

# ЗАКОН О УСЛУГАМА

## I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

### Предмет закона

#### Члан 1.

Овим законом уређују се право на пословно настањивање и слобода прекограничног пружања услуга уз обезбеђење високог степена безбедности и квалитета услуга, успостављање јединствене електронске контактне тачке, права корисника услуга, административна сарадња са државама Европског економског простора, надзор над спровођењем овог закона и друга питања од значаја за право на пословно настањивање и слободу прекограничног пружања услуга.

### Значење појединих израза

#### Члан 2.

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

1) пословно настањивање је стварно обављање услужне привредне делатности, без временског ограничења и путем сталне инфраструктуре;

2) седиште је место из кога се стварно управља обављањем привредне делатности пружаоца услуге;

3) држава седишта је Република Србија или државе Европског економског простора, у зависности од тога где се налази седиште пружаоца услуга;

4) држава ЕЕП је држава чланица Европског економског простора;

5) пружање услуга је самостална услужна привредна делатност која се по правилу обавља уз накнаду;

6) пружање мешовите услуге састоји се од најмање две различите самосталне услужне привредне делатности, које пружалац услуга обавља самостално, односно које заједно обављају два или више пружалаца услуга;

7) пружалац услуге је држављанин Републике Србије или државе ЕЕП, односно правно лице са седиштем у Републици Србији или држави ЕЕП, које пружа или нуди пружање услуге;

8) корисник услуге је држављанин Републике Србије или државе ЕЕП, односно правно лице са седиштем у Републици Србији или држави ЕЕП, које користи или има намеру да користи услугу, у било које сврхе;

9) прекогранично пружање услуге је пружање услуге у Републици Србији или у држави ЕЕП, када пружалац услуге није пословно настањен на територији државе у којој се услуга пружа;

10) прекогранично коришћење услуге је коришћење услуге у Републици Србији или у држави ЕЕП, када пружалац услуге није пословно настањен на територији државе у којој се услуга пружа;

11) орган јавне власти је државни орган, орган аутономне покрајине, орган јединице локалне самоуправе, лице којем је поверено јавно овлашћење, професионално или струковно удружење или организација, који уређује или

надзире пружање или коришћење услуга односно спроводи поступак за добијање сагласности;

12) поступак за добијање сагласности је поступак пред органом јавне власти у којем се пружаоцу односно кориснику услуге издаје дозвола, одобрење или други правни акт неопходан за пружање услуга односно за њено коришћење, укључујући правне акте којима је условљена регистрација или добијање сагласности за обављање одређене услужне делатности;

13) услов за добијање сагласности је сваки услов за пружање или коришћење услуге, који произлази из закона, подзаконског општег акта Републике Србије, општег акта аутономне покрајине или јединице локалне самоуправе, општег акта организације којој су поверена јавна овлашћења, општег акта професионалног или струковног удружења или организације, осим услова који произлази из колективног уговора;

14) јавни интерес је општи интерес који обухвата: јавни поредак, јавну безбедност, одбрану, јавну заштиту, јавно здравље, очување финансијске равнотеже система социјалне заштите, заштиту потрошача, корисника услуга и радника, поштовање начела савесности и поштења у пословним односима, спречавање преварног поступања, заштиту животне средине и здравља животиња и биља, заштиту интелектуалне својине, заштита и очување историјског и културног наслеђа, циљеве социјалне и културне политике;

15) регулисана професија је професионална делатност или скуп професионалних делатности код којих је приступ и обављање, односно начин обављања делатности на основу законских, подзаконских или других аката, непосредно или посредно условљен поседовањем одређених професионалних квалификација, као и професионална делатност или скуп професионалних делатности којима се баве чланови стручних организација са професионалним називом;

16) пословна комуникација је сваки облик комуникације у циљу промовисања робе, услуга или пословног угледа правног или физичког лица које се бави привредном делатношћу или регулисаном професијом, са изузетком:

(1) давања информација које омогућавају непосредан приступ делатности овог лица, као што су информације о његовој електронској адреси или адреси електронске поште;

(2) давања, без накнаде, информација које су прикупљене истраживањима или на други сличан начин, о роби, услугама или пословном угледу овог лица;

17) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену уређује, надзире или контролише орган јавне власти, у циљу заштите јавног интереса, нарочито због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и уједначеног регионалног развоја;

18) ИМИ систем је информациони систем за административну сарадњу и електронску размену података између надлежних органа држава ЕЕП нарочито у областима као што су услуге, електронска трговина, професионалне квалификације и права пацијената у прекограничној здравственој заштити.

## Примена закона

### Члан 3.

Овај закон примењује се на услуге које држављани Републике Србије или државе ЕЕП, односно правна лица са седиштем у Републици Србији или држави ЕЕП пружају на територији Републике Србије, као и на услуге које држављани Републике Србије, односно правна лица са седиштем у Републици Србији пружају на територији држава ЕЕП.

Одредбе овог закона не примењују се на адвокатуру као самосталну и независну службу пружања правне помоћи, која се у целости уређује прописима о адвокатури.

Одредбе овог закона не примењују се на:

- 1) уређивање услуга од општег економског интереса и на либерализацију пружања тих услуга;
- 2) приватизацију правних лица која пружају услуге;
- 3) остваривање људских и мањинских права;
- 4) право на преговарање о закључењу и закључење колективних уговора и права из колективних уговора;
- 5) радне односе, безбедност и здравље на раду, социјалну заштиту, опорезивање;
- 6) област кривичног права;
- 7) одређивање меродавног права;
- 8) мере којима се штити или унапређује културна или језичка разноврсност или медијски плурализам;
- 9) укидање монопола у пружању услуга и на државну помоћ.

Одредбе овог закона не примењују се и на:

- 1) услуге од општег интереса;
- 2) финансијске услуге, услуге повезане са дигиталном имовином и друге услуге над чијим пружањем Народна банка Србије врши надзор, односно контролу, у складу са законом;
- 3) пружање јавних електронских комуникационих мрежа и припадајућих средстава и/или јавно доступних електронских комуникационих услуга;
- 4) услуге у области саобраћаја, укључујући ваздушни, водни, железнички и друмски саобраћај, јавни градски превоз и такси превоз, превоз санитарним возилом и возилом хитне медицинске помоћи, аеродромске и лучке службе;
- 5) услуге привременог запошљавања;
- 6) послове здравствене заштите који обухватају спровођење мера за очување и унапређење здравља грађана, спречавање, сузбијање и рано откривање болести, повреда и других поремећаја здравља и благовремено и ефикасно лечење и рехабилитацију;
- 7) аудиовизуелне услуге, укључујући телевизијско и радијско емитовање и биоскопске пројекције;
- 8) приређивање игара на срећу;
- 9) услуге приватног обезбеђења;

10) услуге социјалне заштите, које пружају установе социјалне заштите и други субјекти у социјалној заштити у складу са законом, као и делатност удружења основаних ради остваривања хуманитарних циљева;

11) вршење пренетих или поверених јавних овлашћења, укључујући јавнобележничку делатност и послове извршитеља.

### **Однос према другим законима**

#### **Члан 4.**

Прописи којима се уређују право на пословно настањивање и слобода прекограничног пружања услуга усклађују се са одредбама овог закона, осим прописа који се усаглашавају са прописима Европске уније о упућеним запосленим у услужним делатностима, аудиовизуелним услугама, признавању професионалних квалификација, или примени прописа о социјалном осигурању на раднике, samozапослена лица и њихове породице.

### **Доказивање испуњености услова за добијање сагласности**

#### **Члан 5.**

Ако се у поступку за добијање сагласности од пружаоца услуга захтева да одређеном исправом односно документом докаже испуњеност услова за добијање сагласности, орган јавне власти дужан је да прихвати сваку исправу односно документ из државе ЕЕП који су намењени истој сврси, односно из којих јасно произлази да је тај услов испуњен.

Орган јавне власти не може да захтева од пружаоца услуге да достави оригинал, оверену копију или оверени превод исправе односно документа из става 1. овог члана, осим када за то постоји јавни интерес.

Орган јавне власти може да захтева од пружаоца услуге да достави неоверени превод исправе односно документа из става 1. овог члана на језик који је у службеној употреби у Републици Србији.

Одредбе овог члана не примењују се на доказивање испуњености услова за признавање страних професионалних квалификација, доказивање испуњености услова за учешће у поступку јавне набавке, доказивање испуњености услова за упис у одговарајући регистар и доказивање уписа адвоката у одговарајући именик односно регистар у матичној држави.

## **II. ЈЕДИНСТВЕНА ЕЛЕКТРОНСКА КОНТАКТНА ТАЧКА**

### **Успостављање јединствене електронске контактне тачке**

#### **Члан 6.**

Јединствена електронска контактна тачка (у даљем тексту: ЈЕКТ) је државни електронски сервис путем којег органи јавне власти Републике Србије размењују информације и путем којег заинтересована лица могу бесплатно да се обавесте о условима и поступцима за остваривање права на пословно настањивање, односно за добијање сагласности за пружање услуга у Републици Србији.

ЈЕКТ се успоставља на Порталу еУправа, у складу са законом.

Министарство надлежно за послове трговине (у даљем тексту: надлежно министарство) се стара да ЈЕКТ буде ажуран, прегледан, јасан и једноставан за коришћење. Органи јавне власти су дужни да надлежном министарству благовремено доставе потпуне податке из свог делокруга који су од значаја за ажурност ЈЕКТ-а.

Надлежно министарство и органи јавне власти старају се да заинтересована лица могу електронским путем преко ЈЕКТ-а поуздано и лако да прибаве све обрасце и документа и да предузму све радње у циљу испуњавања услова односно спровођења поступка за остваривање права на пословно настањивање, односно добијање сагласности за пружање услуга у Републици Србији.

Одредба става 4. овог члана не односи се на услове чија се испуњеност мора непосредно проверити прегледом просторија или опреме за пружање услуга или проценом способности или личног интегритета пружаоца услуга или одговорних лица, ако је пружалац услуге правно лице.

Посебна организација надлежна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе обавља стручне послове техничке подршке приликом успостављања и вођења ЈЕКТ-а, као и стручне послове који се односе на обезбеђивање сигурности и безбедности података у ЈЕКТ-у.

Влада уређује поступак размене информација између органа јавне власти и надлежног министарства преко ЈЕКТ-а, као и начин преузимања података из електронских регистара који су успостављени посебним законима.

### **Обавештавање преко ЈЕКТ-а**

#### **Члан 7.**

Надлежно министарство дужно је да пружаоцима и корисницима услуга омогући да преко ЈЕКТ-а лако приступе тачним и потпуним информацијама о:

1) условима које пружаоци услуга морају да испуне у Републици Србији, а посебно о условима и поступцима за остваривање права на пословно настањивање и прекогранично пружање услуга;

2) органима јавне власти који обављају послове од значаја за функционисање тржишта и промет услуга, њиховим надлежностима, као и начину на који пружалац односно корисник услуге ступа у непосредан контакт с њима;

3) начину и условима за упис односно остваривање увида у јавне регистре и базе података о услугама и пружаоцима услуга;

4) правним средствима и поступцима за остваривање и заштиту права пружалаца односно корисника услуга;

5) организацијама и удружењима која пружају практичну помоћ пружаоцима односно корисницима услуга и начину на који пружалац односно корисник услуге ступа у непосредан контакт с њима.

Надлежно министарство и органи јавне власти старају се да пружаоци и корисници услуга преко ЈЕКТ-а могу, на захтев, да добију обавештење од надлежног органа јавне власти о примени прописа од значаја за пословно настањивање односно пружање услуга и да добију једноставна општа упутства за поступање у складу с тим прописима.

Орган јавне власти дужан је да пружи опште информације о примени одговарајућих прописа. Орган јавне власти није дужан да даје правне савете у појединачним случајевима.

Орган јавне власти дужан је да најкасније у року од 15 дана од дана пријема захтева пружаоцу односно кориснику услуга преко ЈЕКТ-а достави обавештење односно упутство из ст. 1. и 2. овог члана, укључујући обавештење о томе ако је захтев неразумљив или непотпун.

### **III. ПРАВО ПРУЖАЛАЦА УСЛУГА НА ПОСЛОВНО НАСТАЊИВАЊЕ**

#### **Право на пословно настањивање**

##### **Члан 8.**

Пружаоци услуга имају право на пословно настањивање у Републици Србији.

Обављање услужне привредне делатности може се условити добијањем сагласности у поступку пред органом јавне власти.

Поступак за добијање сагласности из става 2. овог члана уређује се и води у складу с принципима законитости, заштите права грађана и заштите јавног интереса, сразмерности и недискриминације, ефикасности и економичности, правилног и потпуног утврђивања одлучних чињеница, двостепености у решавању, правноснажности и пружања помоћи странци.

#### **Услови за добијање сагласности**

##### **Члан 9.**

Услови за добијање сагласности за пружање услуга прописују се у циљу спречавања самовољног поступања органа јавне власти пред којим се води поступак и заштите јавног интереса у складу са принципима сразмерности, недискриминације, јавности и транспарентности и морају да буду општи, објективни, унапред објављени, лако доступни и јасни.

Пружаоцу услуга могу да се ставе на терет само разумни и стварни трошкови спровођења поступка за добијање сагласности. Поступак за добијање сагласности не сме да одвраћа пружаоце услуга од обављања услужних делатности, као ни да одлаже или компликује пружање услуга без основаног разлога.

У поступку за добијање сагласности не може се захтевати да пружалац услуге поново испуни услове из става 1. овог члана, ако је већ једном испунио исте услове, или по сврси битно сличне услове, у Републици Србији или у држави ЕЕП. Претходна испуњеност услова доказује се у складу са одредбама члана 5. овог закона.

Услов за добијање сагласности за пружање услуга не сме да буде дискриминаторан у погледу седишта односно држављанства или пребивалишта пружаоца услуге, његових оснивача, чланова или запослених.

Од пружаоца услуге не може да се захтева да има седиште, односно да буде члан професионалног или струковног удружења или организације само у једној држави ЕЕП, да му примарно седиште буде у Републици Србији, као и да је раније обављао, односно био регистрован за обављање предметне услужне делатности у Републици Србији.

Давање сагласности не може да се услови ни:

- 1) постојањем реципроцитета с државом ЕЕП у којој пружалац услуге има седиште односно чији је држављанин;
- 2) економском оправданошћу давања сагласности у конкретном случају;
- 3) закључивањем уговора о осигурању од професионалне одговорности са домаћим осигуравачем;
- 4) прибављањем гаранције код домаће банке.

У поступку за добијање сагласности за пружање услуга не може се тражити мишљење професионалног или струковног удружења чији су чланови стварни или потенцијални конкуренти пружаоца услуге.

### **Важење сагласности за пружање услуга**

#### **Члан 10.**

Сагласност за пружање услуга издаје се без просторних и временских ограничења.

Сагласност из става 1. овог члана укључује и могућност оснивања зависних друштава и образовања огранака.

Пружалац услуге дужан је да у року од седам дана обавести ЈЕКТ о оснивању зависног друштва у циљу обављања услужне делатности за коју је добио сагласност, као и о томе да више не испуњава неки од услова за добијање сагласности.

Просторно важење сагласности за пружање услуга може се законом ограничити ако то налаже јавни интерес.

Временско важење сагласности за пружање услуга може се законом ограничити у следећим случајевима:

1) ако је неопходна редовна провера испуњености услова за добијање сагласности за пружање услуга, а континуирана испуњеност тих услова гарантује пружаоцу услуга да ће сагласност бити обновљена;

2) ако јавни интерес налаже да се ограничи број овлашћених пружалаца одређене услуге, у складу са одредбама члана 11. овог закона;

3) ако јавни интерес налаже да важење сагласности буде временски ограничено.

Не сматра се да је сагласност за пружање услуга временски ограничена ако се може обновити бесплатно и без поновне провере испуњености услова.

Не сматра се да је сагласност за пружање услуга временски ограничена ако је прописан рок у којем је пружалац услуга дужан да почне да обавља услужну делатност, након добијања сагласности.

### **Јавни позив**

#### **Члан 11.**

Ако ограниченост природних ресурса или техничких капацитета за обављање одређене услужне делатности налаже да број овлашћених пружалаца буде ограничен, сагласност за пружање услуге добија се у транспарентном и непристрасно спроведеном поступку по јавном позиву.

Сагласност за пружање услуге која је добијена у поступку по јавном позиву ограничена је временски и не може се обновити без спровођења поступка из става 1. овог члана. Учесници у поступку по јавном позиву су равноправни, а сагласност коју су раније имали не може се рачунати као предност.

Приликом утврђивања општих критеријума за давање сагласности на основу јавног позива, орган јавне власти води рачуна о јавном интересу.

Влада ближе уређује поступак по јавном позиву из става 1. овог члана.

## **Поступак за добијање сагласности и рок за одлучивање**

### **Члан 12.**

За пријем поднесака у поступку за добијање сагласности надлежни су орган јавне власти пред којим се води поступак и надлежно министарство преко ЈЕКТ-а. Надлежно министарство је дужно да захтев за добијање сагласности и остале поднеске које је примило преко ЈЕКТ-а проследи органу јавне власти без одлагања, а најкасније следећег радног дана.

Прималац је дужан да подносиоцу без одлагања потврди пријем поднеска.

Надлежно министарство је дужно да потврди и да је поднесак који је примљен преко ЈЕКТ-а прослеђен надлежном органу јавне власти.

Заједно са потврдом да је примио захтев за добијање сагласности, орган јавне власти односно надлежно министарство преко ЈЕКТ-а, дужно је да подносиоца захтева обавести о:

- 1) року за одлучивање о том захтеву;
- 2) правним лековима на које подносилац захтева има право;
- 3) правним последицама пропуштања органа јавне власти да о захтеву одлучи у року.

Ако поднесак има формални недостатак који спречава да се по њему поступи или је неразумљив или непотпун, орган јавне власти односно надлежно министарство преко ЈЕКТ-а дужно је да без одлагања обавести подносиоца захтева о потреби да уреди поднесак и о томе да рок за одлучивање тече од достављања уредног захтева.

Одлука о захтеву за добијање сагласности без одлагања се доставља подносиоцу захтева, без обзира на то да ли је захтев поднет непосредно органу јавне власти или надлежном министарству преко ЈЕКТ-а.

Орган јавне власти дужан је да у року од 30 дана од дана пријема одлучи о уредном захтеву за добијање сагласности. У сложеним случајевима орган јавне власти може да продужи овај рок, само једном и највише за 30 дана. Одлука о продужењу рока за одлучивање производи правно дејство ако је достављена подносиоцу захтева пре него што је истекао рок који се продужава.

Ако орган јавне власти пропусти рок за одлучивање, сматра се да је захтев за добијање сагласности усвојен у целини, осим ако је ради заштите јавног интереса посебним законом уређено другачије.

## **IV. СЛОБОДА ПРЕКОГРАНИЧНОГ ПРУЖАЊА УСЛУГА**

### **Принцип слободног прекограничног пружања услуга**

#### **Члан 13.**

Прекогранично пружање услуга је слободно.

Прекогранично пружање услуге може се законом ограничити само ако је то неопходно за заштиту јавног поретка, јавне безбедности, јавног здравља или животне средине од стварне и озбиљне опасности.

Ограничење из става 2. овог члана прописује се и тумачи у складу с принципима:

- 1) недискриминације по основу државе седишта односно држављанства пружаоца или корисника услуге;



- 2) сразмерности циљевима ради којих је прописано.

**Забрана одређених ограничења слободе прекограничног пружања услуга**

**Члан 14.**

Прекогранично пружање услуга не може се условити:

- 1) пословним настањивањем на територији Републике Србије;
- 2) добијањем сагласности од органа јавне власти, уписом у одговарајући регистар или чланством у професионалном или струковном удружењу или организацији у Републици Србији, осим ако је то предвиђено прописом којим се прописи Републике Србије усаглашавају са правом Европске уније;
- 3) поседовањем исправе на основу које се утврђује идентитет, коју издаје орган јавне власти у Републици Србији.

Пружаоцу услуге који нема седиште у Републици Србији не може се забранити да успостави односно користи инфраструктуру потребну за обављање предметне услужне делатности.

Посебни услови у погледу опреме и потрошног материјала за обављање услужне делатности прописују се само ако су неопходни за заштиту јавног здравља односно за спровођење или унапређење безбедности и здравља на раду.

Прекогранично пружање услуга на територији Републике Србије не може се отежавати односно онемогућавати мерама или прописима који подстичу кориснике услуга да услуге прибављају од пружалаца услуга са седиштем на територији Републике Србије.

Прекогранично обављање услужних делатности samozапослених физичких лица не може се условити заснивањем радног односа. Samozапослени се не могу ставити у неравноправан положај у односу на правна лица ограничавањем њихове уговорне способности.

**Изузеци од забране ограничења слободе прекограничног пружања услуга**

**Члан 15.**

Одредбе чл. 13. и 14. овог закона не примењују се на:

- 1) услугу која је посебним законом одређена као услуга од општег економског интереса, под условом да је тим законом јасно и прецизно одређен предмет те услуге (предмет обавезе пружаоца услуге према њеном кориснику), као и јавни интерес за њено обављање, нарочито у делатностима поштанских услуга, снабдевања електричном енергијом, топлотном енергијом, гасом и водом, одводњавања и третмана отпада;
- 2) обављање послова извршитеља;
- 3) улазак и боравак држављана трећих држава (лица која нису држављани Републике Србије или држава ЕЕП) на територији Републике Србије;
- 4) ауторска и сродна права, топографије интегрисаних кола, као и права индустријске својине;
- 5) законску јавнобележничку форму одређених правних послова и изјава;

6) регистрацију возила која су предмет лизинга односно дугорочног закупа по основу уговора закљученог изван Републике Србије;

7) меродавно право за уговорне и вануговорне обавезе;

8) питања уређена прописима који се усаглашавају са посебним прописима Европске уније о:

(1) упућивању запослених у услужним делатностима;

(2) заштити података о личности;

(3) социјалном осигурању запослених, samozапослених лица и њихових породица;

(4) посебним административним условима за слободно кретање лица;

(5) регулисаним професијама, као и о услужној делатности коју због њене природе могу да обављају само лица која испуњавају услове за бављење одговарајућом регулисаном професијом;

(6) надзору и контроли транспорта отпада;

(7) ревизији финансијских извештаја.

### **Мере заштите јавног здравља и животне средине**

#### **Члан 16.**

У изузетним случајевима, када прети стварна и озбиљна опасност по јавно здравље или животну средину, држављанину државе ЕЕП односно правном лицу са седиштем у држави ЕЕП може се ограничити слобода пружања услуга на територији Републике Србије, покретањем поступка и изрицањем мере у складу са законом ради спречавања или отклањања те опасности.

Мера из става 1. овог члана мора да буде сразмерна опасности која прети и изриче се под условом да:

1) у Европској унији није извршено усклађивање прописа о безбедности предметне услуге;

2) изречена мера обезбеђује ефикаснију заштиту од мере која се може предузети по праву државе седишта пружаоца услуге;

3) држава седишта пружаоца услуге није предузела никакве мере или су мере које је предузела недовољне за отклањање опасности која прети.

Орган јавне власти може да изрекне меру из става 1. овог члана само ако је претходно окончан поступак узајамне помоћи из члана 17. овог закона.

Одредба става 3. овог члана не примењује се на поступак пред судом.

### **Поступак узајамне помоћи**

#### **Члан 17.**

Пре него што изрекне меру из члана 16. став 1. овог закона, орган јавне власти дужан је да захтева од надлежног органа државе седишта пружаоца услуге да предузме мере ради спречавања или отклањања опасности која прети и да му без одлагања достави све потребне податке о пружаоцу услуге, предметној услузи и околностима случаја.

Када орган јавне власти Републике Србије прими захтев из става 1. овог члана у вези с пружаоцем услуге са седиштем у Републици Србији, дужан је да надлежном органу државе ЕЕП без одлагања достави све тражене податке, као

и да га обавести о изреченим мерама, односно о мерама које могу да се изрекну по праву Републике Србије.

Пре него што изрекне меру из члана 16. став 1. овог закона, а након што прими податке из става 1. овог члана, орган јавне власти дужан је да обавести надлежни орган државе седишта пружаоца услуге и Европску комисију о разлозима због којих сматра да:

- 1) мера коју је предузела држава седишта пружаоца услуге, односно мера која може да се предузме по њеном праву, није адекватна;
- 2) мера која може да се изрекне по праву Републике Србије испуњава услове из члана 16. став 2. овог закона.

Орган јавне власти може да изрекне меру из члана 16. став 1. овог закона по истеку рока од 15 дана од дана када су држава седишта пружаоца услуге и Европска комисија примиле обавештење из става 3. овог члана. Орган јавне власти дужан је да поступи по одлуци Европске комисије којом се утврђује да мера која може да се изрекне по праву Републике Србије није у складу с прописима Европске уније, као и којом се захтева од Републике Србије да се уздржи од изрицања, односно да обустави спровођење поменуте мере.

У хитним случајевима, када прети непосредна опасност по јавно здравље или животну средину, орган јавне власти може да изрекне меру из члана 16. став 1. овог закона пре окончања поступка узајамне помоћи.

У случају из става 5. овог члана, орган јавне власти дужан је да без одлагања обавести Европску комисију и надлежни орган државе седишта пружаоца услуге о изреченој мери и разлозима због којих сматра да се ради о хитном случају.

## **V. ПРАВА КОРИСНИКА УСЛУГА**

### **Слободно коришћење услуга и право на обавештеност**

#### **Члан 18.**

Корисници услуга слободно и под једнаким условима користе услуге на територији Републике Србије.

Корисници услуга имају право на обавештеност о општим условима под којима се у државама ЕЕП пружају и користе услуге, ради доношења разумних економских одлука о прекограничном коришћењу услуга.

### **Забрана дискриминације**

#### **Члан 19.**

Забрањена је дискриминација корисника услуга по основу:

- 1) државе седишта односно држављанства, пребивалишта или боравишта корисника;
- 2) државе седишта односно држављанства пружаоца, чију услугу користи или намерава да користи.

Прекогранично коришћење услуге не може да се услови добијањем сагласности од органа јавне власти, односно давањем изјаве пред тим органом, осим ако се исто захтева за коришћење те услуге када је пружалац услуге пословно настањен у Републици Србији.

Забрањено је да се кориснику услуге онемогући или отежа добијање финансијске помоћи за прибављање одређене услуге, због тога што пружалац услуге нема седиште у Републици Србији, односно због места пружања услуге.

Општи услови пословања пружаоца услуге могу да садрже посебне услове за коришћење услуга с обзиром на држављанство, пребивалиште или боравиште корисника услуга само ако за то постоје оправдани разлози (разлике у тарифи због трошкова путовања до места корисника услуга, повећани трошкови због техничких услова за пружање услуге на одређеном месту, итд.).

### **Дужност обавештавања корисника услуга**

#### **Члан 20.**

Надлежно министарство дужно је да корисницима услуга омогући да, на захтев, преко ЈЕКТ-а лако приступе тачним и потпуним информацијама од значаја за прекогранично коришћење услуга.

Информације из става 1. овог члана односе се на:

- 1) услове које пружаоци услуга морају да испуне у држави ЕЕП, а посебно услове који се односе на заштиту потрошача;
- 2) правна средства и поступке за остваривање и заштиту права корисника услуга када пружалац услуге нема седиште у Републици Србији;
- 3) организације и удружења која пружају практичну помоћ корисницима услуга у државама ЕЕП, као и начин на који корисник услуге ступа у непосредан контакт с њима.

Надлежно министарство прибавља информације од значаја за прекогранично коришћење услуга у поступку административне сарадње са надлежним органима држава ЕЕП из члана 29. овог закона.

## **VI. БЕЗБЕДНОСТ И КВАЛИТЕТ УСЛУГА**

### **Обавезно предуговорно обавештавање корисника услуге**

#### **Члан 21.**

У циљу одржавања и унапређења безбедности и квалитета услуга, пружалац услуге дужан је да кориснику услуге благовремено, јасно и прегледно стави на располагање потпуне податке из члана 22. овог закона.

Пружалац услуге дужан је да обавезу из става 1. овог члана изврши пре закључења уговора, односно пре почетка пружања услуге, ако се уговор не закључује у писаној форми.

Пружалац услуге извршава обавезу из става 1. овог члана на један од следећих начина:

- 1) стављањем на располагање кориснику услуге података из члана 22. овог закона на месту закључења уговора, односно на месту пружања услуге ако се уговор не закључује у писаној форми, тако да му буду лако доступни;
- 2) предајом кориснику услуге информационог материјала који садржи детаљан опис услуге, све податке из члана 22. овог закона, као и податке из члана 23. овог закона које је корисник захтевао;
- 3) достављањем кориснику услуге електронске адресе на којој су лако доступни сви подаци из члана 22. овог закона.

Ако пружалац услуге не испуни обавезу из става 1. овог члана, корисник услуге може да захтева поништење уговора. Право да се захтева поништење уговора престаје истеком једне године од дана његовог закључења.

## **Предмет обавезног предуговорног обавештавања**

### **Члан 22.**

Пружалац услуге дужан је да кориснику услуге стави на располагање следеће податке:

1) име и презиме, односно назив пружаоца услуге, статус, правну форму, адресу седишта, адресу за пријем поште, број телефона и, по могућности, број факса и адресу за пријем електронске поште;

2) ако је пружалац услуге уписан у јавни регистар, назив регистра и матични број, односно други податак за поуздану идентификацију пружаоца услуге у том регистру;

3) ако се за пружање те услуге захтева сагласност органа јавне власти, основне податке о том органу или ЈЕКТ-у, њиховим надлежностима, као и начину на који се ступа у непосредан контакт с њима;

4) ако је пружалац услуге обвезник пореза на додату вредност у складу са законом којим се уређује порез на додату вредност, његов порески идентификациони број;

5) за регулисане професије, професионалну квалификацију пружаоца услуге и државу у којој је стечена односно призната, као и професионално или струковно удружење или организацију код којих је пружалац услуге уписан у именик односно регистар;

6) опште услове пословања пружаоца услуге, ако постоје;

7) уговарање меродавног права или надлежности суда односно арбитраже, ако је предвиђено;

8) гаранцију, ако постоји;

9) цену услуге, ако је унапред одређена;

10) основна обележја услуге, ако нису очигледна;

11) опасна својства услуге из члана 24. став 1. овог закона;

12) ако пружалац услуге има законску обавезу да се осигура од професионалне одговорности, односно да кориснику услуге пружи одговарајуће средство обезбеђења, основне податке о осигуравачу односно даваоцу обезбеђења, као и начину на који се ступа у непосредан контакт с њима;

13) о начину на који корисник услуге може да изјави рекламацију у случају да услуга која му је пружена није саобразна ономе што је уговорено, као и поступку решавања рекламације.

На поступак решавања рекламације из става 1. тачка 13) овог члана сходно се примењују одредбе закона којим се уређује заштита потрошача.

## **Предуговорно обавештавање на захтев корисника**

### **Члан 23.**

Пружалац услуге дужан је да кориснику услуге на захтев стави на располагање и следеће податке:

1) цену услуге коју пружалац нема у редовној понуди, али у оквиру своје делатности може да је пружи на захтев корисника услуге;

2) ако цена не може да се утврди унапред, начин на који корисник услуге може поуздано да је израчуна;

3) за регулисане професије, опште акте којима је регулисана професија уређена у земљи седишта пружаоца услуге, као и начин на који се приступа тим актима;

4) кодификована правила струке и кодекс пословне етике који обавезују пружаоца услуге и електронску адресу на којој су доступни, уз навођење језика на којем су расположиви;

5) мешовите услуге које пружалац услуга такође обавља, а које су непосредно повезане с предметном услугом, друге пружаоце са којима их обавља, као и предузете мере за спречавање сукоба интереса;

6) основне податке о вансудском решавању спорова при професионалном, струковном или трговачком удружењу или организацији у коју је учлањен пружалац услуга, односно према кодификованим правилима струке или кодексу пословне етике који га обавезују, као и начин на који се приступа детаљним подацима о вансудском решавању спорова;

7) друге информације о својствима услуге коју пружалац нуди.

### **Обавезно осигурање од одговорности**

#### **Члан 24.**

Пужалац услуге дужан је да закључи уговор о обавезном осигурању од одговорности или да пружи друго обезбеђење за обавезу накнаде штете, ако одређена услужна делатност при нормалном обављању непосредно изазива повећану опасност од смрти, телесне повреде или оштећења здравља корисника услуге или трећег лица или прети да озбиљно наруши имовинско стање корисника услуге.

Влада утврђује листу услуга које се сматрају опасним у смислу става 1. овог члана.

При остваривању права на пословно настањивање у Републици Србији, сматра се да је пружалац услуге са седиштем у држави ЕЕП испунио обавезу из става 1. овог члана, ако се већ осигурао од одговорности односно дао довољно средство обезбеђења у држави ЕЕП. Постојање осигурања од одговорности односно довољног обезбеђења пружалац услуге може да доказује исправом која му је издата у држави ЕЕП, у складу с одредбама члана 5. овог закона.

Ако осигурање односно средство обезбеђења које пружалац услуге са седиштем у држави ЕЕП има, само делимично покрива ризик одговорности за штету од опасне услуге, дужан је за пружи довољно обезбеђење за ризик који није покривен.

### **Обезбеђење по судској одлуци**

#### **Члан 25.**

Када суд у поступку обезбеђења обавезе пружаоца услуге са седиштем у држави ЕЕП да обезбеди испуњење своје обавезе, дужан је да прихвати довољно средство обезбеђења из државе ЕЕП.

### **Пословна комуникација регулисаних професија**

#### **Члан 26.**

Лице које се бави регулисаном професијом има право да промовише своје услуге и добар пословни углед, у складу са правилима струке и професионалне етике, на начин који одговара природи те регулисане професије, чувајући пословну тајну и достојанство, самосталност и независност своје професије.

Ако то налаже јавни интерес, пословна комуникација лица која се баве одређеном регулисаном професијом може да се ограничи правилима струке односно кодексом пословне етике, на сразмеран и недискриминаторан начин.

Прописи којима се уређује пословна комуникација регулисане професије усклађују се са одредбама овог закона.

### **Мешовите услуге**

#### **Члан 27.**

Пружање мешовитих услуга је слободно.

Лица која се баве регулисаним професијама, као и лица која обављају послове акредитације, издавања сертификата, техничког надзора, испитивања или тестирања, могу да учествују у пружању мешовитих услуга под следећим условима:

- 1) да не постоји сукоб интереса односно неспојивост одређених делатности;
- 2) да је осигурана самосталност и независност услужне делатности за коју је законом прописано да је самостална и независна;
- 3) да су правила струке и професионалне етике, а нарочито правила о професионалној тајни, која обавезују пружаоце мешовите услуге, међусобно усклађена.

Слободно пружање мешовитих услуга може да се ограничи законом, на сразмеран и недискриминаторан начин, ради поштовања услова из става 2. овог члана.

### **Политика квалитета и безбедности услуга**

#### **Члан 28.**

Република Србија предузима мере и активности ради остваривања дугорочног циља обезбеђења системских услова за унапређење безбедности и квалитета услуга које се пружају на њеној територији, као што су:

- 1) мере и активности којима подстиче пружаоце услуга да самостално одржавају и унапређују квалитет својих услуга, тако што приступају системима независне сертификације, односно доносе повеље квалитета или приступају таквим повељама;
- 2) обавештавање пружалаца и корисника услуга о значењу и условима за добијање различитих ознака квалитета у услужним делатностима;
- 3) мере и активности којима подстиче професионална и струковна удружења и организације, као и удружења и савезе удружења за заштиту потрошача, на сарадњу с професионалним, струковним и потрошачким организацијама из држава ЕЕП, ради контроле, очувања и унапређења безбедности и квалитета услуга;
- 4) мере и активности којима подстиче развој система независног оцењивања квалитета услуга и сертификације пружалаца услуга.

## **VII. АДМИНИСТРАТИВНА САРАДЊА**

### **Обавеза административне сарадње**

#### **Члан 29.**

У циљу контроле, очувања и унапређења квалитета и безбедности услуга, као и надзора над радом пружалаца услуга у правном промету,

Република Србија приступа ИМИ систему за административну сарадњу и електронску размену података с државама ЕЕП.

Органи јавне власти Републике Србије дужни су да путем ИМИ система сарађују с надлежним органима држава ЕЕП, а нарочито да:

- 1) размењују податке од значаја за контролу, очување и унапређење квалитета и безбедности услуга са надлежним органима држава ЕЕП;
- 2) учествују у поступку узајамне помоћи из члана 17. овог закона;
- 3) на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП у разумном року доставе податке о пружаоцу услуге или о услузи;
- 4) на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП у разумном року спроведу инспекцијски или други облик надзора или контроле у складу са законом;
- 5) обавесте без одлагања надлежни орган државе ЕЕП о препрекама за поступање по примљеном захтеву, ради даље сарадње на отклањању тих препрека;
- 6) омогуће надлежним органима државе ЕЕП увид у регистре пружалаца услуга под условима који важе за домаће органе јавне власти;
- 7) обавесте Европску комисију о томе да надлежни орган државе ЕЕП не испуњава обавезу сарадње у оквиру ИМИ система.

Орган јавне власти дужан је да информације које је добио путем ИМИ система користи само за сврхе за које их је захтевао.

Надлежно министарство је национални координатор који обавља послове координације рада органа јавне власти Републике Србије у ИМИ систему.

Влада уређује спровођење административне сарадње и електронске размене података са државама ЕЕП путем ИМИ система, а посебно сарадњу у вези са надзором над пружањем услуга и предузимањем мера упозорења, као и рад националног координатора из става 4. овог члана.

Сарадња и размена података из става 1. овог члана уређује се и обавља у складу са законом којим се уређује заштита података о личности.

### **Надзор над пружаоцима услуга са седиштем у Републици Србији**

#### **Члан 30.**

Органи јавне власти Републике Србије у складу са законом врше надзор и контролу пословања пружалаца услуга са седиштем у Републици Србији, укључујући њихово прекогранично пружање услуга, као и случајеве када пословање ових лица у Републици Србији прети да изазове или је изазвало штету у држави ЕЕП.

Када надзор и контрола из става 1. овог члана подразумева предузимање материјалних радњи на територији државе ЕЕП, орган јавне власти путем ИМИ система захтева од надлежног органа државе ЕЕП да предузме те радње.



## **Надзор над пружаоцима услуга са седиштем у Републици Србији на захтев државе ЕЕП**

### **Члан 31.**

Осим надзора и контроле из члана 30. овог закона, надзор и контрола пословања пружалаца услуга са седиштем у Републици Србији спроводи се на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП.

Орган јавне власти дужан је да путем ИМИ система, на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП, у најкраћем року достави податке о пружаоцу услуге са седиштем у Републици Србији, укључујући:

- 1) потврду да предметни пружалац услуге има седиште у Републици Србији;
- 2) потврду да предметни пружалац услуге, према сазнањима органа јавне власти, обавља своју делатност у складу са законом.

Орган јавне власти дужан је да у разумном року на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП спроведе надзор, укључујући инспекцијски надзор, односно да предузме друге мере у складу са законом према пружаоцу услуге са седиштем у Републици Србији, као и да путем ИМИ система обавести надлежни орган државе ЕЕП о спроведеном надзору односно о предузетим мерама.

При извршавању обавезе из става 3. овог члана, орган јавне власти предузима мере у складу са законом, које по његовој процени најбоље одговарају разлозима због којих му се обратио надлежни орган државе ЕЕП.

## **Надзор над пружаоцима услуга са седиштем у држави ЕЕП**

### **Члан 32.**

Органи јавне власти Републике Србије врше надзор и контролу пословања пружалаца услуга са седиштем у држави ЕЕП, који пружају услуге на територији Републике Србије, у складу са законом.

Поступање органа јавне власти из става 1. овог члана:

- 1) не сме да буде дискриминаторно по основу државе седишта пружаоца услуге;
- 2) мора да буде сразмерно разлозима због којих се врше надзор и контрола.

Органи јавне власти Републике Србије врше надзор и контролу прекограничног пружања услуга на територији Републике Србије у складу са одредбама чл. 13, 14. и 15. овог закона.

## **Надзор над пружаоцима услуга са седиштем у држави ЕЕП на захтев државе седишта**

### **Члан 33.**

Осим надзора и контроле из члана 32. овог закона, надзор и контрола пословања пружалаца услуга са седиштем у држави ЕЕП, који пружају услуге на територији Републике Србије, спроводи се на образложени захтев надлежног органа државе седишта.

Орган јавне власти дужан је да у разумном року на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП спроведе надзор, укључујући и инспекцијски надзор, односно да предузме друге мере у складу са законом према пружаоцу услуге са седиштем у тој држави, као и да путем ИМИ система обавести

надлежни орган државе ЕЕП о спроведеном надзору односно о предузетим мерама.

При извршавању обавезе из става 2. овог члана, орган јавне власти предузима мере у складу са законом, које по његовој процени најбоље одговарају разлозима због којих му се обратио надлежни орган државе ЕЕП.

### **Мере упозорења**

#### **Члан 34.**

Ако орган јавне власти утврди да начин обављања услужне делатности или одређене радње пружаоца услуге који има седиште у Републици Србији или држави ЕЕП, а пружа услуге у држави ЕЕП или на територији Републике Србије, угрожавају или прете да угрозе јавно здравље или животну средину, дужан је да путем ИМИ система без одлагања о томе обавести све државе ЕЕП и Европску комисију.

### **Размена података о пословном угледу пружалаца услуга**

#### **Члан 35.**

На образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП, орган јавне власти дужан је да путем ИМИ система у разумном року достави податке од непосредног значаја за оцену стручности и добре пословне праксе пружаоца услуге, као и да обавести пружаоца услуге о извршеном достављању.

Орган јавне власти путем ИМИ система подноси образложени захтев надлежном органу државе ЕЕП за достављање података од непосредног значаја за оцену стручности и добре пословне праксе пружаоца услуге.

На образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП, орган јавне власти путем ИМИ система доставља податке о одлуци која је донета, односно санкцији која је изречена у дисциплинском, прекршајном или кривичном поступку, уз навођење прописа који су примењени, само ако је предметна одлука од непосредног значаја за оцену стручности и добре пословне праксе пружаоца услуге и ако је постала правноснажна и извршна. У осталим случајевима, на образложени захтев надлежног органа државе ЕЕП орган јавне власти доставља податке о томе да ли су изјављени правни лекови и о времену које је редовно потребно за доношење правноснажне и извршне одлуке.

## **VIII. НАДЗОР**

### **Надлежност за надзор**

#### **Члан 36.**

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши надлежно министарство.

Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши надлежно министарство преко тржишних инспектора, као и друга министарства у складу са својим делокругом преко одговарајућих инспектора.

### **Овлашћења инспектора**

#### **Члан 37.**

У вршењу инспекцијског надзора из члана 36. став 2. овог закона, инспектор проверава да ли је пружалац услуге:

1) обављао услужну делатност на територији Републике Србије без прописане сагласности из члана 8. став 2. овог закона;

2) пропустио да у року од седам дана обавести ЈЕКТ о оснивању зависног друштва у циљу обављања услужне делатности за коју је добио сагласност, супротно члану 10. став 3. овог закона;

3) пропустио да у року од седам дана обавести ЈЕКТ о томе да више не испуњава неки од услова за добијање сагласности, супротно члану 10. став 3. овог закона;

4) обављао услужну делатност на начин који дискриминише корисника услуга по основу седишта односно држављанства, пребивалишта или боравишта, супротно члану 19. став 1. тачка 1) овог закона;

5) прописао дискриминаторну одредбу у општим условима пословања, супротно члану 19. став 4. овог закона;

6) пропустио да кориснику услуге стави на располагање податке из члана 22. овог закона на начин прописан у члану 21. став 3. овог закона;

7) пропустио да кориснику услуге, на захтев, стави на располагање податке из члана 23. овог закона;

8) пропустио да закључи уговор о обавезном осигурању од одговорности, односно да пружи довољно обезбеђење за обавезу накнаде штете у складу са чланом 24. ст. 1. и 4. овог закона;

9) промовисао своје услуге или добар пословни углед противно правилима струке, односно кодексима пословне етике;

10) учествовао у пружању мешовите услуге у супротности са законом;

11) пропустио да поступи по налогу у смислу става 2. овог члана.

Ако утврди неправилност из става 1. тач. 1) - 5), 8) и 10) овог члана, инспектор доноси решење којим налаже начин и рок за њено отклањање.

Ако утврди неправилност из става 1. тачка 9) овог члана, инспектор иницира покретање поступка пред професионалним или струковним удружењем које је усвојило правила струке, односно кодекс пословне етике или организацијом која је усвојила правила струке, односно кодекс пословне етике.

Против решења инспектора допуштена је жалба, која се подноси надлежном министру у року од осам дана од дана пријема решења.

Ако утврди неправилност из става 1. тач. 6), 7) или 11) овог члана, инспектор издаје прекршајни налог у складу са законом којим се уређује издавање прекршајног налога.

## **IX. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Прекршајна одговорност**

#### **Члан 38.**

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

1) пропусти да у року од седам дана обавести ЈЕКТ о оснивању зависног друштва у циљу обављања услужне делатности за коју је добио сагласност, супротно члану 10. став 3. овог закона;

2) пропусти да у року од седам дана обавести ЈЕКТ о томе да више не испуњава неки од услова за добијање сагласности, супротно члану 10. став 3. овог закона;

3) обавља услужну делатност на начин који дискриминише корисника услуга по основу седишта односно држављанства, пребивалишта или боравишта, супротно члану 19. овог закона;

4) не закључи уговор о обавезном осигурању од одговорности, односно не пружи довољно обезбеђење за обавезу накнаде штете у складу са чланом 24. ст. 1. и 4. овог закона;

5) промовише своје услуге или добар пословни углед супротно члану 26. став 1. овог закона;

6) учествује у пружању мешовите услуге супротно члану 27. став 2. овог закона.

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

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

### **Новчане казне у фиксном износу**

#### **Члан 39.**

Новчаном казном у износу од 100.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) кориснику услуге не стави на располагање податке из члана 22. овог закона на начин прописан у члану 21. став 3. овог закона;

2) кориснику услуге, на захтев, не стави на располагање податке из члана 23. овог закона;

3) не поступи по решењу инспектора из члана 37. став 2. овог закона.

За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 10.000 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном у износу од 50.000 динара.

## **X. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Доношење прописа на основу овог закона**

#### **Члан 40.**

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

Прописи из члана 4. став 1. и члана 26. став 3. овог закона ускладиће се са овим законом до дана приступања Републике Србије Европској унији.

Пружаоци услуга дужни су да своје опште акте ускладе са овим законом до дана приступања Републике Србије Европској унији.

### **Развојне етапе ЈЕКТ-а**

#### **Члан 41.**

У року од две године од дана ступања на снагу овог закона надлежно министарство дужно је да успостави ЈЕКТ.

До почетка примене овог закона надлежно министарство преко ЈЕКТ-а обавља послове бесплатног обавештавања заинтересованих лица о условима и поступцима за остваривање права на пословно настањивање, односно за добијање сагласности за пружање услуга у Републици Србији.

**Ступање на снагу****Члан 42.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, осим одредаба члана 5. и чл. 7-39, које се примењују од дана приступања Републике Србије Европској унији.