

ЗАКОН

О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

I. ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

1. Предмет

Члан 1.

Овим законом уређују се основна права потрошача, начин остваривања тих права, заштита права потрошача и примена етичких начела.

Члан 2.

Потрошач у смислу овог закона јесте свако физичко лице које купује производе или користи услуге за личне потребе или потребе свог домаћинства.

Потрошач јесте и привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, када купује производе или користи услуге за сопствене потребе.

Продавац у смислу овог закона јесте привредно друштво, предузеће, друго правно лице и предузетник, који продаје производе или пружа услуге потрошачу из ст. 1. и 2. овог члана.

2. Основна права потрошача

Члан 3.

Основна права потрошача у смислу овог закона јесу права на:

1) задовољавање основних потреба - доступност најнужнијих производа и услуга, хране, одеће, обуће и стамбеног простора, здравствене заштите, образовања и хигијене;

2) сигурност - заштита од производа, производних процеса и услуга штетних по живот и здравље;

3) информисаност - располагање чињеницама од значаја за правилан избор и заштиту од непоштене огласне поруке или ознаке на производима које могу потрошача да доведу у заблуду;

4) избор - могућност избора између више производа и услуга, по прихватљивим ценама и уз гарантовано добар квалитет;

5) глас потрошача - заступљеност интереса потрошача у процесу доношења и спровођења политике заштите потрошача, као и у поступку увођења нових производа и услуга;

6) обештећење - добијање правичне накнаде за лажно приказивање својстава производа и услуга, неквалитетне производе или незадовољавајуће услуге;

7) образовање потрошача - стицање основних знања и способности потребних за правилан и поуздан избор производа и услуга, знања о основним правима и одговорностима потрошача и начинима како се та знања могу остваривати;

8) здраву животну средину - живот и рад у окружењу које не представља опасност за здравље потрошача.

Члан 4.

Посебна заштита обезбеђује се групама потрошача као што су деца, стари и болесни.

II. ЗАШТИТА ЖИВОТА, ЗДРАВЉА И СИГУРНОСТ ПОТРОШАЧА

1. Сигурност производа и амбалаже

Члан 5.

Производи, производни процеси и услуге морају бити сигурни по живот и здравље потрошача и животну средину.

Производи и услуге морају одговарати здравственим, хигијенским, квалитативним, еколошким и другим условима у складу са законом, важећим стандардима, обичајима, техничким и другим прописима.

Члан 6.

Забрањена је продаја здравствено или хигијенски неисправних производа, производа којима је истекао рок употребе, као и производа који нису декларисани на прописан начин, у складу са законом.

Члан 7.

Амбалажа мора бити нешкодљива за здравље потрошача и животну средину.

Паковање и препакивање производа мора бити учињено на начин којим се обезбеђује очување здравствене и хигијенске исправности и квалитета производа.

2. Заштита малолетних лица

Члан 8.

Забрањено је нуђење изван продајних просторија, појединачно или са другим производима, млека, друге хране и пића за новорођенчад и одојчад, као и прибора за коришћење тих производа, којима се замењује природан начин исхране.

Забрањена је продаја играчака и других производа намењених деци ако су направљени од материјала који може штетно деловати на здравље деце, у складу са законом.

Играчке и други производи морају садржати видна упозорења о опасностима за децу при коришћењу производа, као и упозорења о ограничењу коришћења производа намењених деци до одређених година живота.

Забрањена је продаја и служење алкохолних пића малолетним лицима.

Забрањена је продаја дуванских производа малолетним лицима, у складу са законом којим се уређује трговина дуванским производима.

3. Обавештење о квалитету воде и ваздуха

Члан 9.

Надлежни органи су дужни да редовно и тачно обавештавају становништво о извршеним контролама воде и ваздуха, у складу са законом.

Обавештења из става 1. овог члана о квалитету воде садрже нарочито податке о микробиолошкој, радиолошкој, хемијској исправности, укључујући и податке о присуству тешких метала и друге податке о квалитету и здравственој исправности воде.

Обавештења из става 1. овог члана садрже потпуне и тачне податке о загађености ваздуха и загађивачима, ради заштите здравља потрошача.

4. Генетски модификовани производи

Члан 10.

Производ који је резултат генетског инжењеринга или у свом саставу има генетски модификоване компоненте, обавезно мора имати ознаку таквог порекла.

III. ЗАШТИТА ЕКОНОМСКИХ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

1. Основни облици заштите

Члан 11.

Приликом куповине производа, односно коришћења услуга потрошач има право да његови економски интереси буду заштићени.

Члан 12.

Потрошачима се производи и услуге нуде под једнаким условима.

Ако поједине групе потрошача из социјалних, здравствених и хуманитарних разлога имају право на посебне услове при куповини производа и услуга, продавац, односно давалац услуга код кога се остварује право на посебне услове дужан је да одобрене услове и остваривање тог права јасно и видљиво истакне.

Члан 13.

Производи који се нуде потрошачу морају бити изложени, доступни, мерљиви и снабдевени потребном документацијом, у складу са законом.

Производи са посебним техничким својствима морају имати пратећу документацију, у складу са законом којим се уређује стандардизација.

Члан 14.

Резервисани производи и производи који су плаћени, а налазе се у продајном објекту, морају бити издвојени и посебно обележени и мора бити посебно назначен рок важења резервације, односно рок преузимања или испоруке.

Рокови из става 1. овог члана не могу бити дужи од осам дана.

Члан 15.

Продавац, односно давалац услуге дужан је да потрошачу обезбеди:

- 1) производ у тачној мери или количини и да му се омогући да провери ту тачност;
- 2) количину производа коју тражи кад је та количина на располагању, ако законом или другим прописом није другачије одређено;
- 3) производ или услугу прописаног или уговореног квалитета, а ако квалитет није прописан или уговорен, производ или услуга морају бити уобичајеног квалитета;
- 4) производ или услугу по уговореним ценама или образованим у складу са посебним прописима о ценама, као и да се тако утврђена цена правилно обрачуна;
- 5) производ са пратећом документацијом у складу са законом којим се уређује стандардизација;
- 6) производ или услугу у уговореном року, а ако рок није уговорен у примереном року, који не може бити дужи од осам дана;
- 7) доказ о пореклу производа.

Члан 16.

Забрањено је:

- 1) одбијање да се потрошачу прода производ који је изложен или на други начин припремљен за продају или одбијање пружања услуге која се

може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и опште прихваћеним пословним обичајима;

2) условљавање продаје производа или пружања услуге продајом другог производа или пружањем друге услуге;

3) вршити дискриминацију потрошача у погледу врсте, квалитета, цене производа и услуге или количине производа, као и услова за испоруку купљеног производа, односно пружање услуге потрошачу.

2. Цена производа и услуга

Члан 17.

Потрошач мора бити обавештен о важећој цени производа и услуге.

Обавештење о цени из става 1. овог члана даје се јасним истицањем цене на видном месту, на производу, поред производа и у ценовнику услуге, као и у свакој понуди за закључење уговора о продаји производа и услуге.

Цена мора бити исказана за јединицу мере, комплетан производ или одређену количину производа.

Код производа који је претходно упакован у паковање различито од јединице мере, поред цене за то паковање, мора бити истакнута и цена по јединици мере за исти производ.

Код производа у расутом стању истиче се само цена за јединицу мере.

Члан 18.

Обавештење о цени из члана 17. овог закона, не може доводити у заблуду потрошача у погледу висине цене, односно стварати утисак:

1) да је цена нижа него што јесте;

2) да су у цену укључене посебне услуге за које се плаћа посебна цена;

3) да је цена била или да ће бити повећана или снижена за одређено време или за одређени износ.

3. Материјал за паковање

Члан 19.

Продавац је дужан да обезбеди погодан материјал за паковање, у складу са врстом и својствима производа.

При мерењу производа материјал за паковање не може битно да утиче на нето масу производа.

На захтев потрошача производ се мора посебно упакovati, с тим што се такво паковање може наплатити највише до износа продајне цене материјала употребљеног за паковање.

4. Издавање рачуна

Члан 20.

За купљени производ или пружену услугу потрошачу се обавезно издаје рачун.

Рачун из става 1. овог члана садржи нарочито датум продаје производа, односно пружања услуге, врсту и количину производа, цену за јединицу производа, као и друге податке у складу са посебним прописом.

Код употребљаваног или поправљаног производа, производа са недостатком, односно производа чија су употребна својства и карактеристике на други начин ограничене, у рачуну се мора јасно назначити да се ради о таквом производу.

5. Гарантни лист

Члан 21.

Производ за који се издаје гарантни лист, у складу са законом, продаје се уз обавезно попуњен и оверен гарантни лист.

Гарантни лист садржи назив и седиште даваоца гаранције, податке којима се идентификује производ, гарантни рок, изјаву о гаранцији и условима гаранције уз одговорност продавца и произвођача за исправност купљеног производа у гарантном року, списак сервиса, назив и седиште продавца, датум продаје, печат и потпис овлашћеног продавца и друге податке, у складу са законом.

Давалац гаранције је дужан да потрошачу обезбеди сервисирање производа, у складу са законом или уговором.

Продавац, односно произвођач, не може купца доводити у заблуду о постојању, садржини и трајању гаранције.

6. Испорука производа

Члан 22.

Продавац на мало дужан је да за продате производе веће тежине и већег обима (намештај, техничка роба, огрев, грађевински материјал и сл.) обезбеди потрошачу испоруку купљеног производа на адресу потрошача, уколико је место отпреме и место пријема на подручју исте општине или истог града.

Продавац производа из става 1. овог члана је дужан да на рачуну напише рок испоруке производа.

Ако продавац не испоручи купљени производ у уговореном року, потрошач има право да затражи враћање плаћеног износа, односно износа у висини продајне цене неиспорученог производа, на дан враћања новца.

Потрошач може тражити накнаду штете коју је претрпео због кашњења у испоруци производа, ако до кашњења није дошло кривицом потрошача.

7. Технички производи

Члан 23.

Продавац техничких производа, дужан је да за технички производ који продаје потрошачу обезбеди, у складу са законом којим се уређује стандардизација и овим законом :

1) декларацију, гарантни лист, атест, сертификат, техничко упутство, упутство за употребу и друге податке и ознаке;

2) резервне делове, прикључне апарате, прибор и друге производе без којих се технички производ не може користити према својој намени;

3) континуирани технички сервис, односно одржавање и поправку.

8. Куповина на даљину

8.1. Каталошка куповина

Члан 24.

Продавац који нуди производе на основу каталога одговара за све недостатке производа који се каталошки продају.

Продавац је дужан да у каталошкој понуди истакне обавештење о цени производа, условима гаранције ако се каталошка понуда односи на производе за које се обавезно издаје гарантни лист, начин плаћања, начин решавања приговора и друге прописане услове продаје.

Потрошач има право приговора у складу са чл. 34. и 35. овог закона.

8.2. Куповина на основу узорка и модела

Члан 25.

Продавац који нуди производе на основу узорка или модела, презентацијом преко овлашћеног представника изван пословних просторија продавца, закључује уговор са потрошачем који прихвати понуду за куповину производа по узорку или моделу.

Ако је продавац предао купцу купљени производ из става 1. овог члана који није истоветан узорку или моделу, продавац одговара по правилима

о одговорности за материјалне недостатке производа, а потрошач има право на приговор у складу са чл. 34. и 35. овог закона.

8.3. Куповина на пробу

Члан 26.

Уговором између продавца и потрошача може да се предвиди да се производ пре куповине може дати потрошачу на пробу као и рок трајања пробе који не може бити краћи од седам дана.

У случају из става 1. овог члана потрошач није дужан да испробани производ купи али је дужан да обавести продавца да је одустао од уговора и да му врати производ са обавезом плаћања трошкова враћања производа.

Ако потрошач у року из става 1. овог члана не врати производ продавцу или не обавести продавца да је одустао од уговора, сматра се да је остао при уговору.

Продавац не може наплатити производ потрошачу пре истека рока у којем потрошач има право да испроба производ и откаже уговор.

8.4. Понуда производа и услуга коришћењем електронских средстава

Члан 27.

Понуда производа и услуга електронским средствима (електронска пошта, електронска трговина, интернет и др.) мора да садржи све битне елементе (врсту и квалитет производа и услуга, услове гаранције, порекло, начин плаћања, рок за испоруку, рок за извршење услуге, цену, начин решавања приговора и др.) који су од значаја за одлуку потрошача о куповини понуђених производа, односно коришћене услуге.

Продавац производа, односно давалац услуга, који је закључио уговор на основу електронске понуде одговара за све материјалне недостатке производа, односно за исправно функционисање производа продатог уз гарантни лист у складу са законом, као и за неизвршену или неквалитетно извршену услугу, а потрошач има право приговора у складу са чл. 34. и 35. овог закона.

8.5. Понуда производа и услуга уз сагласност потрошача

Члан 28.

Понуда производа и услуга потрошачу изван пословних просторија продавца и даваоца услуга, путем каталога, презентацијом узорка или модела, показивањем производа ради обавештавања о његовим својствима, понудом производа и услуга електронским средствима и на други начин којим се производ или услуге нуде на адреси потрошача, дозвољена је само ако постоји претходна сагласност потрошача.

9. Потрошачки кредит

Члан 29.

Уговор о потрошачком кредиту сачињава се у писменој форми.

Давалац потрошачког кредита дужан је да, пре закључења уговора, у писменој форми обавести потрошача о највишем износу потрошачког кредита, о годишњој каматној стопи и условима под којима се она може променити, о трошковима кредита који се наплаћују у време закључења уговора и условима под којима се они могу променити, као и о условима и поступку раскида уговора.

Члан 30.

Уговор о потрошачком кредиту обавезно садржи:

- 1) назив и цену производа или услуге која је предмет уговора;
- 2) укупан износ, рок отплате, број и износ месечне рате кредита, каматну стопу, начин обезбеђивања отплате кредита и услове за раскид уговора;
- 3) висину годишње каматне стопе и услове под којима се она може променити;
- 4) услове и начин отплате кредита пре уговореног рока;
- 5) друге елементе, у складу са законом.

Давалац потрошачког кредита не може потрошачу да зарачуна и наплати додатни трошак који није утврђен уговором.

10. Куповина на рате

Члан 31.

Плаћање купљених производа на више месечних рата може се уговорити на начин и под условима прописаним законом.

11. Распродаја производа

Члан 32.

Распродаја у смислу овог закона јесте продаја производа сезонског карактера, производа пред истеком рока употребе и производа којима продавац самостално битно снижава цену из комерцијалних разлога.

Производ који је на распродаји мора бити означен са основном ценом и са сниженом ценом.

Производ чији је рок употребе пред истеком и који је због тога на распродаји мора имати јасно означен датум истека рока употребе.

12. Продаја производа са недостатком

Члан 33.

Ако продавац продаје производ са недостатком, дужан је да тај производ издвоји од других производа, да смањи цену производа у зависности од врсте и обима недостатка и да упозори потрошача на те недостатке.

Продавац је дужан да на производу са недостатком истакне јасно и видљиво обавештење о сниженој цени, о недостатку производа и о искључењу одговорности продавца за тај недостатак.

13. Приговор (рекламација)

Члан 34.

Потрошач има право приговора на купљени производ или пружену услугу, за које се не издаје гарантни лист, због недостатака који су настали у року од шест месеци од дана куповине, односно извршене услуге.

Уз приговор из става 1. овог члана подноси се рачун о купљеном производу, односно извршеној услузи.

Приговор се подноси у продајном објекту у коме је производ купљен, односно услуга извршена, а уз сагласност потрошача и на другом месту које је за то одређено, лицу овлашћеном за пријем приговора које мора бити присутно на том месту током радног времена.

Овлашћено лице одлучује о приговору истог дана када је приговор поднет, а најкасније у року од осам дана од дана подношења приговора.

Продавац, односно давалац услуге је дужан да својим актом ближе утврди начин и услове решавања приговора.

Члан 35.

Ако је приговор из члана 34. овог закона основан због недостатка на производу, потрошач има право на:

- 1) замену купљеног производа за нов производ, односно производ одговарајуће марке (модела, типа) или
- 2) да му се врати износ плаћен за тај производ у висини малопродајне цене тог производа на дан враћања или
- 3) отклањање недостатка на производу.

Ако је приговор из члана 34. овог закона основан због недостатка у извршењу услуге, потрошач има право на:

- 1) отклањање недостатка или
- 2) враћање плаћеног износа или на смањење цене сразмерно недостатку извршене услуге.

Ако потрошач претрпи штету проузроковану производом са недостатком, односно неизвршењем услуге или извршењем услуге са недостатком може да захтева накнаду штете.

Права из става 1 до 3. овог члана потрошач може да оствари под условом да недостатак није настао његовом кривицом.

IV. ПОСЕБНИ ОБЛИЦИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА У ОБЛАСТИ УСЛУГА

1. Обавеза даваоца услуга

Члан 36.

Давалац услуге је дужан да своју услугу понуди на начин којим потрошача јасно и недвосмислено обавештава о врсти и квалитету услуге према утврђеној спецификацији.

Ако је поред основне услуге потребно извршити и додатну услугу, додатна услуга се може извршити само уз претходну сагласност потрошача.

У случају из става 2. овог члана давалац услуге подноси измењену спецификацију којом су обухваћене све извршене услуге.

2. Цена услуге

Члан 37.

Цена услуге мора бити унапред утврђена на начин који потрошача не доводи у заблуду у погледу цене услуге.

3. Производи и услуге од општег интереса

Члан 38.

Јавна предузећа, односно привредна друштва и предузетници који у складу са законом обављају делатности од општег интереса, дужна су да своје производе и услуге пружају континуирано на начин којим се обезбеђује прописани квалитет и да редовно обавештавају потрошаче о свим условима испоруке и коришћења производа и услуга.

Правна лица и предузетници из става 1. овог члана дужни су да производ, односно услугу, обрачунају потрошачу на основу стварно извршене испоруке производа или извршене услуге и да упознају потрошача са методологијом образовања цена.

Члан 39.

Заштита интереса потрошача производа и услуга из члана 38. овог закона у погледу цена, тарифа и општих услова за испоруку тих производа и услуга обезбеђују се у складу са законом.

4. Услуге у туризму

Члан 40.

Права и обавезе потрошача-корисника услуга у туризму остварују се у складу са овим законом и законом којим се уређује обављање туристичке и угоститељске делатности.

5. Временски подељено коришћење некретнине (тиму-схаринг)

Члан 41.

Право на временски подељено коришћење некретнине уређује се уговором који мора бити у писменој форми, на језику који је у службеној употреби у Републици Србији.

Уговор из става 1. овог члана садржи нарочито:

- 1) назив и седиште правног лица, односно власника који издаје некретнину и име и адресу потрошача;
- 2) тачан опис некретнине (локацију, категоризацију, комуналну опремљеност и друге податке везане за његову употребу);
- 3) права потрошача у погледу услова, начина и времена коришћења некретнине;
- 4) податке о степену изграђености некретнине и о року завршетка градње, ако у време закључења уговора некретнина није завршена;
- 5) цену употребе некретнине;
- 6) услове замене или продаје права на временски подељено коришћење некретнине, као и трошкове у случају да замену или продају тог права спроводи трговац, односно лице које он овласти;
- 7) услове и начин раскида уговора.

Цена из става 2. тачка 5) овог члана обухвата цену коришћења некретнине и све трошкове које је потрошач дужан да плати у вези са коришћењем те некретнине (такса, одржавање, употреба заједничких просторија, уређаја и др.).

Члан 42.

Потрошач има право да раскине уговор из члана 41. овог закона писменим путем, ако друга уговорна страна не поштује своје обавезе из уговора.

6. Остале услуге

Члан 43.

Права и обавезе потрошача - корисника осталих услуга (финансијских, здравствених, услуга образовања, превоза и др.) остварују се у складу са овим законом и законом којом се уређује пружање тих услуга.

V. ТИПСКИ УГОВОРИ

Члан 44.

Типски уговор у смислу овог закона јесте уговор који је без учешћа потрошача унапред формулисао продавац, односно давалац услуге, закључујући уговор идентичног садржаја са одређеним бројем или неограниченим бројем потрошача.

Уговор из става 1. овог члана може да садржи и посебне погодбе утврђене између продавца, односно даваоца услуге и потрошача ако се позива на опште услове одређене од стране продавца или даваоца услуге.

Типски уговори обавезују потрошача ако су му били познати или морали бити познати у часу закључења уговора.

У случају неслагања општих услова и посебних погодби које су утврђене између продавца, односно даваоца услуге и потрошача важе посебне погодбе.

Типски уговор мора да буде у писменој форми и написан на језику који је у службеној употреби у Републици Србији.

Члан 45.

У случају да типски уговор из члана 44. овог закона садржи нејасне одредбе те одредбе тумачиће се у корист потрошача.

VI. ИНФОРМИСАЊЕ И ОБРАЗОВАЊЕ ПОТРОШАЧА

1. Право потрошача на информисање

Члан 46.

Информације и подаци о својствима производа и услуга или условима продаје морају бити тачне, потпуне, основане, недвосмислене, јасне и благовремене.

Израз "гаранција" или "гарантовано" или други изрази сличне садржине могу се користити само у случајевима кад су садржина и услови гаранције изричито утврђени законом или другим прописом.

1.1. Оглашавање

Члан 47.

Забрањено је оглашавање производа и услуга које доводи или може да доведе потрошача у заблуду, у складу са законом.

Члан 48.

Забрањено је оглашавање којим се врши дискриминација потрошача на основу расе, пола или националности, вређа достојанство, религијска или политичка убеђења потрошача, подстиче насиље или понашање које је штетно за сигурност и здравље потрошача или животну средину, у складу са законом.

Члан 49.

Забрањено је оглашавање којим се угрожавају здравље, психички и морални развој малолетних лица, у складу са законом.

Члан 50.

Забрањено је оглашавање млека, друге хране и пића за новорођенчад и одојчад, као и прибора за њихово коришћење, у складу са законом.

Члан 51.

Забрањено је оглашавање алкохолних пића, дувана и дуванских производа, у складу са законом.

Члан 52.

У погледу упоређујућих, преварних и неистинитих огласних порука, односно посебних услова оглашавања и забрана оглашавања одређених врста производа, примењују се одредбе закона којим се уређује оглашавање.

1.2. Декларација

Члан 53.

Производи намењени промету морају имати декларацију која садржи податке о произвођачу, земљи порекла, увознику, добављачу, саставу, количини, квалитету, датуму производње и року трајања, односно року употребе, начину употребе, одржавању или чувању производа и друге податке, у складу са законом.

Ако производи у свом саставу имају боје, адитиве, ароме и друге додатке, декларација тих производа мора да садржи тачно означену њихову количину, у складу са законом.

Члан 54.

Подаци из декларације о производу који је стављен у промет не могу се мењати или уклањати.

1.3. Информисање о својствима производа и услуга

Члан 55.

Потрошач има право да буде информисан на разумљив начин о својствима производа које купује или услугама које користи, а нарочито о: саставу, хигијенској исправности, квалитету, цени, условима плаћања, начину коришћења и одржавања производа и опасностима до којих може доћи приликом његове неправилне употребе.

Информације из става 1. овог члана садржане су у техничком упутству, упутству за употребу или декларацији.

Члан 56.

Техничко упутство, упутство за употребу и декларација морају да буду у писменој форми и на језику који је у службеној употреби у Републици Србији.

2. Право потрошача на образовање

Члан 57.

Потрошачи имају право на образовање у циљу стицања знања о правима, обавезама и начину остваривања права неопходних за правилан и поуздан избор и коришћење производа и услуга.

Право на образовање потрошача остварује се у образовним установама (предшколским установама, школама, факултетима), удружењима потрошача, организовањем посебних курсева, семинара и саветовања, у складу са програмом надлежног органа, као и путем средстава јавног информисања (радио, штампа, телевизија и др.).

VII. НАКНАДА ШТЕТЕ

Члан 58.

Потрошач има право да у случају уништења, губитка или оштећења производа датог на поправку у гарантном року тражи да му се испоручи нови производ или да му се на име накнаде штете исплати новчана вредност у висини малопродајне цене тог производа на дан враћања или да тражи поправку оштећеног производа.

У случају уништења, губитка или оштећења производа датог на поправку по истеку гарантног рока, потрошач има право на накнаду штете у висини стварне вредности производа, на дан предаје производа на поправку.

Право из ст. 1. и 2. овог члана потрошач остварује подношењем захтева по коме је лице које је довело до уништења, губитка или оштећења производа, дужно да поступи у року од осам дана од дана подношења захтева.

1. Доказивање штете

Члан 59.

Потрошач је дужан да докаже штету која је настала услед недостатка купљеног производа или извршене услуге ако:

- 1) производ не одговара својој намени и не може да се употребљава на уобичајени начин;
- 2) је потрошач доведен у заблуду у погледу датума производње и рока употребе;
- 3) је због других недостатака производа или извршене услуге потрошачу проузрокована штета.

Продавац који је проузроковао штету потрошачу на начин из става 1. овог члана, дужан је да потрошачу надокнади проузроковану штету.

2. Судска заштита

Члан 60.

Потрошач чије је право или интерес повређен може да поднесе захтев за накнаду штете пред надлежним судом.

Захтев из става 1. овог члана може да поднесе и организација за заштиту потрошача.

3. Вансудска заштита

Члан 61.

За повреде права потрошача, односно проузроковану штету мале вредности, могу се образовати арбитражна тела за решавање спорова потрошача у оквиру локалне самоуправе или коморе за решавање спорова потрошача, у складу са законом.

4. Меродавно право

Члан 62.

Код уговора о продаји производа намењених потрошачима у којима је једна од уговорних страна страни држављанин, у случају спора меродавно право је оно које су уговорне стране изабрале.

Ако уговорне стране нису изабрале меродавно право из става 1. овог члана, примењује се право државе продавца на чијој територији је уговор закључен, уколико околности случаја не упућују на неко друго право.

Правила из ст. 1. и 2. овог члана односе се и на уговоре о пружању услуга у којима је једна од уговорних страна страни држављанин.

VIII. НАЦИОНАЛНИ ПРОГРАМ И СУБЈЕКТИ ЗА ЗАШТИТУ

1. Национални програм заштите потрошача

Члан 63.

Национални програм заштите потрошача (у даљем тексту: Национални програм) садржи дугорочне циљеве заштите потрошача у Републици Србији, начин остваривања тих циљева, дугорочне мере заштите потрошача, начине образовања и информисања потрошача, подстицајне мере у области потрошње и друге елементе од значаја за остваривање права потрошача.

Национални програм се усклађује са стратегијом развоја Републике Србије и стратегијом развоја трговине Републике Србије.

Влада Републике Србије (у даљем тексту: Влада) на предлог министарства надлежног за послове трговине (у даљем тексту: Министарство) доноси Национални програм, за период од најмање пет година.

Реализација Националног програма врши се годишњим програмима заштите потрошача које доноси Министарство.

2. Надлежност Министарства

Члан 64.

Послови заштите потрошача утврђени овим законом обављају се у Министарству, у сарадњи са другим органима и организацијама.

Министарство, у области заштите потрошача, обавља следеће послове:

- 1) предлаже доношење Националног програма и доноси годишње програме заштите потрошача;
- 2) проучава и даје предлоге за правно уређивање питања која се односе на потрошаче, као и примењивање закона и других прописа који се тичу потрошача;
- 3) прати технолошки, привредни и правни развој у сектору потрошње;
- 4) прати спровођење типских уговора са становишта постојања одредби уговора којима се нарушавају права потрошача;
- 5) прати и оцењује да ли у огласној поруци има елемената злоупотребе;
- 6) проучава и даје предлоге за начине и облике образовања потрошача;
- 7) одржава контакте са потрошачима;
- 8) сарађује са одговарајућим телима у републикама и општинама;

9) сарађује са удружењима, организацијама потрошача и средствима јавног информисања у земљи;

10) сарађује са међународним институцијама и организацијама које се баве заштитом потрошача.

3. Савет за заштиту потрошача

Члан 65.

У Министарству образује се Савет министра за заштиту потрошача (у даљем тексту: Савет), као саветодавно- консултативно тело.

Саветом руководи министар надлежан за послове трговине, а чланови Савета могу бити истакути научници и стручњаци из те области, као и представници организација потрошача.

4. Заштита потрошача у локалној самоуправи

Члан 66.

Заштита потрошача у локалној самоуправи обезбеђује се образовањем арбитражних тела за решавање спорова између потрошача и продаваца, односно даваоца услуга и на други начин, у складу са законом.

5. Организације потрошача

Члан 67.

Ради заштите својих права и интереса, потрошачи могу оснивати удружења, покрете, центре, савезе и друге облике удруживања потрошача (у даљем тексту: организације потрошача), у складу са законом.

Организације потрошача достављају Министарству обавештење о оснивању и упису у одговарајући регистар.

Министарство води евиденцију организација потрошача.

Министар надлежан за послове трговине прописује садржину евиденције из става 3. овог члана.

Члан 68.

Организације потрошача:

1) обезбеђују заштиту појединачних и заједничких интереса потрошача;

2) пружају потрошачима информације, савете и другу врсту помоћи за остваривање њихових права;

3) организују образовање потрошача;

4) обавештавају потрошаче о ценама, квалитету, контроли и сигурности производа и услуга на тржишту;

5) спроводе независну контролу квалитета и сигурности понуђених производа, односно услуга;

6) подносе пријаве надлежним државним органима са доказима о производима или услугама који не одговарају прописаном квалитету и другим прописаним условима;

7) обавештавају потрошаче о могућностима вансудског решавања спорова;

8) подносе тужбу надлежном суду ради заштите права потрошача;

9) учествују у раду надлежног органа кад се разматрају питања која се односе на потрошаче;

10) остварују сарадњу са одговарајућим органима и организацијама у земљи и иностранству.

6. Финансирање активности организација потрошача

Члан 69.

Средства за рад организација потрошача обезбеђују се из:

1) чланарине, котизације за организовање симпозијума, саветовања, семинара и других облика ширења потрошачке културе;

2) делатности из области потрошачког информисања и промовисања својих активности;

3) спонзорства и донаторства;

4) накнаде за извршене стручне послове;

5) добровољних прилога и помоћи органа, организација или лица;

6) других извора у складу са законом.

Члан 70.

Организације потрошача не могу примати бесповратна средства од произвођача и продавца или њихових асоцијација, као и од других организација уколико би тиме била ограничена њихова самосталност и принцип рада.

IX. НАДЗОР

1. Инспекцијски надзор

Члан 71.

Надзор над применом овог закона врши Министарство.

Инспекцијски надзор врши Министарство преко тржишних инспектора и туристичких инспектора.

Инспекцијски надзор врши и министарство надлежно за послове здравља, министарство надлежно за послове пољопривреде, водопривреде и шумарства, министарство надлежно за послове енергетике, министарство надлежно за послове саобраћаја, телекомуникација, планирања и грађевинарства и министарство надлежно за послове заштите животне средине.

Министарства из става 3. овог члана инспекцијски надзор обављају преко инспектора надлежних за вршење инспекцијског надзора у одговарајућој области, у складу са законом.

Члан 72.

Инспекцијски надзор врше и надлежни органи локалне самоуправе преко комуналних инспектора, у складу са законом.

2. Права и обавезе инспектора

Члан 73.

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 областима из члана 71. ст. 2. и 3. овог закона.

3. Овлашћења надлежног инспектора

Члан 74.

Ако надлежни инспектор у вршењу надзора утврди да је продавац одбио да поступи по основаном приговору потрошача да производ са недостатком замени новим производом или производом одговарајуће марке (модела, типа) или да врати износ плаћен за тај производ у висини цене тог производа на дан враћања или да отклони недостатак на производу, донеће решење којим ће продавцу наложити да испуни захтев потрошача, одредити начин испуњења захтева и рок за поступање, који не може бити дужи од 30 дана од дана када је решење постало коначно.

На начин из става 1. овог члана надлежни инспектор поступа и када продавац или произвођач не испуњава услове из гарантног листа у складу са овим законом и посебним прописом.

Члан 75.

Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли продавац или давалац услуга:

- 1) врши продају производа или пружа услуге које нису сигурне по живот и здравље потрошача и животну средину;
- 2) врши продају производа или пружа услуге здравствено или хигијенски неисправних производа, производа којима је истекао рок употребе, као и производа који нису декларисани на прописан начин;

3) врши продају производа у амбалажи штетној по здравље потрошача или животну средину, односно ако је паковање и препакивање производа учињено на начин којим није обезбеђено очување здравствене и хигијенске исправности и квалитет производа;

4) врши продају играчака и других производа намењених деци ако су направљени од материјала који могу штетно деловати на здравље деце или ти производи не садрже видно упозорење о опасностима при коришћењу, односно ограничењу коришћења;

5) врши продају производа за које није обезбедио одговарајућу документацију (гарантни лист, сертификат, техничко упутство и упутство за коришћење, исправе о пореклу), резервне делове, континуирани технички сервис, односно одржавање и поправку, у складу са овим законом;

6) врши продају производа са недостатком који нису обележени на прописан начин;

7) врши продају производа који немају декларацију или декларација не садржи прописане податке.

Ако надлежни инспектор утврди недостатке из става 1. овог члана 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 забрани продаје производа, односно пружања услуга.

Забрана из става 3. овог члана траје до отклањања недостатака због којих је та мера изречена решењем надлежног инспектора.

Члан 76.

Против решења из члана 74. и члана 75. ст. 2. и 3. овог закона може се изјавити жалба у року од осам дана, надлежном другостепеном органу.

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

Х. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

1. Привредни преступи

Члан 77.

Новчаном казном у износу од 300.000 до 3.000.000 динара казниће се за привредни преступ правно лице ако:

1) врши продају производа или пружа услуге које нису сигурне по живот и здравље потрошача и животну средину, односно производи и услуге не одговарају здравственим, хигијенским, квалитативним, еколошким и другим условима у складу са законом, важећим стандардима, техничким и другим прописима (члан 5);

2) врши продају здравствено или хигијенски неисправних производа или производа којима је истекао рок употребе (члан 6);

3) врши продају производа у амбалажи штетној по здравље потрошача или животну средину, односно ако пакује и препакује производе на начин којим није обезбеђено очување здравствене и хигијенске исправности и квалитет производа (члан 7);

4) врши продају играчака и других производа намењених деци ако су направљени од материјала који могу штетно деловати на здравље деце или ти производи не садрже видно упозерење о опасностима при коришћењу, односно ограничењу коришћења (члан 8. ст. 2. и 3);

5) врши продају производа који је резултат генетског инжењеринга или у свом саставу има генетски модификоване компоненте, без ознаке таквог порекла (члан 10);

6) ако не врши продају производа, односно пружање услуга под једнаким условима, односно врши дискриминацију потрошача у погледу врсте, квалитета, цене производа и услуга или количине производа, као и услова за испоруку купљених производа, односно пружање услуга потрошачу (члан 12. став 1. и члан 16. тачка 3);

7) врши продају производа за које није обезбедио пратећу документацију (гарантни лист, сертификат, техничко упутство и упутство за коришћење, доказ о пореклу производа и др.), резервне делове, континуирани технички сервис, односно одржавање и поправку на начин утврђен овим законом (члан 13, члан 15. тач. 5) и 7), чл. 21. и 23);

8) условљава продају производа или пружање услуга продајом других производа или пружањем других услуга (члан 16. тачка 2);

9) ако не истакне обавештење о цени на начин из члана 17. став 2;

10) прода производ на основу узорка или модела који није истоветан узорку или моделу (члан 25. став 2);

11) зарачуна и наплати потрошачу додатни трошак који није наведен у уговору о потрошачком кредиту (члан 30. став 2);

12) приликом продаје на рате не поштује уговорену динамику наплате (члан 31);

13) врши продају производа који немају декларацију или декларација не садржи прописане податке, односно мења или уклања податке из декларације производа (чл. 53. и 54).

За привредни преступ из става 1. овог члана казниће се новчаном казном од 20.000 до 200.000 динара и одговорно лице у правном лицу.

2. Прекршаји

Члан 78.

Новчаном казном од 100.000 до 1.000.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не истакне јасно и видљиво посебне услове које одобрава појединим групама потрошача (члан 12. став 2);

2) производе не изложи за продају, не учини их доступним потрошачу и не омогући мерење производа када то захтева врста и начин продаје одређеног производа (члан 13. став 1);

3) резервисане производе и производе који су плаћени, а налазе се у продајном објекту, не издвоји и посебно обележи и ако посебно не означи рок важења резервације, односно преузимања или испоруке и ако се не придржава прописаног рока важења резервације, односно рока испоруке (члан 14);

4) не обезбеди потрошачу производ у тачној мери или количини или му не омогући да провери ту тачност (члан 15. тачка 1);

5) не обезбеди потрошачу количину производа коју потрошач тражи, ако је та количина на располагању (члан 15. тачка 2);

6) потрошачу при куповини не обезбеди производе и услуге у уговореном року, а ако рок није уговорен у примереном, односно прописаном року (члан 15. тачка 6);

7) одбије да потрошачу прода производ који је изложен или на други начин припремљен за продају или одбије пружање услуге која се може обавити уколико то није у супротности са другим прописом или општеприхваћеним пословним обичајима (члан 16. тачка 1);

8) не обавести потрошача о важећој цени производа и услуга, односно истакне обавештење о цени производа и услуга којим се потрошач доводи у заблуду и стиче погрешан утисак о цени производа и услуга (члан 17. став 1. и члан 18);

9) не обезбеди погодан материјал за паковање у складу са природом производа, при мерењу производа користи материјал за паковање који битно утиче на нето масу производа или одбије захтев потрошача да му посебно упакује производ или посебно паковање учињено по захтеву купца наплати више од износа продајне цене материјала за паковање (члан 19);

10) за купљени производ или извршену услугу не изда потрошачу рачун прописане садржине (члан 20);

11) не обезбеди потрошачу испоруку производа веће тежине и већег обима на начин из члана 22. став 1. овог закона;

12) у каталошкој понуди не истакне обавештење из члана 24. став 2. овог закона;

13) наплати производ потрошачу пре истека рока у којем потрошач има право да испроба производ и откаже уговор (члан 26. став 4);

14) у понуди производа и услуга електронским средствима не наведе све битне елементе из члана 27. став 1. овог закона;

15) нуди производе или услуге потрошачу изван својих пословних просторија, путем каталога, презентацијом узорка или модела, показивањем производа ради обавештавања о његовим својствима, понудом производа или услуга електронским средствима и на други начин којим се производ или услуга нуди на адреси потрошача, без претходне сагласности потрошача (члан 28);

16) врши распродају производа која није означена ценом која је стварно постојала пре распродаје и сниженом ценом у односу на ту цену, као и без истакнутог датума крајњег рока употребе робе (члан 32);

17) производ са недостатком не издвоји од других производа, не смањи цену у зависности од недостатка и не упозори потрошача у чему је недостатак (члан 33. став 1);

18) на производу са недостатком не истакне јасно и видљиво обавештење из члана 33. став 2. овог закона;

19) не омогући потрошачу да уложи приговор у продајном објекту у коме је производ купљен, односно у коме је услуга пружена или на другом месту које је за то одређено или ако приговор не узме у поступак и по њему не донесе одлуку на начин и у роковима, прописаним овим законом (чл. 34. и 35);

20) даје нетачне, непотпуне, неосноване, нејасне или двосмислене информације о чињеницама предвиђеним овим законом или ако изразе "гаранција" или "гарантовано" или друге изразе сличне садржине користи противно условима прописаним законом или другим прописом (члан 46).

За прекршај из става 1. овог члана казниће се новчаном казном у износу од 20.000 до 50.000 динара и одговорно лице у правном лицу.

За прекршај из става 1. овог члана казниће се новчаном казном у износу од 100.000 до 500.000 динара и предузетник.

Члан 79.

Новчаном казном од 100.000 до 500.000 динара казниће се за прекршај предузетник ако:

1) врши продају производа или пружа услуге које нису сигурне по живот и здравље потрошача и животну средину, односно производи и услуге не одговарају здравственим, хигијенским, квалитативним, еколошким и другим условима у складу са законом, важећим стандардима, техничким и другим прописима (члан 5);

2) врши продају здравствено или хигијенски неисправних производа или производа којима је истекао рок употребе (члан 6);

3) врши продају производа у амбалажи штетној по здравље потрошача или животну средину, односно ако пакује и препакује производе на начин којим није обезбеђено очување здравствене и хигијенске исправности и квалитет производа (члан 7);

4) врши продају играчака и других производа намењених деци ако су направљени од материјала који могу штетно деловати на здравље деце или ти производи не садрже видно упозорење о опасностима при коришћењу, односно ограничењу коришћења (члан 8. ст. 2. и 3);

5) врши продају производа који је резултат генетског инжењеринга или у свом саставу има генетски модификоване компоненте, без ознаке таквог порекла (члан 10);

6) не врши продају производа, односно пружање услуга под једнаким условима, односно врши дискриминацију потрошача у погледу врсте, квалитета, цене производа и услуга или количине производа, као и услова за испоруку купљених производа, односно пружање услуга потрошачу (члан 12. став 1. и члан 16. тачка 3);

7) врши продају производа за које није обезбедио пратећу документацију (гарантни лист, сертификат, техничко упутство и упутство за

коришћење, доказ о пореклу производа и др.), резервне делове, континуирани технички сервис, односно одржавање и поправку на начин утврђен овим законом (члан 13, члан 15. тач. 5) и 7), чл. 21. и 23);

8) условљава продају производа или пружање услуга продајом других производа или пружањем других услуга (члан 16. тачка 2);

9) ако не истакне обавештење о цени на начин из члана 17. став 2;

10) прода производ на основу узорка или модела који није истоветан узорку или моделу (члан 25. став 2);

11) зарачуна и наплати потрошачу додатни трошак који није наведен у уговору о потрошачком кредиту (члан 30. став 2);

12) приликом продаје на рате не поштује уговорену динамику наплате (члан 31);

13) врши продају производа који немају декларацију или декларација не садржи прописане податке, односно мења или уклања податке из декларације производа (чл. 53. и 54).

XI. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 80.

Даном ступања на снагу овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача ("Службени лист СРЈ ", број 37/02).

Члан 81.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Србије".