог закона;

30) дође у личну посету дому потрошача и оглуши се о потрошачев захтев да се удаљи, односно да се више не враћа, изузев у случају и на начин који оправдава покушај да се оствари потраживање из уговора, супротно члану 25. став 1. тачка 2) овог закона;

31) упорно се обраћа потрошачу, противно његовој вољи, путем телефона, факса, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, изузев у случају и на начин који оправдава покушај да се оствари потраживање из уговора, супротно члану 25. став 1. тачка 3) овог закона;

32) захтева да потрошач, који жели да оствари своја права из полисе осигурања, достави документа која се не могу разумно сматрати релевантним за оцену основаности његовог захтева; или упорно избегава да одговори на потрошачево обраћање, како би одвратио потрошача од остваривања његових уговорних права, супротно члану 25. став 1. тачка 4) овог закона;

33) директно подстиче децу, путем огласа, да купе или да убеди родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања, супротно члану 25. став 1. тачка 5) овог закона;

34) захтева да потрошач плати, врати или чува производ чију испоруку није ни тражио, супротно члану 25. став 1. тачка 6) овог закона;

35) изричито упозори потрошача да ће посао или егзистенција трговца бити угрожени, ако потрошач не прибави одређени производ или услугу, супротно члану 25. став 1. тачка 7) овог закона;

36) створи погрешан утисак код потрошача да је освојио, да ће освојити или да ће предузимањем одређене радње освојити награду, или какву другу корист, ако не постоји никаква награда или корист, или ако је предузимање било које радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или поднесе одређене трошкове, супротно члану 25. став 1. тачка 8) овог закона;

37) продаје, служи и поклања алкохолна пића, односно дуванске производе, лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 26. став 1. овог закона;

38) непосредно се огласи противно члану 41. став 1. овог закона;

39) не обавести потрошача да му се обраћа у комерцијалне сврхе, у складу са чланом 41. став 2. овог закона;

40) пошаље робу и пружи услугу потрошачу, ако потрошач то није претходно тражио, супротно члану 42. став 1. овог закона;

41) оглашава, користећи средства комуникације на даљину, на начин који је супротан захтеву из члана 43. овог закона;

42) не одговори у писаном облику, у року од 15 дана од пријема рекламације, и не обавести потрошача о могућем решењу, у складу са чланом 58. став 2. овог закона;

43) искључи потрошача са мреже односно ускрати му услугу од општег економског интереса, супротно члану 86. овог закона;

44) не успостави контакт линију у складу са чланом 92. овог закона;

45) огласи или нуди на продају пакет аранжман супротно члану 95. овог закона;

46) најкасније 14 дана 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, супротно члану 101. став 3. овог закона;

47) потрошачу не пружи довољну гаранцију обезбеђења за случај неспособности плаћања при уговорима о туристичким путовањима и временски подељеног коришћења непокретности, у складу са чланом 108. став 1. и чланом 122. овог закона;

48) огласи или понуди временски подељено коришћење непокретности, трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор односно размену временски подељеног коришћења непокретности супротно члану 113. овог закона;

49) поред уговорних одредаба о праву потрошача на једнострану раскид уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања

права на раскид нема потписа потрошача, супротно члану 113. став 6. овог закона.

50) у својству удружења или савеза из члана 127. овог закона, прима бесповратна средстава од трговаца или удружења трговаца, осим услуга за накнаду, супротно члану 131. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000,00 до 150.000,00 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000,00 до 500.000,00 динара.

#### **Члан 152.**

Уз прекршајну казну из члана 151. став 1. овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера привремене забране обављања одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања решења.

Уз прекршајну казну из члана 151. став 2. овог закона, одговорном лицу у правном лицу може се изрећи заштитна мера привремене забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 151. став 3. овог закона, предузетнику се може изрећи и заштитна мера привремене забране вршења одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

### **XVI. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 153.**

Подзаконски акти који се доносе на основу овлашћења из овог закона биће донети у року од шест месеци од дана ступања на снагу овог закона.

#### **Члан 154.**

Даном почетка примене овог Закона престају да важе Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 79/05) и Закон о одговорности произвођача ствари са недостатком („Службени гласник РС”, број 101/05).

#### **Члан 155.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењиваће се од 1. јануара 2011. године.