

ZAKON

O ZAŠTITI POTROŠAČA

I. UVODNE ODREDBE

Cilj i predmet

Član 1.

U cilju zaštite položaja potrošača ovim zakonom uređuju se prava i obaveze potrošača, instrumenti i načini zaštite prava potrošača, informisanje i unapređenje znanja potrošača o njihovim pravima i načinima zaštite prava, prava i obaveze udruženja i saveza čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača, vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, prava i obaveze državnih organa u oblasti zaštite potrošača i druga pitanja od značaja za položaj i zaštitu potrošača.

Osnovna prava potrošača

Član 2.

Osnovna prava potrošača su prava na:

- 1) zadovoljavanje osnovnih potreba - dostupnost najnužnijih roba i usluga, kao što su hrana, odeća, obuća i stambeni prostor, zdravstvena zaštita, obrazovanje i higijena;
- 2) bezbednost - zaštita od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena;
- 3) obaveštenost - raspolaganje tačnim podacima koji su neophodni za razuman izbor ponuđene robe i usluga;
- 4) izbor - mogućnost izbora između više roba i usluga po pristupačnim cenama i uz odgovarajući kvalitet;
- 5) učešće - zastupljenost interesa potrošača u postupku donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača i mogućnost da preko udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača bude zastupljen u postupku usvajanja i sprovođenja politike zaštite potrošača;
- 6) pravnu zaštitu - zaštita prava potrošača u zakonom predviđenom postupku u slučaju povrede njegovog prava i naknada materijalne i nematerijalne štete koju mu prouzrokuje trgovac;
- 7) edukaciju - sticanje osnovnih znanja i veština neophodnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, kao i znanja o osnovnim pravima i dužnostima potrošača i načinu njihovog ostvarivanja;
- 8) zdravu i održivu životnu sredinu - život i rad u sredini koja nije štetna za zdravlje i dobrobit sadašnje i budućih generacija, pravovremeno i potpuno informisanje o stanju životne sredine.

Obavezujuća priroda

Član 3.

Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom.

Odredba ugovora ili druga izjava volje koja direktno ili indirektno uskraćuje ili ograničava prava potrošača koja proizlaze iz ovog zakona ništava je.

Ništavost pojedine odredbe ugovora iz stava 2. ovog člana ne podrazumeva ništavost celog ugovora ako ugovor može da proizvodi pravno dejstvo bez te odredbe.

Ponuda za zaključenje ugovora koju potrošač daje trgovcu ne obavezuje potrošača da ponudu održi.

Ovaj zakon primenjuje se i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredaba.

Prilikom tumačenja i primene ovog zakona, mora se uzeti u obzir položaj potrošača kao ekonomski slabije strane, a posebno položaj ugroženog potrošača.

Na odnose između potrošača i trgovca koji nisu uređeni odredbama ovog zakona, primenjuje se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Prilikom definisanja i primene mera i aktivnosti državnih organa, u obzir se moraju uzeti i ciljevi zaštite potrošača.

Primena

Član 4.

Odredbe ovog zakona se primenjuju na odnose potrošača i trgovaca, koji su predmet ovog zakona, osim u slučaju postojanja posebnih odredbi sa istim ciljem kojima se uređuju predmetni odnosi koji obezbeđuju viši nivo zaštite u skladu sa posebnim propisima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija ne primenjuju se na ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane i ugovore o prodaji hrane ili pića u privremenim objektima. Čl. 12. i 13, čl. 26-36, član 45. i čl. 47. i 48. ovog zakona ne primenjuju se na ugovore koji se zaključuju u oblasti:

1) pružanja usluga iz ugovora o organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju;

2) periodične dostave hrane, pića ili drugih proizvoda namenjenih svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu koje trgovac isporučuje u pravilnim vremenskim razmacima potrošaču;

3) ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane;

4) za prodaju hrane i pića u privremenim objektima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se i na ugovore o isporuci robe koja je predmet proizvodnje.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom ne primenjuju se na odgovornost za štetu prouzrokovanu nuklearnim udesima i na odgovornost za štetu koja je uređena potvrđenim međunarodnim ugovorima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o: organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti primenjuju se i na prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju.

Na pitanja zaštite korisnika finansijskih usluga, odnosno zaštite učesnika na tržištu kapitala, primenjuju se odredbe posebnog zakona.

Značenje pojedinih izraza

Član 5.

Pojedini izrazi upotrebljeni u ovom zakonu imaju sledeće značenje:

1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

2) trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;

3) prodavac je, u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe ili pružanju usluge;

4) organizator je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ili nudi na prodaju, neposredno ili posredstvom posrednika ili zajedno sa drugim trgovcem ili trgovac koji drugom trgovcu prenosi podatke o putniku, na način propisan ovim zakonom. Organizator delatnost obavlja na osnovu propisane licence;

5) posrednik je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator i prodaje druge usluge putovanja, za koje poslove nije potrebna propisana licenca;

6) ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;

7) roba je telesna pokretna stvar, osim pokretnih stvari koje se prodaju u postupku izvršenja ili u drugom na osnovu zakona propisanom postupku; voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini;

8) ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;

9) sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;

10) digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku;

11) ugovor zaključen, kao i ugovor za koji je potrošač dao ponudu izvan poslovnih prostorija je svaki ugovor između trgovca i potrošača zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, a o čijem zaključenju su vođeni pregovori izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen tokom putovanja koje je organizovao trgovac i koje je za cilj ili posledicu imalo promovisanje i prodaju robe ili usluga potrošaču;

12) poslovne prostorije su nepokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac stalno obavlja svoju delatnost kao i pokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac obično obavlja svoju delatnost;

13) porudžbenica je pismeno ili elektronska poruka, koja sadrži ugovorne odredbe koje potrošač potpisuje izvan poslovnih prostorija trgovca u nameri da zaključi ugovor;

14) proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštена poslovna praksa, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost za proizvode sa nedostatkom, pokretna stvar koja je odvojena ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar uključujući energiju koja je proizvedena ili sakupljena za davanje svetlosti, toplote ili kretanja;

15) profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u poslovanju sa potrošačima, u skladu s dobrim običajima i načelom savesnosti i poštenja;

16) proizvođač je lice:

- (1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republike Srbije radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa;
- (2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu;
- (3) trgovac proizvodom koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod;
- (4) trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku;

17) povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu ili ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, u kojem robu isporučuje ili usluge pruža trgovac ili treće lice na osnovu sporazuma između trećeg lica i trgovca;

18) javna aukcija je postupak prodaje robe nadmetanjem potrošača kojim rukovodi aukcionar i u kojem potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da prisustvuju, pri čemu učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu kupi;

19) poslovna praksa je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;

20) prosečni potrošač je potrošač koji je dobro obavešten i razumno obazriv, imajući u vidu društvene, kulturne i jezičke osobenosti;

21) ugovorna odredba je svaka odredba ugovora, uključujući posebne pogodbe, o čijoj sadržini je potrošač pregovarao ili mogao da pregovara sa trgovcem, kao i opšte odredbe čiju sadržinu je unapred odredio trgovac ili treća strana;

22) šteta je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine koji oštećeni obično koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju;

23) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;

24) usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imalac javnog ovlašćenja, naročito zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa (npr. usluge iz oblasti energetike, snabdevanja vodom za piće, prečišćavanja i odvođenja atmosferskih i otpadnih voda, prevoza putnika u domaćem javnom linijskom prevozu, elektronske komunikacione usluge, poštanske usluge, upravljanje komunalnim otpadom, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih usluga i sl.);

25) usluge putovanja su prevoz putnika, smeštaj koji se ne pruža u okviru prevoznog sredstva namenjenog prevozu putnika, iznajmljivanje automobila, drugih motornih vozila ili motocikala (u daljem tekstu: iznajmljivanje motornih vozila) i druge usluge u turizmu;

26) druge usluge u turizmu su usluge koje ne čine sastavni deo prevoza, smeštaja ili iznajmljivanja motornih vozila i koje mogu biti prodaja ulaznica za koncerte, sportske događaje, zabavne parkove, kao i usluge turističkog vodiča i sl.

27) turističko putovanje je paket aranžman, kao kombinacija dve ili više usluga putovanja (prevoz, smeštaj, iznajmljivanje motornih vozila i druge usluge u turizmu), koje je organizator samostalno ili po zahtevu putnika ponudio, pripremio ili kombinovao, sve u trajanju dužem od 24 sata ili u kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, kao i jedno ili više noćenja koje uključuje samo uslugu smeštaja u određenom terminu ili vremenskom trajanju i koje se prodaje po ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu. Turističkim putovanjem ne smatra se izlet, putovanje za sopstvene potrebe i povezani putni aranžman izuzev u slučaju propisanom ovim zakonom;

28) putovanje za sopstvene potrebe je putovanje koje neprofitne organizacije pružaju povremeno, u ograničenom obimu, bez svrhe sticanja dobiti, isključivo za ograničen broj svojih članova;

29) ugovor o organizovanju putovanja je ugovor o turističkom putovanju koji obuhvata sve usluge iz programa putovanja, kao i posebne zahteve putnika, koje čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju putovanja, sa jasno naznačenim početkom i završetkom putovanja i koji se prodaje po jedinstvenoj prodajnoj ceni i čine ga opšti uslovi putovanja, program putovanja, potvrda o putovanju, vaučer i dr;

30) povezani putni aranžman predstavlja najmanje dve različite usluge putovanja, izuzev smeštaja, kupljene za potrebe istog putovanja, ako organizator, odnosno posrednik prilikom jedne posete, odnosno kontakta putnika sa direktnim pružaocem te usluge, na jednom prodajnom mestu omogući izbor i posebno plaćanje svake usluge putovanja, ili omogući ciljanu kupovinu najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom;

31) putnik je potrošač koji kupuje ili za čiji račun se kupuje, odnosno potrošač koji koristi turističko putovanje, povezani putni aranžman ili izlet, kao i drugu uslugu u turizmu;

32) nedostatak saobraznosti usluge turističkog putovanja je neispunjenje, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje usluga koje su obuhvaćene turističkim putovanjem, izletom ili drugom turističkom uslugom;

33) prodajno mesto usluge putovanja je prostor, odnosno prostorija, gde se vrši prodaja ili internet stranica, odnosno sličan online sistem za prodaju usluge putovanja putem interneta;

34) repatrijacija je vraćanje putnika u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se ugovorne strane dogovore;

35) ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šering) je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da na korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenoćiti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

36) ugovor o trajnim olakšicama za odmor je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da popust ili druge privilegije i olakšice u pogledu smeštaja za odmor, posebno ili uz uslugu putovanja, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

37) ugovor o pomoći prilikom preprodaje je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču pruži pomoć prilikom kupovine ili prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

38) ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošača uključi u sistem razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, s tim da potrošači mogu da ustupe uzajamno na određeno vreme prava iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

39) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa ovim zakonom;

40) davalac garancije je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko ili trgovcu na malo, koji preuzima obaveze prema potrošaču po osnovu date garancije;

41) tehnička roba je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično) za čiji je rad neophodna električna energija, drugo sredstvo napajanja (npr. baterija ili akumulator) ili motor na unutrašnje sagorevanje;

42) kodeks dobre poslovne prakse je sporazum ili skup pravila koja nisu predviđena zakonom, podzakonskim aktima ili upravnim aktima, koja definišu ponašanje trgovaca koji prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednom ili više posebnih poslovnih praksi ili privrednih delatnosti;

43) donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice, uključujući trgovca ili grupu trgovaca, koje je odgovorno za formulisanje i reviziju kodeksa dobre poslovne prakse i/ili nadzor nad primenom kodeksa od strane onih koji su se njim obavezali;

44) trajni nosač zapisa je svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu da sačuva podatke koji su im namenjeni, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi podatka koji omogućava

nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD – ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara;

45) finansijske usluge su sve bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondom, usluge finansijskog lizinga, usluge izdavanja elektronskog novca, investicione i platne usluge, kao i finansijske pogodbe, u smislu posebnih zakona kojima su uređene te usluge.

Izrazi koji se koriste u ovom zakonu i propisima koji se donose na osnovu ovog zakona, a koji imaju rodno značenje, izraženi u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni ženski i muški pol lica na koja se odnose.

II. INFORMISANJE POTROŠAČA I EDUKACIJA

Isticanje cene

Član 6.

Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima kojima se uređuje trgovina.

Prodajna cena usluge

Član 7.

Trgovac je dužan da sačini cenovnik ili tarifnik usluga.

Cenovnik ili tarifnik usluga iz stava 1. ovog člana, trgovac je dužan da istakne u izlogu, poslovnim prostorijama ili na drugom mestu na kome nudi vršenje usluga.

Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odeljenju prodajnog objekta, cenovnik ili tarifnik usluga može da istakne u tom odeljenju.

Električna energija, gas, centralno grejanje i voda

Član 8.

Trgovac koji nudi ili oglašava vršenje usluge trajnog snabdevanja električnom energijom, gasom, toplotnom energijom ili vodom putem cevovoda dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne:

- 1) jediničnu cenu potrošene električne energije ili toplotne energije;
- 2) jediničnu cenu potrošene vode ili gasa.

Trgovac je dužan da osim jedinične cene iz stava 1. ovog člana jasno istakne cene koje se ne računaju prema potrošenoj mernoj jedinici.

Benzinske stanice i parkirališta

Član 9.

Trgovac je dužan da jedinične cene goriva istakne na način kojim se licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cene lako i blagovremeno uoči.

Trgovac koji nudi prostor za parkiranje motornih vozila odnosno—zakup parking mesta u garažama je dužan da na ulazu istakne cenovnik, kojim se licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cene i broj slobodnih mesta lako i blagovremeno uoči.

Ugostiteljski objekti

Član 10.

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga ishrane i pića na stolovima istakne ili preda cenovnik svakom potrošaču pre prijema porudžbine, a na zahtev potrošača i prilikom plaćanja.

Trgovac je dužan da cenovnik hrane i pića istakne i na ulazu u ugostiteljski objekat iz stava 1. ovog člana.

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za smeštaj (hotel, motel, turističko naselje, kamp, pansion, hostel, prenočište, odmaralište, kuća, apartman, soba i slično) istakne:

- 1) prodajnu cenu smeštaja, pansiona i polupansiona i iznos boravišne takse na vidljivom mestu, u svakoj sobi i na recepciji;
- 2) prodajnu cenu hrane i pića u cenovnicima koji moraju biti dostupni potrošačima u dovoljnom broju primeraka i na mestima na kojima se potrošači uslužuju.

Ako je u ugostiteljskim objektima iz st. 1. i 3. ovog člana omogućena upotreba sredstava komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pored tog sredstva istakne cenu upotrebe po jedinici vremena ili prodajnu cenu jednog korišćenja.

Cene za pružene usluge iz st. 1-4. ovog člana obuhvataju naknadu za pruženu uslugu i dodatne troškove.

Izdavanje računa

Član 11.

Trgovac je dužan da za kupljenu robu ili uslugu potrošaču izda račun.

Račun iz stava 1. ovog člana naročito sadrži:

- 1) naziv ili poslovno ime, adresu i podatke koji su značajni za utvrđivanje identiteta trgovca;
- 2) podatke o prodatoj robi ili pruženoj usluzi;
- 3) prodajnu cenu;
- 4) datum izdavanja računa;
- 5) specifikaciju iz člana 75. stav 3. i člana 90. stav 3. ovog zakona;
- 6) ukupan iznos za plaćanje.

Za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa račun iz stava 1. ovog člana, pored elemenata navedenih u stavu 2. ovog člana, mora da sadrži i jediničnu cenu.

Trgovac mora da se pridržava istaknute cene i uslova prodaje.

Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja računa potrošaču.

Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja opomena potrošaču radi naplate dospelih novčanih potraživanja.

Račun iz stava 1. ovog člana sadrži i ostale podatke u skladu sa posebnim propisima.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 12.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine, u skladu sa zakonom, obavesti o:

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;
- 4) načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;
- 5) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;
- 6) načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;
- 7) prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa ili održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje ili uvoza robe;
- 8) uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;
- 9) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova;

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluge trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti i o:

- 1) trajanju ugovora;
- 2) minimalnom trajanju ugovornih obaveza;
- 3) funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;
- 4) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;
- 5) postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.

Trgovac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizlaze iz okolnosti zaključenja ugovora.

U slučaju javne aukcije, trgovac može da umesto obaveštenja o podacima iz stava 1. tačka 2) ovog člana obavesti potrošača o adresi i podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta aukcionara.

Ako trgovac i potrošač zaključe ugovor, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo.

Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana snosi trgovac.

Ako prilikom zaključenja ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz st. 1. i 2. ovog člana, potrošač može zahtevati poništaj ugovora, nezavisno od toga da li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Pravo da se zahteva poništaj ugovora prestaje istekom godinu dana od dana zaključenja ugovora.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana se takođe primenjuju na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom i o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

Dodatni troškovi

Član 13.

Potrošač nije dužan da plati bilo kakav oblik dodatnih troškova, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke, ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca.

Trgovac je dužan da saglasnost potrošača iz stava 1. ovog člana pribavi pre nego što se potrošač obaveže ugovorom ili ponudom.

Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove, potrošač ima pravo na povraćaj novca.

Plaćanje novčane obaveze

Član 14.

Novčana obaveza koju potrošač plaća putem banke, javnog poštanskog operatora ili drugog lica, koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge, smatra se izmirenom na dan kada su banka, javni poštanski operator ili drugo lice koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge primili platni nalog potrošača.

Edukacija i informisanje potrošača koje sprovode udruženja i savezi

Član 15.

Udruženja i savezi udruženja za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: udruženja i savezi) pružaju i sprovode edukaciju i informisanje potrošača, na nezavisan i objektivna način, koji ne sme da sadrži bilo kakav oblik oglašavanja.

Program nastave i učenja osnovnog i srednjeg obrazovanja i vaspitanja obuhvata i obrazovanje učenika osnovnih i srednjih škola o osnovnim principima zaštite potrošača, kao i o pravima i obavezama potrošača.

Ministarstvo nadležno za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo) i evidentirana udruženja i savezi iz člana 138. ovog zakona saraduju sa osnovnim i srednjim školama u cilju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama.

III. NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Član 16.

Zabranjena je nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošaču, pre sklapanja, za vreme i nakon sklapanja pravnog posla.

Teret dokazivanja tačnosti činjeničnih navoda trgovca u vezi sa njegovom poslovnom praksom je na trgovcu.

Trgovac je dužan da na zahtev nadležnog organa pruži dokaz o tačnosti svojih navoda u vezi sa poslovnom praksom koju primenjuje.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Član 17.

Poslovna praksa je nepoštena:

- 1) ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje;
- 2) ako bitno narušava ili pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se ta poslovna praksa odnosi ili kojoj je izložen ili ponašanje prosečnog člana grupe, kada se poslovna praksa odnosi na grupu potrošača.

Trgovac bitno narušava ekonomsko ponašanje potrošača ako svojom poslovnom praksom bitno umanjuje mogućnost potrošača da ostvari potreban nivo obaveštenosti za odlučivanje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Ekonomska odluka potrošača u smislu stava 2. ovog člana je odluka o tome da li, na koji način i pod kojim uslovima da kupi proizvod, da cenu plati u celosti ili delimično, da li da zadrži ili da vrati proizvod, ili da iskoristi neko drugo pravo u vezi s proizvodom koje ima po osnovu ugovora, da li da nešto učini ili da se uzdrži od kakvog postupka (u daljem tekstu: ekonomska odluka).

Poslovna praksa koja pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene grupe potrošača, koji su zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, uzrasta ili lakomislenosti naročito osetljivi na tu vrstu poslovne prakse ili na dati proizvod, pod uslovom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procenjuje se prema prosečnom potrošaču te grupe potrošača.

Odredbe stava 4. ovog člana ne odnose se na slučajevne uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumeva davanje izjava koje ne treba shvatati doslovno.

Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa.

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 18.

Pod obmanjujućom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se poslovna praksa trgovca kojom navodi ili pretili da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili stvaranjem opšteg utiska ili na drugi način, čak i kada su obaveštenja koja daje tačna, dovodi ili pretili da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu:

- 1) postojanja ili prirode proizvoda;

2) osnovnih obeležja proizvoda, kao što su obeležja koja se odnose na dostupnost, prednosti, rizike, način izrade, upotrebu, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se potrošačima pruža posle prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili pružanja usluge, isporuku, podobnost za upotrebu, način upotrebe, količinu, specifikaciju, državu proizvodnje i državu porekla žiga, očekivane rezultate upotrebe ili rezultate sprovedenih testova ili provera proizvoda;

3) obaveza trgovca i obima obaveza, razloga za određeno tržišno postupanje i njegove prirode, označavanja ili ukazivanja na lice koje posredno ili neposredno podržava ili preporučuje trgovca ili proizvod;

4) cene ili načina na koji je obračunata ili postojanja određenih pogodnosti u pogledu cene;

5) potrebe za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom;

6) položaja, osobina ili prava trgovca ili njegovog zastupnika koji se odnose na njegov identitet ili imovinu, kvalifikacije i status, pripadnost ili povezanost, svojinska, prava intelektualne svojine i odobrenja kojima raspolažu, nagrade ili priznanja koja su primili;

7) prava potrošača, uključujući prava iz člana 51. ovog zakona ili rizika kojima može da bude izložen.

Obmanjujuća poslovna praksa postoji ako trgovac, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što:

1) oglašava proizvod, uključujući uporedno oglašavanje, na zbunjujući način kojim se otežava razlikovanje proizvoda od drugih proizvoda, žigova, naziva drugih proizvoda ili oznake drugog trgovca;

2) krši odredbe kodeksa dobre poslovne prakse kojem je pristupio ako su te odredbe za trgovca obavezujuće i proverljive, kao i ako je trgovac istakao u svojoj poslovnoj praksi da je obavezan takvim kodeksom.

Propuštanje kojim se obmanjuju potrošači

Član 19.

Obmanjujuća poslovna praksa postoji kada trgovac propuštanjem određene radnje, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, prostorna i vremenska ograničenja upotrebljenog sredstva komunikacije i dopunske mere koje je preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača:

1) uskrati bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, čime navodi ili preti da ga navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo;

2) skriva bitne informacije ili bitne informacije pruža neblagovremeno ili na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način ili kada propusti da istakne poslovnu svrhu svog obraćanja potrošačima, čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži:

1) osnovna obeležja proizvoda u obimu koji odgovara datom proizvodu i upotrebljenom sredstvu komunikacije;

2) naziv i adresu trgovca i ako trgovac posluje u ime drugog trgovca, naziv i adresu trgovca u čije ime posluje;

3) cenu koja obuhvata poreske i druge dažbine i dodatne troškove, troškove transporta, poštarinu i troškove isporuke;

4) pravila o plaćanju, isporuci i izvršavanju ugovornih obaveza i načinu na koji se postupa po reklamacijama potrošača, ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;

5) obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora.

Izuzetno od stava 2. tačka 3) ovog člana, ako se zbog svojstava proizvoda cena ili dodatni troškovi ne mogu unapred obračunati, trgovac je dužan da potrošaču dostavi podatke na osnovu kojih se cena ili dodatni troškovi obračunavaju.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju obmanjujućom poslovnom praksom

Član 20.

Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju obmanjujućom poslovnom praksom jesu:

1) neistinita tvrdnja da je trgovac potpisnik kodeksa dobre poslovne prakse ili da postupa u skladu sa određenim kodeksom dobre poslovne prakse;

2) neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca;

3) neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks dobre poslovne prakse odobren od državnog organa ili određene organizacije;

4) neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili prodaju proizvoda, odobrava, podržava ili pomaže određeni državni organ ili određena organizacija ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje, podrška ili pomoć;

5) poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac prikriva postojanje osnovanog razloga za sumnju da će moći da isporuči taj proizvod ili opremu ili da angažuje drugog trgovca za isporuku proizvoda po navedenoj ceni, u količini i roku koji bi se mogao očekivati s obzirom na vrstu proizvoda, obim oglašavanja i ponudenu cenu;

6) poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac u nameri da potrošača navede na kupovinu nekog drugog proizvoda odbija da pokaže potrošaču proizvod na koji se oglas odnosi ili odbija da primi narudžbinu ili da isporuči proizvod u primerenom roku ili pokaže potrošaču oštećeni uzorak proizvoda na koji se odnosi oglašavanje;

7) neistinita tvrdnja trgovca da će proizvod biti raspoloživ u kratkom roku ili da će biti raspoloživ u kratkom roku pod određenim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da odluku o kupovini donese bez odlaganja, odnosno da mu se uskrati prilika ili vreme potrebno za odgovarajući nivo obaveštenosti kod donošenja odluke;

8) propuštanje trgovca da potrošača, pre nego što prihvati ponudu, na jasan način obavesti da će mu nakon prodaje određenog proizvoda pružiti prateće usluge na jeziku koji nije u službenoj upotrebi u Republici Srbiji;

9) neistinita tvrdnja trgovca ili stvaranje pogrešnog utiska da je određeni proizvod u prometu u skladu sa pozitivnim propisima;

10) predstavljanje prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču;

11) upotreba uredničkog prostora u medijima za oglašavanje proizvoda, to jest propuštanje trgovca da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da je reč o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo;

12) neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod;

13) oglašavanje od strane trgovca proizvoda koji podražava proizvod drugog trgovca i kojim se potrošač namerno navodi na pogrešan zaključak da proizvode proizvodi isti trgovac;

14) stvaranje, vođenje ili oglašavanje od strane trgovca sistema prodaje proizvoda u okviru kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspešnosti prodaje određenog proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje (piramidalna šema);

15) neistinita tvrdnja trgovca da prestaje sa poslovanjem ili da se premešta u druge poslovne prostorije;

16) tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za pobedu u igrama na sreću;

17) neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod leči određenu bolest, poremećaj funkcije ili malformaciju;

18) pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu ili mogućnosti kupovine određenog proizvoda na tržištu u nameri da se potrošač navede da proizvod pribavi pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;

19) tvrdnja da se raspisuje nagradno takmičenje ili promotivna igra, ako se nakon toga ne podeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamena za nju;

20) opisivanje proizvoda rečima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim rečima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbežnog troška u vezi sa poslovnom praksom i preuzimanja ili isporuke proizvoda;

21) stavljanje računa ili sličnog dokumenta kojim se zahteva plaćanje u oglasni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio oglašavani proizvod;

22) neistinita tvrdnja ili stvaranje pogrešnog utiska da trgovac ne postupa u okviru svoje poslovne delatnosti, profesije ili zanata ili neistinito izdavanje za potrošača (predstavljanje kao potrošač);

23) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su nakon prodaje određenog proizvoda prateće usluge dostupne i na teritoriji druge države osim države u kojoj je proizvod prodat.

Nasrtljiva poslovna praksa

Član 21.

Nasrtljiva poslovna praksa postoji ako uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, trgovac uznemiravanjem, prinudom, uključujući fizičku prinudu, ili nedozvoljenim uticajem, narušava ili preti da naruši slobodu izbora ili ponašanje prosečnog potrošača u vezi sa određenim proizvodom i na taj način navodi ili preti da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.

Nedozvoljeni uticaj, u smislu ovog zakona, je zloupotreba pozicije moći u cilju vršenja pritiska na potrošača na način koji bitno ograničava sposobnost da ostvari odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, bez obzira da li se upotrebljava ili stavlja u izgled upotreba fizičke sile.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje postojanje nasrtljive poslovne prakse su:

- 1) vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljive poslovne prakse;
- 2) upotreba pretećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja;
- 3) činjenica da trgovac svesno, u nameri da utiče na odluku potrošača u vezi sa proizvodom, koristi nesrećni slučaj koji se dogodio potrošaču ili teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na njegovu sposobnost za rasuđivanje;
- 4) teška ili nesrazmerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;
- 5) pretnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.

Oblici poslovne prakse koji se smatraju nasrtljivom poslovnom praksom

Član 22.

Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivom poslovnom praksom jesu:

- 1) stvaranje utiska kod potrošača da ne može da napusti prostorije dok ne zaključi ugovor;
- 2) poseta potrošaču, u njegovom stambenom prostoru, bez njegove prethodne saglasnosti ili suprotno zahtevu da ga trgovac napusti ili da se ne vrati, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 3) višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom elektronske komunikacije, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;
- 4) zahtev da potrošač koji namerava da ostvari svoja prava iz polise osiguranja dostavi dokumenta koja se ne mogu smatrati značajnim za ocenu osnovanosti njegovog zahteva ili uporno izbegavanje da se odgovori na zahtev potrošača radi odvratanja od ostvarivanja njegovih ugovornih prava;
- 5) direktno pozivanje dece ili maloletnika putem oglasne poruke da kupe ili utiču na roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja;
- 6) zahtev potrošaču da plati, vrati ili čuva proizvod čiju isporuku nije tražio;
- 7) izričito obaveštavanje potrošača da su posao ili egzistencija trgovca ugroženi ako potrošač ne kupi određeni proizvod;
- 8) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da je osvojio ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu ili kakvu drugu korist kada nagrada ili korist ne postoji ili ako je preduzimanje druge radnje u cilju osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određenu sumu novca ili pretrpi određene troškove.

Posebna zaštita maloletnika

Član 23.

Zabranjena je prodaja, usluživanje i poklanjanje alkoholnih pića, uključujući pivo, duvanskih proizvoda ili pirotehničkih sredstava, licima mlađim od 18 godina života.

U slučaju sumnje da je potrošač lice mlađe od 18 godina, trgovac nije dužan da proda ili usluži alkoholno piće, pivo, duvanski proizvod ili pirotehnička sredstva dok potrošač ne omogući trgovcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu.

Kodeks dobre poslovne prakse

Član 24.

Trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse dužni su da se pridržavaju odredaba kodeksa i kontrolišu poštovanje pravila tog kodeksa.

Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da kontrolišu pojavu nepoštene poslovne prakse trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu.

Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da obaveštavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.

Izlaganje robe, tačna mera i isticanje prodajnih podsticaja

Član 25.

Zabranjeno je odbijanje da se potrošaču proda roba koja je izložena ili na drugi način pripremljena za prodaju ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i poslovnom praksom.

Zabranjeno je uslovljavanje prodaje robe ili pružanja usluge prodajom druge robe ili pružanjem druge usluge.

Trgovac je dužan da potrošaču obezbedi robu u tačnoj meri ili količini i ukoliko je primereno, da mu omogući da proveriti tu tačnost.

Ukoliko trgovac nudi posebne prodajne podsticaje pri kupovini roba i usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuje trgovina, dužan je da ih jasno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava.

IV. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA KOJI SE ZAKLJUČUJU IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA

1. Obaveštavanje potrošača i pravo na odustanak

Dužnosti obaveštavanja za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija

Član 26.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

1) adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa, na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;

2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;

3) trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora, kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;

4) uslovima, roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona;

5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 34. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo izjavu u skladu sa članom 27. stav 2. ovog zakona, odnosno obrazac u skladu sa članom 27. ovog zakona;

6) podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili o okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora, ako potrošač nema pravo da odustane od ugovora u skladu sa članom 36. ovog zakona,

7) postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

1) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;

2) postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;

3) minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;

4) postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;

5) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 12. stav 1. tačka 2) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.

Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 27. ovog zakona.

Ukoliko trgovac ne ispunji obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 12. stav 1. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Trgovac je dužan da podatke iz st. 1. i 2. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1. i 2. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu.

Pravo potrošača na odustanak od ugovora

Član 27.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na propisanom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: izjava o odustanku).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Protekom rokova iz člana 28. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1-5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).

Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora

Član 28.

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.

Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada potrošač dobije obrazac za odustanak.

Rok iz st. 1-7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija

Član 29.

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:

- 1) propisani obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;
- 3) primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu

Član 30.

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.

Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču:

- 1) obrazac za odustanak;
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;
- 3) ugovor ili ispravu o ugovoru.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 12. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 26. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenicu.

Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveza plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.

Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku rokova iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

Isporuka

Član 31.

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši isporuku robe ili pruži uslugu, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.

Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.

Na obaveze trgovca i prava potrošača u vezi sa isporukom u skladu sa ugovorom o prodaji robe ili pružanju usluge, koji je zaključen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija shodno se primenjuju odredbe ovog zakona kojima se obezbeđuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji.

Pravne posledice odustanka od ugovora

Član 32.

Ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 33. i 34. ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora

Član 33.

Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.

Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.

Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih

prostoriya ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.

Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora

Član 34.

Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.

Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.

Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.

Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.

Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.

Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.

Potrošač ne snosi troškove za:

1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak od ugovora kada:

- (1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 26. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili
- (2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

- (1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana za odustanak od ugovora;
- (2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili
- (3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 29. stav 2. ili članom 30. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi posledice zbog ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.

Posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore

Član 35.

U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, uključujući troškove iz čl. 33. i 34. ovog zakona.

Odredba stava 1. ovog člana odnosi se i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je treće lice odobrilo kredit potrošaču za potrebe finansiranja obaveza iz određenog ugovora sa trgovcem:

- 1) trgovac je dužan da o odustanku od ugovora obavesti davaoca kredita;
- 2) davalac kredita je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio do odustanka od ugovora sa kamatom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obavešten o odustanku od ugovora.

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora

Član 36.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

- 1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena, ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;
- 2) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak;
- 3) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane;
- 4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;
- 5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;
- 6) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom;
- 7) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u vreme zaključivanja ugovora o prodaji i čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana od dana zaključenja ugovora, a čija stvarna cena zavisi od promena cena na tržištu na koje trgovac ne može da utiče;
- 8) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;
- 9) isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su otpečaćeni nakon isporuke;
- 10) isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;

- 11) ugovora zaključenih na javnoj aukciji;
- 12) pružanja smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila, usluga pripreme i dostavljanja hrane ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja;
- 13) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.

2. Ograničenje upotrebe pojedinih sredstava komunikacije na daljinu

Direktno oglašavanje

Član 37.

Zabranjeno je direktno oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom, bez prethodnog pristanka potrošača.

Zabranjeno je direktno oglašavanje drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača.

Zabranjeno je upućivati pozive i/ili poruke telefonom potrošačima čiji su telefonski brojevi upisani u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Registar iz stava 3. ovog člana vodi se pri regulatornom telu nadležnom za elektronske komunikacije i sadrži ime i prezime potrošača, jedinstveni matični broj potrošača, broj telefona, datum upisa u registar i informaciju da su i dalje na snazi ili opozvane prethodno date saglasnosti za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Registar iz stava 3. ovog člana javan je u delu koji se odnosi na brojeve telefona, datum upisa u registar i informaciju da su i dalje na snazi ili opozvane prethodno date saglasnosti za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Upis ili ispis iz registra iz stava 3. ovog člana obavlja bez naknade operator elektronskih komunikacija koji sa potrošačem ima zaključen ugovor o korišćenju javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, na osnovu zahteva koji potrošač dostavlja operatoru na propisanom obrascu.

Operator elektronskih komunikacija je dužan da upiše ili ispiše podatke iz stava 4. ovog člana u registar iz stava 3. ovog člana u roku od sedam dana od dana prijema zahteva potrošača.

Potrošač prilikom upisa u registar iz stava 3. ovog člana može ostaviti na snazi ili opozvati prethodno datu saglasnost za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Ministar bliže propisuje način upisa i ispisa, uslove i način korišćenja i vođenja registra iz stava 3. ovog člana i obrazac zahteva za upis i ispis iz registra.

Ako je potrošač izričito pristao na oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Slanje nenaručenih pošiljki

Član 38.

Zabranjeno je slanje robe ili pružanje usluga potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje potrošač nije naručio.

Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio.

Slanjem robe ili pružanjem usluga koje potrošač nije naručio ne može nastati obaveza za potrošača i potrošač ima pravo da zadrži poslatu robu bez obaveze plaćanja, to jest nije u obavezi da plati za izvršenu uslugu.

Neće se smatrati slučajem iz stava 1. ovog člana ako trgovac:

- 1) potrošaču umesto robe ili usluge, koju je naručio dostavi drugu robu ili pruži drugu uslugu iste cene i kvaliteta;
- 2) obavesti potrošača da nije dužan da prihvati robu ili uslugu koju nije tražio ni da snosi troškove vraćanja robe trgovcu.

Oglašavanje sredstvima komunikacije na daljinu

Član 39.

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja sredstvima komunikacije na daljinu istakne na jasan i razumljiv način oglasnu prirodu poruke i identitet pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje.

Trgovac je dužan da promotivne igre, nadmetanja i specijalne ponude označi na jasan i razumljiv način i da uslove učešća u promotivnoj igri ili nadmetanju ili uslove pod kojima važi specijalna ponuda objavi na način koji omogućava da budu lako dostupni, jasni i razumljivi potrošaču.

V. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA KOJI SADRŽE NEPRAVIČNE UGOVORNE ODREDBE

Zahtev javnosti

Član 40.

Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom i ako bi je shvatio razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva.

Trgovac je dužan da sa sadržajem ugovorne odredbe upozna potrošača pre zaključenja ugovora, na način koji s obzirom na upotrebljeno sredstvo komunikacije potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se upozna sa sadržinom odredbe.

Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je potrošač na nju pristao.

Ugovorna odredba čiju je sadržinu odredio trgovac tako da se smatra da je potrošač pristao na nju, ako izričito ne naglasi da na tu odredbu ne pristaje, ne obavezuje potrošača.

Tumačenje ugovornih odredaba

Član 41.

Nejasne odredbe ugovora između potrošača i trgovca tumače se u korist potrošača.

Nepravična ugovorna odredba

Član 42.

Nepravične ugovorne odredbe su ništave.

Nepravična ugovorna odredba je svaka odredba koja, protivno načelu savesnosti i poštenja, ima za posledicu značajnu nesrazmeru u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje da li je određena odredba ugovora nepravična su:

- 1) priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi;
- 2) okolnosti pod kojima je ugovor zaključen;
- 3) ostale odredbe istog ugovora ili drugog ugovora sa kojim je ugovor u vezi;
- 4) način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji je potrošač obavešten o sadržini ugovora.

Ugovorne odredbe koje se smatraju nepravičnim ugovornim odredbama

Član 43.

Ugovorne odredbe smatraju se nepravičnim bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja ako imaju za predmet ili posledicu:

- 1) isključenje ili ograničenje odgovornosti trgovca za slučaj smrti ili telesnih povreda potrošača usled činjenja ili nečinjenja trgovca;
- 2) ograničenje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac ili povezivanje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac sa uslovom čije ispunjenje zavisi isključivo od trgovca;
- 3) isključenje ili ograničenje prava potrošača da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, a naročito nametanje obaveze potrošaču da sporove rešava pred arbitražom na način koji je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona;
- 4) sprečavanje ili ograničavanje mogućnosti da se potrošač upozna sa dokazima ili prebacivanje tereta dokazivanja na potrošača u slučaju kada je teret dokazivanja na trgovcu, u skladu sa zakonom;
- 5) određivanje mesne nadležnosti suda van prebivališta, odnosno boravišta potrošača.

Nepravičnom ugovornom odredbom iz stava 1. ovog člana smatra se i ugovorna odredba na osnovu koje trgovac ima:

- 1) isključivo pravo da utvrdi da li su isporučena roba ili pružene usluge u skladu sa ugovorom;
- 2) isključivo pravo tumačenja ugovornih odredaba.

**Ugovorne odredbe za koje se pretpostavlja da su nepravične
ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije**

Član 44.

Ugovorne odredbe za koje se pretpostavlja da su nepravične ugovorne odredbe ako se ne dokaže drugačije su odredbe čiji je predmet ili posledica:

1) ograničenje ili isključenje prava potrošača prema trgovcu ili trećoj strani u slučaju potpunog ili delimičnog neispunjenja ugovorne obaveze trgovca, uključujući ograničenje ili isključenje prava potrošača da prebije potraživanje koje ima prema trgovcu sa potraživanjem koje trgovac ima prema potrošaču;

2) davanje ovlašćenja trgovcu da zadrži sve što je primio od potrošača u slučaju da potrošač povredi ugovornu obavezu ili odbije da zaključi ugovor, ako isto pravo nije garantovano potrošaču;

3) obavezivanje potrošača koji je povredio ugovornu obavezu da trgovcu plati naknadu u iznosu koji značajno premašuje iznos pretrpljene štete;

4) pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor u bilo kom trenutku, ako isto pravo nije garantovano potrošaču;

5) pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor zaključen na neodređeno vreme bez ostavljanja primerenog otkaznog roka, osim u slučaju ako potrošač ne izvršava svoje ugovorne obaveze;

6) prećutno produženje ugovora zaključenog na određeno vreme, kada se potrošač ne izjasni, ako je rok u kom je potrebno da se potrošač izjasni da ne pristaje na produženje ugovora neprimereno kratak u odnosu na rok na koji je ugovor zaključen;

7) pravo trgovca da poveća ugovorenu cenu, ako nije ugovoreno pravo potrošača da u tom slučaju raskine ugovor;

8) obavezivanje potrošača da izvrši sve svoje ugovorne obaveze u slučaju da trgovac ne izvrši svoje ugovorne obaveze u celosti;

9) davanje ovlašćenja trgovcu da prenese svoje ugovorne obaveze na treće lice bez saglasnosti potrošača;

10) ograničavanje prava potrošača da preproda robu ograničavanjem prenosivosti garancije koju je dao trgovac;

11) davanje ovlašćenja trgovcu da jednostrano menja sadržinu ugovornih odredaba, uključujući obeležja robe ili usluga;

12) jednostrana izmena ugovornih odredaba koje su potrošaču saopštene na trajnom nosaču zapisa, saopštavanjem novih odredaba sa kojima se potrošač nije saglasio putem sredstava komunikacije na daljinu.

**VI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ
UGOVORA O PRODAJI**

1. Isporuka i prelazak rizika

Isporuka

Član 45.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Prodavac je dužan da potrošaču preda robu u količini i kvalitetu koji su ugovoreni.

Kada prodavac uz prodaju robe nudi isporuku na adresu koju odredi potrošač, dužan je da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe.

Prodavac je dužan da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno napiše rok isporuke robe.

Neće se smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta.

Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.

Prateća dokumentacija uz robu

Član 46.

Prodavac je dužan da potrošaču preda uputstvo za upotrebu, montažu i druge informacije kojima se potrošač upozna sa svojstvima robe s obzirom na njenu prirodu, svojstva, namenu ili u skladu sa posebnim propisima, na srpskom jeziku na jasan i razumljiv način.

Uputstvo iz stava 1. ovog člana može biti sačinjeno na posebnom pismenu, prilepljeno ili odštampano na robu ili njenoj ambalaži, u vidu teksta, slike ili skice, kao i u kombinaciji ovih oblika.

Raskid ugovora zbog neispunjenja isporuke

Član 47.

Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan element ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, to jest u ugovorenom roku od suštinskog značaja za njega, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju iz stava 1. potrošač može održati ugovor ako bez odlaganja ostavi naknadni rok za ispunjenje ugovora.

Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.

U slučaju raskida ugovora, prodavac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora.

Prelazak rizika

Član 48.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač.

Ako je potrošač raskinuo ugovor ili tražio zamenu robe zbog toga što roba koja mu je predata nije saobrazna ugovoru, rizik iz st. 1. i 2. ovog člana ne prelazi na potrošača.

Ako predaja robe nije izvršena zbog toga što potrošač ili treće lice koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik iz st. 1. i 2. ovog člana prelazi na potrošača istekom roka za isporuku ili u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren.

2. Saobraznost robe

Saobraznost ugovoru

Član 49.

Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.

Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:

- 1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;
- 2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;
- 3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;
- 4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 50.

Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:

- 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;
- 2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača i potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;
- 3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i za nepravilnu instalaciju ili montažu robe koja je posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.

Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

Odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili isključena suprotno odredbama ovog zakona.

Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:

- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 51.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.

Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.

Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili raskid ugovora ako:

- 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte, ni u primerenom roku;
- 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;
- 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;
- 4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.

Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjeњem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:

- 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;
- 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;
- 3) da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.

Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.

Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Rokovi i teret dokazivanja

Član 52.

Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.

Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.

Rokovi propisani u st. 1-3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.

3. Garancija

Davalac garancije i garantni list

Član 53.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i o tome da garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 3) nazivu i adresi prodavca, ako on nije istovremeno i davalac garancije;
- 4) datumu predaje robe potrošaču;
- 5) podatke kojima se identifikuje roba (model, tip, serijski broj i sl.);
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.

Trgovac je dužan da za datu garanciju sačini garantni list iz stava 2. ovog člana, po pravilu u pisanom obliku, na papiru.

Trgovac je dužan da potrošaču preda garantni list iz stava 2. ovog člana ukoliko se roba prodaje sa garancijom.

Garantni list se može izdati i u elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču, ukoliko se potrošač saglasi.

Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.

Garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.

Zloupotreba izraza garancija

Član 54.

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

4. Reklamacija

Reklamacija i način rešavanja reklamacije

Član 55.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 51. i člana 80. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 53. ovog zakona u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu garancije.

Trgovac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju.

Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.

Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena ili na drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, prodavac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka ličnosti.

Prodavac je dužan da potrošaču bez odlaganja izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.

Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito ime i prezime podnosioca i datum prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, obrazloženje ako ne prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača o načinu rešavanja i konkretan predlog u kom roku će i kako rešiti reklamaciju ukoliko je prihvata. Rok za rešavanje reklamacije ne može

da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca iz stava 9. ovog člana i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca iz stava 9. ovog člana.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u propisanom roku, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Ukoliko prodavac usmeno izjavljenu reklamaciju reši u skladu sa zahtevom potrošača prilikom njenog izjavljivanja, nije dužan da postupi na način predviđen stavom 7. i stavom 9. ovog člana.

VII. BEZBEDNOST POTROŠAČA

Odgovornost za bezbednost

Član 56.

Roba i usluge na tržištu koje koriste ili postoji mogućnost da ih koriste potrošači, moraju da budu bezbedni, u skladu sa propisima kojima se uređuje bezbednost proizvoda.

Trgovci koji stavljaju robu i usluge u promet na tržište, a koje potrošači koriste ili će ih verovatno koristiti, dužni su da ispunjavaju zahteve za bezbednost proizvoda određene posebnim propisima.

Postupci u slučaju ugrožavanja prava potrošača

Član 57.

U slučaju postojanja osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na bezbednost, odnosno da je ugrožena zaštita potrošača od roba i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena, Ministar predlaže Vladi da donese odluku o hitnom sprovođenju zajedničke ili koordinisane vanredne inspekcijske kontrole, od strane svih nadležnih inspekcijских organa.

VIII. ODGOVORNOST ZA PROIZVODE SA NEDOSTATKOM

Nedostatak

Član 58.

Nedostatak postoji ako proizvod ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje s obzirom na sve okolnosti, uključujući oglašavanje, upotrebu proizvoda koja se razumno mogla očekivati i vreme kada je proizvod stavljen u promet.

Ne smatra se da proizvod ima nedostatak isključivo na osnovu toga što je kasnije stavljen u promet kvalitetniji proizvod.

Pravo na naknadu štete

Član 59.

Oštećeni ima pravo na naknadu štete ako dokaže da je pretrpeo štetu, da je proizvod imao nedostatak i da postoji uzročna veza između tog nedostatka i prouzrokovane štete.

Oštećeni ima pravo na naknadu neimovinske štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Odgovornost proizvođača

Član 60.

Proizvođač odgovara za štetu nastalu od proizvoda sa nedostatkom bez obzira na to da li je znao za nedostatak.

Oslobađanje od odgovornosti

Član 61.

Proizvođač nije odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da:

- 1) nije stavio proizvod u promet;
- 2) nedostatak nije postojao u vreme kada je stavio proizvod u promet ili da se pojavio kasnije;
- 3) nije proizveo proizvod namenjen prodaji ili drugoj vrsti stavljanja u promet i da proizvod nije proizveden u okviru njegove delatnosti;
- 4) je nedostatak nastao usled usaglašavanja svojstava proizvoda sa propisima koje je doneo nadležni organ.

Proizvođač sastavnog dela proizvoda neće biti odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da se nedostatak može pripisati dizajnu proizvoda ili da je posledica uputstva datog od strane proizvođača.

Proizvođač se može delimično ili potpuno osloboditi odgovornosti za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako je oštećeni ili lice za koje je on odgovoran svojom krivicom doprineo nastanku štete.

Ako je nastanku štete od proizvoda sa nedostatkom delimično doprinelo treće lice, isključivo je odgovoran proizvođač.

Odgovornost više lica za istu štetu

Član 62.

Ako je više lica odgovorno za štetu od proizvoda sa nedostatkom, njihova odgovornost je solidarna.

Zastarelost potraživanja

Član 63.

Potraživanje naknade štete od proizvoda sa nedostatkom zastareva istekom roka od tri godine od dana kada je oštećeni doznao za štetu, nedostatak i identitet proizvođača.

Potraživanje iz stava 1. ovog člana u svakom slučaju zastareva istekom roka od deset godina od dana kad je proizvođač stavio u promet proizvod sa nedostatkom.

Ograničenje i isključenje odgovornosti

Član 64.

Odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom ne može se ugovorom ograničiti ni isključiti.

IX. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRUŽANJU USLUGA, OSIM USLUGA OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Kvalitet materijala

Član 65.

Ako je ugovoreno da prodavac izradi stvar od sopstvenog materijala čiji kvalitet nije ugovoren, dužan je da za izradu upotrebi materijal srednjeg kvaliteta.

Na odgovornost prodavca za kvalitet upotrebljenog materijala shodno se primenjuju odredbe čl. 49 - 54. ovog zakona.

Materijal koji je predao potrošač

Član 66.

Prodavac je odgovoran za štetu od nedostataka materijala koje je primetio ili je trebalo da primeti, ako propusti da upozori potrošača na nedostatke u materijalu koji je dobio od njega.

Ako potrošač zahteva izradu stvari od materijala na čije nedostatke ga je prodavac upozorio, prodavac je dužan da postupi po zahtevu potrošača, izuzev ako je očigledno da materijal nije podoban za naručeni posao ili da izrada stvari od takvog materijala može da naškodi ugledu prodavca, u kom slučaju prodavac može raskinuti ugovor.

Prodavac je dužan da upozori potrošača na nedostatke u njegovom nalogu, kao i na druge okolnosti koje je znao ili je trebalo da zna, koje mogu biti od značaja za naručeni posao ili za njegovo blagovremeno izvršenje, a ako to ne učini, odgovara za štetu.

Izvršena usluga

Član 67.

Usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan.

Ako se stvar koja je predmet ugovorne obaveze nalazi kod prodavca, usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan i stvar vraćena potrošaču.

Ako rok izvršenja usluge nije ugovoren, prodavac je dužan da uslugu izvrši u primerenom roku koji je potreban za izvršenje slične usluge.

Prodavac nije odgovoran za docnju koja nastane potrošačevom krivicom.

Pružanje usluge

Član 68.

Prodavac je dužan da pribavi materijal i rezervne delove koji su potrebni za izvršenje usluge, ako nije drugačije ugovoreno.

Prodavac je dužan da uslugu izvrši na ugovoreni način, po pravilima struke i sa profesionalnom pažnjom.

Poveravanje izvršenja usluge trećem licu

Član 69.

Prodavac može da poveri izvršenje usluge trećem licu ako iz ugovora ili prirode posla ne proizlazi nešto drugo.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, prodavac je odgovoran za izvršenje i saobraznost usluge.

Obavljanje dodatnih radova

Član 70.

Prodavac je dužan da pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada, ako se prilikom pružanja usluge ukaže potreba za dodatnim radom.

Prodavac može da obavi dodatni rad, ako ne može da pribavi saglasnost potrošača o dodatnom radu u primerenom roku, samo ako je njegova cena neznatna u odnosu na ugovorenu cenu usluge, odnosno proračun.

Ako je ugovorom određena najviša cena izvršenja usluge, a nije moguće pribaviti saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada u primerenom roku, cena se ne može povećati zbog troškova izvršenja dodatnog rada.

Prodavac je dužan da obavesti potrošača o opasnosti odlaganja izvršenja dodatnog rada po zdravlje i imovinu.

Kontrola

Član 71.

Prodavac je dužan da omogući potrošaču da:

- 1) kontroliše obavljanje posla;
- 2) daje uputstva kad to odgovara prirodi posla.

U slučaju da se prodavac ne pridržava obaveza iz stava 1. ovog člana, smatra se da pružena usluga nije saobrazna ugovoru.

Obaveza obaveštavanja

Član 72.

Ako se prilikom ili nakon zaključenja ugovora utvrdi da s obzirom na cenu, vrednost i druga obeležja usluge ili druge okolnosti, usluga očigledno ne odgovara potrebama potrošača ili da je njena cena značajno viša od iznosa koji je potrošač mogao razumno da očekuje, prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o tome.

Ako prodavac ne može o činjenicama iz stava 1. ovog člana da obavesti potrošača u primerenom roku ili ako prodavcu potrošač ne uputi neophodna uputstva, prodavac mora obustaviti vršenje usluge, osim ako se osnovano može pretpostaviti da potrošač ima nameru da se vršenje usluge nastavi.

U slučaju da se prodavac ne pridržava obaveza iz st. 1. i 2. ovog člana, smatra se da pružena usluga nije saobrazna ugovorenoj usluzi.

Cena usluge

Član 73.

Prodavac može da zahteva od potrošača naknadu za prethodno ispitivanje sadržine ili cene usluge koje je sprovedeno po zahtevu potrošača, osim ako je potrošač mogao s obzirom na uobičajenu praksu ili slične okolnosti da očekuje da se prethodno ispitivanje ne naplaćuje.

Prodavac ne može da zahteva od potrošača naknadu za rad, potrošni materijal i druge troškove, ako je predmet ugovorne obaveze koji je bio u posedu prodavca uništen, oštećen ili izgubljen bez odgovornosti potrošača.

Proračun

Član 74.

Za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000 dinara, prodavac je dužan da sačini proračun na trajnom nosaču zapisa sa specifikacijom usluge. Pre otpočinjanja pružanja usluge, prodavac je dužan da pribavi pisanu saglasnost potrošača na proračun.

Ako je cena ugovorena na osnovu izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene.

Ako je cena ugovorena bez izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene za više od 15% proračuna, osim ako je drugačije ugovoreno.

Proračun se odnosi na prodajnu cenu usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno.

U slučaju spora o tome da li ugovoreni iznos predstavlja cenu ili proračun, teret dokaza snosi prodavac.

Isplata cene i specifikacija

Član 75.

Ako nije ugovoren rok plaćanja usluge, potrošač je dužan da plati cenu posle izvršenja usluge na način iz člana 67. ovog zakona.

Potrošač nije dužan da plati cenu pre pregleda i odobrenja izvršene usluge.

U slučaju da se ugovorna obaveza prodavca sastoji iz više usluga koje se posebno naplaćuju, prodavac je dužan da dostavi specifikaciju prodajne cene u pisanoj formi radi utvrđivanja cene za svaku od izvršenih usluga.

Potrošač može da odbije plaćanje cene do dostavljanja specifikacije iz stava 3. ovog člana.

Propuštanje potrošača da plati cenu

Član 76.

Ako je potrošač u docnji sa plaćanjem cene ili dela cene unapred, prodavac može da obustavi pružanje usluge do uplate cene.

Prodavac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o obustavi pružanja usluge.

Ako obustavljanje pružanja usluge može izazvati opasnost od nastanka štete po zdravlje ili značajne štete po imovinu, prodavac je dužan da otkloni opasnost od nastanka štete.

Potrošač je dužan da prodavcu naknadi troškove koji nastanu usled obustavljanja pružanja usluge iz st. 1, 2. i 3. ovog člana.

Raskidanje ugovora zbog odstupanja od ugovorenih uslova

Član 77.

Ako se u toku pružanja usluge utvrdi da se prodavac ne pridržava uslova iz ugovora, odnosno da pružanje usluge ne vrši u skladu sa ugovorom, usled čega nastane opasnost da izvršena usluga bude nesaobrazna ugovorenoj, potrošač može upozoriti prodavca na te okolnosti i odrediti primeren rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

Ako do isteka roka iz stava 1. ovog člana prodavac ne postupi po zahtevu potrošača, potrošač može raskinuti ugovor i zahtevati naknadu štete.

Raskidanje ugovora pre isteka roka

Član 78.

Ako je očigledno da prodavac ne može izvršiti saobraznu uslugu u roku koji je bitan element ugovora, potrošač može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge;
- 2) zahtevati naknadu štete.

Ako prodavac kasni sa izvršenjem usluge u odnosu na ugovoreni rok koji nije bitan element ugovora, potrošač koji nema interes za izvršenje usluge posle protoka ugovorenog roka može:

- 1) raskinuti ugovor, bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge;
- 2) zahtevati naknadu štete.

Saobraznost usluge

Član 79.

Prodavac je dužan da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj.

Usluga nije saobrazna ugovorenoj ako:

- 1) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je prodavac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
- 2) ne odgovara opisu koji je prodavac dao u toku pružanja usluge pod uslovom da je to moglo da utiče na odluke potrošača;
- 3) nema posebna svojstva koja je zahtevao potrošač, a koja su prodavcu bila ili su morala biti poznata u trenutku zaključenja ugovora;
- 4) nema redovna svojstva usluga iste vrste;
- 5) ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, a naročito ako su učinjena oglasom;
- 6) po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime prodavca.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako:

- 1) nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana;
- 2) je opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 80.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od prodavca da izvrši saobraznu uslugu.

Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno, potrošač može zahtevati raskid ugovora. Ako izvršenje saobrazne usluge predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, na prava potrošača i odgovornost prodavca shodno se primenjuju odredbe čl. 49 - 55. ovog zakona.

Odgovornost lica koja postupaju po nalogu

Član 81.

Prodavac je odgovoran za usluge koje su izvršila lica koja su postupala po njegovom nalogu, kao da je te usluge samostalno izvršio.

X. USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Pristup uslugama od opšteg ekonomskog interesa

Član 82.

Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima.

Trgovac je dužan da:

- 1) omogućiti potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi;
- 2) ne vrši diskriminaciju potrošača;
- 3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa je dužan da održava kvalitet usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.

Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa donose odluke po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.

Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela iz stava 4. ovog člana.

Predstavnike udruženja za zaštitu potrošača u savetodavnim telima ili komisijama za rešavanje reklamacija potrošača imenuju udruženja za zaštitu potrošača na rok i način propisan aktima iz stava 6. ovog člana.

Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene.

Udruženje za zaštitu potrošača objavljuje na svojoj internet stranici spisak trgovaca i tela iz stava 4. ovog člana u kojima su njihovi predstavnici članovi savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija.

Ugroženi potrošač

Član 83.

Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima, ili je u tome onemogućen.

Vlada bliže uređuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.

Programi zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa

Član 84.

Programima u pojedinim oblastima pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju se mere i instrumenti namenjeni obezbeđivanju efektivne zaštite ugroženih potrošača, naročito u pogledu pristupa, dostupnosti, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema.

Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Zaštita od obustave pružanja usluga

Član 85.

Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.

Trgovac je dužan da pre obustave iz stava 1. ovog člana potrošača u pisanom ili elektronskom obliku:

- 1) upozori na potrošačevu obavezu po osnovu ugovora;
- 2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.

Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze iz stava 1. ovog člana i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, trgovac ne može da isključi potrošača sa distributivne mreže i obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka čiji je predmet osporavana obaveza, pokrenutog po zahtevu trgovca.

U slučaju obustave pružanja usluga, trgovac je dužan da nastavi sa pružanjem usluga potrošaču najkasnije u roku od dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug.

Zabranjeno je da trgovac obustavi pružanje usluge snabdevanja toplotnom energijom, odnosno snabdevanja električnom energijom ili gasom kojima se potrošač snabdeva radi grejanja tokom trajanja grejne sezone, ako u domaćinstvu živi ugroženi potrošač.

Zabranjeno je da trgovac ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora.

Zabrana iz stava 6. ovog člana primenjuje se na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga.

Zabranjeno je trgovcu da, u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem dugova potrošača koji su zastareli u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 86.

Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja propisanih članom 12. ovog zakona, kao i drugim propisima, trgovac obaveštava potrošača o:

- 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;
- 2) posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju;
- 3) kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja;
- 4) iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;
- 5) načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;
- 6) pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;
- 7) načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;
- 8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
- 9) uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;
- 10) dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje, ako trgovac nudi i uslugu održavanja.

Pre zaključivanja ugovora, potrošaču moraju da budu stavljeni na raspolaganje svi relevantni dokumenti, uključujući tekst ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču zapisa.

Ostale dužnosti obaveštavanja

Član 87.

Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.

Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije

formiranja cena, odnosno opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

Pravo na raskid

Član 88.

Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, sa kvalitetom pruženih usluga i ako usluga nije pružena.

Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.

Pravo na promenu pružaoca usluge

Član 89.

Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade.

Rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora iz stava 1. ovog člana ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno.

Specifikacija računa

Član 90.

Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.

Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da:

- 1) proverava i prati iznos svog zaduženja;
- 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.

Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa.

Ako je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Kada potrošač kasni sa plaćanjem, obračunate naknade za zakasnela plaćanja moraju biti u skladu sa troškovima i trgovac ne sme obračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, a naročito zakonu kojim se uređuje visina stope zatezne kamate.

Usluga čitanja mernih uređaja u cilju izdavanja računa je besplatna.

Usluge koje su besplatne za potrošača treba da budu označene na računu, uz navođenje da su besplatne.

Besplatna telefonska linija

Član 91.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obezbede postojanje i nesmetano funkcionisanje besplatnih telefonskih linija radi omogućavanja potrošačima da lako kontaktiraju trgovca u vezi sa pitanjima i problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kao i kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Pravo na sudsku ili vansudsku zaštitu

Član 92.

Potrošač može pokrenuti sudski ili vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora tek nakon prijema odgovora na izjavljenu reklamaciju u skladu sa ovim zakonom ili nakon prijema odluke trgovca koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa po izjavljenom prigovoru u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

XI. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O TURISTIČKOM PUTOVANJU I VREMENSKI PODELJENOM KORIŠĆENJU NEPOKRETNOSTI

1. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju

Predugovorno obaveštavanje

Član 93.

Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku, i to o:

- 1) osnovnim karakteristikama usluga putovanja:
 - (1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa datumima i, ako je uključen smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja;
 - (2) prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja za prevoz;
 - (3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija u skladu sa propisima zemlje u kojoj se objekat nalazi) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman);
 - (4) broju, vrsti i načinu usluživanja obroka;
 - (5) približnoj veličini grupe;
 - (6) jeziku na kojem će se usluge pružati ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije;
 - (7) mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, a na zahtev putnika;
- 2) poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona, kao i adresi e-pošte;
- 3) prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu u istoj valuti, koja pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve

dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove, koji su, kao neodvojiv deo, neophodni za realizaciju putovanja;

4) načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da budu plaćeni kao depozit i načinu i dinamici plaćanja preostalog iznosa;

5) minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, navedenom u članu 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona;

6) zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta;

7) mogućnosti da putnik raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja, uz plaćanje odgovarajuće naknade u skladu sa članom 107. ovog zakona;

8) dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nezgode, bolesti ili smrti.

Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, organizator, odnosno posrednik će, najkasnije u periodu od 48 sati pre otpočinjanja putovanja, obavestiti putnika o tačnom vremenu polaska i povratka.

Organizator je dužan da podatke iz stava 1. tač. 1) – 8) ovog člana prenese posredniku, sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji turističkog putovanja.

Obavezujuća priroda predugovornih informacija

Član 94.

Ako organizator, odnosno posrednik ne pruži putniku punu predugovornu informaciju u pogledu drugih troškova, koji nisu obuhvaćeni jedinstvenom prodajnom cenom turističkog putovanja, putnik nije obavezan da te troškove snosi.

Dostupnost podataka

Član 95.

Predugovorne informacije iz člana 93. ovog zakona organizator odnosno posrednik je dužan da putniku, pre zaključenja ugovora o organizovanom putovanju, pruži na razumljiv i neobmanjujući način. Informacije moraju biti uočljive.

Teret dokazivanja pruženih predugovornih informacija iz čl. 93. i 94. je na organizatoru odnosno na posredniku.

Teret dokazivanja podataka datih u ugovoru o organizovanju putovanja je na organizatoru.

Oglašavanje i nuđenje na prodaju

Član 96.

U slučaju oglašavanja turističkog putovanja, organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o pravu da dobije obaveštenje o podacima iz čl. 93. i 94. ovog zakona i načinu na koji može da dobije te podatke.

Ako organizator, odnosno posrednik posredstvom interneta nudi putniku da zakluče ugovor o turističkom putovanju, dužan je da podatke iz člana 93. ovog zakona učini putniku dostupnim.

Ako organizator odnosno posrednik nudi putniku da zaključe ugovor o turističkom putovanju prilikom određenog promotivnog ili prodajnog događaja, dužan je da jasno istakne komercijalnu prirodu tog događaja i da omogući potrošaču da se obavesti o podacima iz člana 93. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora o turističkom putovanju

Član 97.

Ugovor o organizovanju putovanja zaključuje se u pismenoj formi na razumljiv i neobmanjujući način.

Prilikom zaključenja ugovora o organizovanom putovanju, organizator, odnosno posrednik je dužan da ga uruči putniku na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Informacije koje se pružaju putniku u skladu sa članom 93. ovog zakona čine sastavni deo ugovora o organizovanju putovanja i ne mogu se menjati, osim uz izričitu saglasnost ugovornih strana.

Sadržaj ugovora o organizovanju putovanja i dokumenti koji se dostavljaju pre otpočinjanja putovanja

Član 98.

Osim informacija iz člana 93. ovog zakona, ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži:

- 1) posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio;
- 2) informacije o postupanju po prigovorima (adresa, postupak i rok za ulaganje reklamacija, rok za rešavanje reklamacije i dr.) i o vansudskim postupcima za rešavanje potrošačkih sporova;
- 3) poslovno ime i adresu organizatora odnosno posrednika i podatke o putniku (ime, prezime, adresa i kontakt podatak);
- 4) datum i mesto zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana;
- 5) uslove pod kojima putnik ima pravo na odustanak od ugovora;
- 6) informaciju da je organizator:
 - (1) odgovoran za izvršavanje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu sa čl. 110-113. ovog zakona;
 - (2) dužan da u skladu sa članom 117. ovog zakona pruži pomoć ako je putnik suočen sa poteškoćama;
- 7) naziv davaoca garancije putovanja, njegovu adresu i kontakt podatke;
- 8) podatke o garanciji putovanja, odnosno informacije o osiguranim slučajevima i instrumentima obezbeđenja i načinu njihovog aktiviranja;
- 9) informaciju (naziv, adresa, broj telefona i adresa e-pošte) o lokalnom predstavniku organizatora ili o lokalnoj agenciji ili drugom servisu koji omogućava putniku da brzo stupi u kontakt sa organizatorom i da efikasno komunicira s njim, da zahteva pomoć kada je putnik suočen sa problemima ili da uloži prigovor na nedostatak saobraznosti primećen tokom realizacije turističkog putovanja.
- 10) informaciju da je putnik dužan da prijavi svaki nedostatak saobraznosti koji primeti tokom realizacije turističkog putovanja u skladu sa članom 111. stav 1. ovog zakona;

11) u slučaju da maloletno lice, bez pratnje roditelja ili drugog ovlašćenog lica, putuje po osnovu ugovora o organizovanju putovanja, informacije (naziv, adresa, broj telefona) koje omogućavaju direktan kontakt sa maloletnim licem ili licem koje je odgovorno za maloletno lice u mestu boravka maloletnog lica;

12) informacije o pravu putnika da prenese ugovor na drugog putnika u skladu sa članom 100. ovog zakona.

Blagovremeno pre otpočinjanja turističkog putovanja, organizator, odnosno posrednik će putniku dostaviti sve neophodne potvrde, vaučere i karte, informacije o rasporedu polazaka i, po potrebi, rokovima za prijavu, kao i o rasporedu zaustavljanja, presedanja i dolaska.

Odgovornost za greške pri rezervisanju

Član 99.

Organizator će biti odgovoran za sve greške koje nastanu usled tehničkih nedostataka u procesu rezervisanja turističkog putovanja ili usluga putovanja, koje su deo tog turističkog putovanja, odnosno povezanog putnog aranžmana.

Organizator neće biti odgovoran za greške prilikom rezervisanja koje se mogu pripisati putniku ili koje su izazvane neizbežnim i vanrednim okolnostima.

Prenos ugovora na drugog putnika

Član 100.

Putnik može pre otpočinjanja turističkog putovanja da prenese ugovor na lice koje ispunjava sve uslove koji važe za predmetni ugovor.

Putnik može da prenese pravo iz ugovora o organizovanom putovanju iz stava 1. ovog člana na drugo lice samo ako o tome obavesti organizatora na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, u razumnom roku pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Obaveštenje iz stava 2. ovog člana, koje je pruženo najmanje sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja smatraće se dostavljenim u razumnom roku.

U slučaju prenosa ugovora na drugog putnika organizator zaključuje novi ugovor o organizovanju putovanja.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, organizator ima pravo na naknadu troškova na način propisan zakonom kojim se uređuje turizam.

Putnik i lice iz stava 1. ovog člana su solidarno odgovorni organizatoru za naknadu troškova.

a) Izmene ugovora pre polaska

Promena cene

Član 101.

Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene.

Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umanji cenu, iz stava 1. ovog člana u slučaju promene:

1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije;

2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima;

- 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje.

Ako je povećanje cene u slučaju iz stava 2. ovog člana veće od 8 % ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu.

U slučaju iz stava 3. ovog člana organizator postupa na način propisan članom 102. ovog zakona.

Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno smanjenju troškova iz stava 2. ovog člana do kog dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja.

U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva.

Izmena drugih uslova ugovora

Član 102.

Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako:

- 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom;
- 2) je izmena zanemarljiva.

Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrsta, lokacija, kategorija ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika.

U slučaju iz st 1. i 2. ovog člana, organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Obaveštenje o izmeni uslova ugovora iz stava 2. ovog člana sadrži:

- 1) razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid;
- 2) podatke o posledicama propuštanja roka;
- 3) po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.

Putnik može da prihvati promene ugovora iz stava 2. ovog člana ili da jednostrano raskine ugovor o organizovanju putovanja bez plaćanja naknade za raskid.

U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora iz stava 2. ovog člana ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja.

U slučaju iz stava 6. ovog člana, ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjeње cene.

U slučaju raskida ugovora iz stava 5. ovog člana, organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Druga usluga putovanja

Član 103.

U slučaju da organizator, za potrebe istog putovanja, putniku proda i drugu dodatnu uslugu putovanja, ta usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

U slučaju da organizator putniku omogući ciljanu kupovinu neke druge usluge putovanja od drugog trgovca i ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

U slučaju da organizator posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Organizator je, u slučaju iz st. 2. i 3. ovog člana, dužan da, pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, uruči putniku obaveštenje o njegovom pravu na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon propisanog roka.

Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 4. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Organizator ne može bez potpisane ili elektronski potvrđene saglasnosti putnika slati podatke o putniku posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, na način iz stava 3. ovog člana.

Naknadno kupljena usluga

Član 104.

U slučaju da putnik kupi uslugu putovanja, koja nije predviđena programom putovanja, ili ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora, i da za tu uslugu zaključi zasebne ugovore sa drugim pojedinačnim trgovcima, naknadno kupljena usluga ne čini sastavni deo turističkog putovanja, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom.

Povezani putni aranžman

Član 105.

U slučaju da organizator, odnosno posrednik daje putniku mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugih trgovaca, direktnih pružalaca usluga kupi i plati najmanje dve različite usluge putovanja, o čemu se zaključuju zasebni ugovori, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.

U slučaju da putnik kod organizatora, odnosno posrednika kupi jednu uslugu putovanja, a organizator, odnosno posrednik mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, kupi još jednu dodatnu uslugu putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.

Usluga putovanja iz st. 1. i 2. ovog člana ne može biti smeštaj.

Ukoliko putnik kod organizatora, odnosno posrednika, pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost ne prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, koja nije bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.

U slučaju iz st. 1. i 2. i stava 4. ovog člana, povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje.

Kod povezanog putnog aranžmana putnik ne može da ostvari pravo na garanciju putovanja predviđenu za turističko putovanje, već je svaki pružalac usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga, u skladu sa ugovorom.

Organizator je dužan da putniku uruči obaveštenje o njegovim pravima u skladu sa stavom 6. ovog člana.

Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 7. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Turističko putovanje

Član 106.

Organizator, odnosno posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, koje je organizator samostalno ili na zahtev putnika ponudio, pripremio, odnosno kombinovao, na osnovu ugovora zaključenog sa pružaocima usluga, kao trećim licima, kojima je povereno izvršenje tog putovanja.

Pod turističkim putovanjem smatra se i samo usluga smeštaja koja obuhvata jedno ili više noćenja.

Ukoliko putnik pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kod organizatora kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge i predstavlja bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koje organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koje organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Trgovac koji je prodao jednu ili više drugih usluga u turizmu koje čine turističko putovanje iz stava 4. ovog člana, dužan je da o tome obavesti organizatora u roku od 24 sata od trenutka zaključenja ugovora.

Nakon prijema obaveštenja iz stava 5. ovog člana, organizator bez odlaganja, a najkasnije u roku od 48 sati od trenutka prijema obaveštenja, sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, na način propisan ovim zakonom.

Nepostupanje organizatora na način propisan stavom 6. ovog člana ne oslobađa organizatora od odgovornosti za realizaciju turističkog putovanja.

U slučaju iz stava 4. ovog člana, organizator je dužan da uruči putniku obaveštenje o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, pravu putnika na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon isteka roka od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.

Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 8. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Odustanak putnika od putovanja

Član 107.

Putnik može pre otpočinjanja turističkog putovanja potpuno ili delimično odustati od ugovora o organizovanju putovanja.

Ako putnik pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku koji se određuje uzimajući u obzir vrstu turističkog putovanja (blagovremeni odustanak), organizator ima pravo na naknadu administrativnih troškova.

U slučaju neblagovremenog odustanka putnika od ugovora, organizator može od putnika zahtevati naknadu predviđenu ugovorom, odnosno opštim uslovima putovanja, koja se izračunava uzimajući u obzir period preostao do otpočinjanja turističkog putovanja.

U slučaju da je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova.

Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora iz stava 4. ovog člana su:

- 1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;
- 2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;
- 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta;
- 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta;
- 5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta.

U slučaju iz st. 2-4. ovog člana, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

Raskid ugovora o o organizovanju putovanja i pravo na odustanak od strane organizatora pre otpočinjanja putovanja

Član 108.

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i da pre otpočinjanja putovanja isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je:

- 1) broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, koji ne može biti kraći od:

- (1) 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju duže od šest dana;
 - (2) sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju između dva i šest dana;
 - (3) 48 sati pre otpočinjanja turističkog putovanja u slučaju putovanja koja traju kraće od dva dana;
- 2) organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti.

U slučaju iz stava 1. tačka 2) ovog člana organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja.

U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

Posebna prava učenika odnosno studenta

Član 109.

Ako organizator organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno studijama u inostranstvu, dužan je da obezbedi smeštaj i staranje za učenika odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smeštaju, u saradnji sa učenikom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom.

Organizator je dužan da obezbedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da najkasnije u roku od 14 dana pre otpočinjanja putovanja obavesti učenika, odnosno studenta o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji odredišta.

Ako organizator odnosno posrednik ne ispuni obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, učenik, odnosno student ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor.

Teret dokazivanja ispunjenja obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana je na organizatoru odnosno posredniku.

Učenik, odnosno student ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska.

U slučaju da učenik, odnosno student raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja iz razloga za koje organizator odnosno posrednik ne snosi odgovornost, organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika odnosno studenta.

b) Saobraznost turističkog putovanja

Odgovornost

Član 110.

Organizator je dužan da realizuje turističko putovanje na način predviđen ugovorom o organizovanom putovanju, a u skladu sa propisima kojima se uređuje turizam.

Turističko putovanje je u skladu sa ugovorom ako ima svojstva koja je organizator garantovao ili ako odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj nameni.

Organizator odgovara za saobraznost usluge, uključujući usluge koje je putniku pružilo treće lice (pružalac usluga prevoza, smeštaja, ishrane, drugih usluga u turizmu, kao i zabavnih, kulturnih, sportsko-rekreativnih ili drugih programa kojima se ispunjava slobodno vreme).

Na odgovornost organizatora za saobraznost turističkog putovanja ili izleta, shodno se primenjuju odredbe čl. 79-81. ovog zakona.

Nesaobraznost usluga putovanja

Član 111.

Putnik će obavestiti organizatora bez nepotrebnog odlaganja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, o svakoj nesaobraznosti koja je primećena tokom izvršenja usluga putovanja koje su obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja.

Ako usluge putovanja nisu pružene ili ne mogu biti pružene putniku u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez odlaganja, uskladiti ugovorene usluge sa ugovorom, osim u slučaju kada nije u mogućnosti da ih izvrši ili bi to dovelo do nesrazmernih troškova za organizatora uzimajući u obzir obim nesaobraznosti i vrednosti relevantnih usluga putovanja.

Ukoliko organizator nije u mogućnosti da obezbedi usluge putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja, putnik može sam da uskladi usluge putovanja sa ugovorom.

Ukoliko organizator delimično uskladi usluge putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja ili nesaobraznost usluga putovanja ne predstavlja značajno odstupanje od uslova utvrđenih ugovorom o organizovanju putovanja, putnik nastavlja da koristi usluge putovanja koje nisu saobrazne sa ugovorom.

Značajno odstupanje iz stava 4. ovog člana postoji kada ukupna vrednost prelazi 25% prodajne cene iz ugovora o organizovanju putovanja.

U slučaju iz st. 3. i 4. ovog člana, putnik ima pravo na razliku između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju, odnosno pravo na naknadu štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora, u skladu sa zakonom.

Značajan nedostatak saobraznosti

Član 112.

Ako značajan deo usluga putovanja ne može da se pruži kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez nepotrebnog odlaganja i bez ikakvih dodatnih troškova za putnika ponuditi odgovarajuće zamenske usluge putovanja jednakog ili većeg kvaliteta od onog navedenog u ugovoru, kako bi se nastavila realizacija putovanja, uključujući slučaj da povratak putnika u mesto polaska nije u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja.

Ako organizator ne ponudi zamenske usluge putovanja ili su zamenske usluge putovanja manjeg kvaliteta i čine značajan nedostatak saobraznosti u odnosu na ugovor o organizovanju putovanja, putnik može da odbije takve zamenske usluge, odnosno može da raskine ugovor bez plaćanja naknade za raskid.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, putnik ima pravo na smanjenje cene, odnosno pravo na naknadu štete iz člana 111. stav 6. ovog zakona.

Ako ugovor o organizovanju putovanja uključuje prevoz putnika, organizator će u slučajevima navedenim u stavu 2. ovog člana obezbediti putniku repatrijaciju jednakim prevoznim sredstvom bez nepotrebnog odlaganja i bez dodatnih troškova za putnika.

Ako je nemoguće obezbediti povratak putnika kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, organizator će snositi troškove neophodnog smeštaja, po mogućnosti jednakog kvaliteta koji je određen ugovorom o putovanju, tokom perioda koji nije duži od tri noći po putniku.

Ograničenje troškova iz stava 5. ovog člana ne primenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, na osobu koja ih prati, na trudnice ili maloletnike bez pratnje, kao ni na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, pod uslovom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obavešten najmanje 48 sati pre početka turističkog putovanja.

Pravo na umanjeње cene

Član 113.

Organizator, lokalni predstavnik organizatora i lokalna agencija na koju je organizator ili posrednik uputio putnika za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja:

- 1) odgovore na reklamacije putnika za vreme trajanja turističkog putovanja;
- 2) otklone svako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže.

Putnik ne može da zahteva umanjeње cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga.

Putnik ne može da zahteva umanjeње cene i u slučaju kada organizator dokaže da se nesaobraznost može pripisati putniku.

Odgovornost za štetu

Član 114.

Ako putnik pretrpi štetu usled nesaobraznosti ugovora o organizovanju putovanja, ima pravo da zahteva naknadu štete od organizatora, uključujući i nematerijalnu štetu.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, organizator ne može da ograniči svoju odgovornost za naknadu štete na iznos koji je manji od trostruke ukupne cene turističkog putovanja.

Ograničenje iz stava 2. ovog člana se ne može primeniti na štetu koja se odnosi na telesne povrede, odnosno na drugu štetu izazvanu namerno ili usled nemara organizatora.

Organizator je oslobođen odgovornosti iz stava 1. ako dokaže da je nesaobraznost izazvana:

- 1) propustima putnika;
- 2) propustima trećeg lica, koje nije odgovorno za pružanje usluga putovanja;

- 3) neizbežnim i vanrednim okolnostima.

Reklamacija putnika i gubitak prava

Član 115.

Organizator je dužan da putniku omogući da se na jednostavan i pristupačan način obrati licu odgovornom za prijem reklamacija putnika za vreme trajanja turističkog putovanja.

Pravo putnika na smanjenje cene ili naknadu štete zastareva istekom roka od tri godine, od dana saznanja za nesaobraznost usluge obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja.

Kontakt sa organizatorom

Član 116.

Putnik može da uputi poruke, zahteve ili reklamacije u vezi sa realizacijom turističkog putovanja direktno organizatoru, odnosno posredniku preko kojeg je turističko putovanje kupljeno.

Posrednik iz stava 1. ovog člana je dužan da prosledi poruke, zahteve ili reklamacije organizatoru bez nepotrebnog odlaganja.

Za potrebe računanja rokova u skladu sa ovim zakonom, smatra se da je organizator primio poruku, zahtev ili reklamaciju istovremeno kada i posrednik.

Pružanje pomoći

Član 117.

Organizator će bez nepotrebnog odlaganja pružiti odgovarajuću pomoć putniku, koji je suočen sa poteškoćama, posebno u situaciji kada je povratak putnika u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja nemoguć usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, naročito kroz:

- 1) pružanje odgovarajućih informacija o zdravstvenim uslugama, lokalnim nadležnim organima i pomoći konzulata;
- 2) pružanje pomoći da ostvari komunikaciju na daljinu i pronade zamenske putne aranžmane.

Organizator može da naplati naknadu u visini stvarnih troškova za pružanje pomoći, ako je do poteškoća došlo namernim postupanjem ili usled nemara putnika.

Garancije putovanja

Član 118.

Organizator je dužan da ima garanciju putovanja usled insolventnosti, kojom se posebno obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u Republici Srbiji i inostranstvu, kao i sva potraživanja putnika, kao i garanciju putovanja radi naknade štete, kojom se obezbeđuje naknada štete putniku u slučaju neispunjenja, delimičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obaveza organizatora putovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje turizam.

U slučaju da organizator, odnosno posrednik putniku ne pruži informaciju o garanciji putovanja, odnosno ne uruči mu potvrdu o garanciji putovanja, putnik ima pravo da odustane od ugovora.

U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator je dužan da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu.

2. Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti (tajm-šering), trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene

Obaveza predugovornog obaveštavanja

Član 119.

Trgovac je dužan da potrošača u primerenom roku, pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora omogućavanju razmene, tačno i potpuno obavesti o podacima navedenim u informativnim obrascima za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.

Obaveštenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je lako dostupan potrošaču, na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način.

Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.

Podaci iz informativnih obrazaca moraju biti na srpskom jeziku.

Trgovac je u obavezi da potrošaču dostavi i overen prevod podataka iz informativnih obrazaca na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi.

Oglašavanje

Član 120.

Prilikom oglašavanja i nuđenja vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trajnih olakšica za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor ili omogućavanja razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trgovac je dužan da obavesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obaveštenja iz člana 119. ovog zakona.

U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zakluče ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje ili ugovor o omogućavanju razmene, dužan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.

Trgovac mora omogućiti da obaveštenje iz člana 119. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti i trajne olakšice za odmor ne mogu se oglašavati ili prodavati u smislu ulaganja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora

Član 121.

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene zaključuju se u pisanoj formi i obavezno moraju biti na srpskom jeziku.

U slučaju zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, trgovac je u obavezi da na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa potrošaču dostavi i overen prevod ugovora na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi.

Trgovac je dužan da posle potpisivanja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, podaci iz člana 119. ovog zakona postaju njegov sastavni deo, obavezuju trgovca i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 119. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je dostupan potrošaču.

Trgovac je dužan da u ugovoru iz stava 1. ovog člana izričito navede svaku promenu podataka iz člana 119. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.

Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pored podataka iz člana 119. ovog zakona, mora da sadrži:

- 1) podatke o datumu i mestu zaključenja ugovora;
- 2) ime, prebivalište i potpis potrošača;
- 3) ime, odnosno naziv, prebivalište odnosno sedište i potpis trgovca, odnosno ime, prebivalište i potpis ovlašćenog lica trgovca.

Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora potrošača izričito obavesti o:

- 1) pravu potrošača na odustanak od ugovora;
- 2) roku u kome potrošač može da odustane od ugovora;
- 3) zabrani plaćanja cene unapred pre isteka roka u kome potrošač može da odustane od ugovora.

U slučaju zaključenja ugovora, potrošač mora, odvojeno od potpisivanja ugovora, da potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 8. ovog člana.

Obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti sastavni je deo tih ugovora.

Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu obrasca za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Pravo na odustanak od ugovora

Član 122.

Potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, bez obaveze da navede razloge za odustanak, u roku od 14 dana o dana prijema zaključenog ugovora.

U slučaju istovremenog zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, rok za odustanak od ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Produženje roka za odustanak od ugovora

Član 123.

Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za odustanak od ugovora u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora odnosno predugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora odnosno predugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora odnosno predugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od godinu i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora odnosno predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pre isteka godinu dana od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora računa se od dana kada je potrošač primio obrazac za odustanak od ugovora.

Ako trgovac ne obavesti potrošača o podacima iz člana 119. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, potrošač ima pravo da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od tri meseca i 14 dana, od dana kada je primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora.

Ako trgovac dostavi potrošaču obaveštenje o podacima iz člana 119. ovog zakona pre isteka tri meseca od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti računa se od dana kada je potrošač primio obaveštenje.

Korišćenje prava na odustanak od ugovora

Član 124.

Izjava kojom potrošač odustaje od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog

korišćenja nepokretnosti proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač može dostaviti trgovcu na obrascu za odustanak od ugovora.

Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Pravne posledice odustanka

Član 125.

Odustankom od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše odnosno zaključe ugovor.

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu pružene pre odustanka od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Plaćanje unapred

Član 126.

Kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, zabranjeno je ugovaranje plaćanja unapred, pružanja sredstava obezbeđenja, rezervisanje novca na računima, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Kod ugovora o pomoći prilikom preprodaje, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o trajnim olakšicama za odmor, odnosno pre nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje.

Ugovor o trajnim olakšicama za odmor

Član 127.

Kod ugovora o trajnim olakšicama za odmor trgovac je dužan da potrošaču omogući plaćanje cene u obročnim otplatama, u jednakim godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora.

Zabranjeno je plaćanje suprotno stavu 1. ovog člana.

Ukupan iznos potrošačevih obaveza, uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama.

Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtev za plaćanje svake obročne otplate u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najkasnije 14 dana pre dana njenog dospeća.

Posle isplate prve obročne otplate, potrošač može bez kamate da odustane od ugovora o trajnim olakšicama za odmor dostavljanjem obaveštenja o odustanku od ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za plaćanje rate.

Prestanak povezanih ugovora

Član 128.

Ako potrošač odustane od ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, smatra se da prestaju da važe svi povezani ugovori bez dodatnih troškova za potrošača, uključujući ugovor o kreditu, bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da obavesti davaoca kredita o odustanku od ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti.

Pomoć prilikom preprodaje vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor

Član 129.

Trgovac je dužan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor.

Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahteva da trgovac otkupi vremenski podjeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor.

Solidarna odgovornost

Član 130.

Trgovac, lica koja po nalogu trgovca učestvuju u prodaji vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, lica kojima je trgovac poverio obavljanje određenih poslova iz ugovora o prodaji vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, ostali trgovci koji učestvuju u prodaji usluga vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, kao i posrednici u prodaji usluga vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje i za pravne posledice neizvršenja ugovornih obaveza.

XII. STRATEGIJA I INSTITUCIONALNI OKVIR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Strategija zaštite potrošača

Član 131.

Strategijom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Strategija) utvrđuju se dugoročni ciljevi i aktivnosti neophodne radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača i akcioni plan za realizaciju Strategije.

Vlada na predlog Ministarstva donosi Strategiju.

Nosioci zaštite potrošača

Član 132.

Nosioci zaštite potrošača su Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju zakonom utvrđene nadležnosti u oblasti zaštite potrošača, organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi.

Nosioci zaštite potrošača iz stava 1. ovog člana saraduju u cilju unapređenja zaštite potrošača, kao i na sprovođenju Strategije i akcionog plana.

Saradnja u oblasti zaštite potrošača

Član 133.

Privredne i profesionalne komore i udruženja koja su osnovana u cilju zaštite prava trgovaca u oblasti trgovine podstiču i promovišu zaštitu potrošača, naročito među svojim članovima.

Radi unapređenja zaštite potrošača privredne i profesionalne komore i udruženja iz stava 1. ovog člana saraduju sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 132. stav 1. ovog zakona.

Poslovi Ministarstva

Član 134.

Ministarstvo:

- 1) kreira politiku zaštite potrošača;
- 2) sprovodi postupak i određuje mere zaštite kolektivnog interesa potrošača;
- 3) podnosi zahtev za pokretanje prekršajnog postupka zbog povrede kolektivnog interesa potrošača;
- 4) prati sprovođenje politike zaštite potrošača kroz druge državne politike;
- 5) saraduje i koordinira sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 132. stav 1. ovog zakona, kao i svim ostalim subjektima koji se bave zaštitom potrošača;
- 6) unapređuje pravni okvir zaštite potrošača i vrši usklađivanje sa propisima Evropske unije u oblasti zaštite potrošača;
- 7) obezbeđuje primenu propisa i vrši koordinaciju nadzora nad tržištem u oblasti zaštite potrošača;
- 8) priprema i podnosi Vladi na usvajanje Strategiju i akcioni plan za realizaciju Strategije;
- 9) prati i ocenjuje uspešnost sprovođenja Strategije;
- 10) obavlja stručne i administrativne poslove za potrebe Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača;
- 11) podržava osnivanje i vrši koordinaciju u razvoju tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 12) podržava rad i razvoj udruženja i saveza;
- 13) saraduje sa organima pokrajinske i lokalne samouprave na razvoju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou;
- 14) saraduje sa institucijama koje se bave zaštitom potrošača na regionalnom i međunarodnom nivou;
- 15) podstiče i sprovodi edukativne i informativne aktivnosti usmerene na povećanje svesti potrošača i javnosti o pravima potrošača i politici zaštite potrošača;
- 16) promoviše istraživanja i naučne projekte u oblasti zaštite potrošača;
- 17) upravlja i vrši nadzor nad Nacionalnim registrom potrošačkih prigovora uspostavljenim u skladu sa članom 147. ovog zakona;

18) prati tržište radi prepoznavanja nepoštene poslovne prakse i nepravilnih odredaba u potrošačkim ugovorima;

19) daje mišljenja i preporuke u pogledu nepoštene poslovne prakse i nepravilnih odredaba u potrošačkim ugovorima;

20) podstiče donošenje kodeksa dobre poslovne prakse od strane privrednih i profesionalnih komora i udruženja trgovaca.

Nacionalni savet za zaštitu potrošača

Član 135.

Radi unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje nosilaca zaštite potrošača i drugih subjekata koji se bave zaštitom potrošača, Vlada obrazuje Nacionalni savet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni savet).

Nacionalni savet naročito obavlja sledeće poslove:

- 1) učestvuje u izradi Strategije;
- 2) izveštava Vladu o stanju u oblasti zaštite potrošača i sprovođenju akcionog plana za realizaciju Strategije;
- 3) predlaže mere i aktivnosti za unapređenje zaštite potrošača;
- 4) daje mišljenja i preporuke o pitanjima iz oblasti zaštite potrošača nosiocima zaštite potrošača;
- 5) obaveštava javnost o svom radu i pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Sastav Nacionalnog saveta

Član 136.

Nacionalni savet čine predstavnici Ministarstva i drugih državnih organa i nosilaca javnih ovlašćenja, evidentiranih udruženja i saveza, privrednih i profesionalnih komora i drugih učesnika na tržištu, kao i nezavisni stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača.

Stalne članove Nacionalnog saveta čine predstavnici Ministarstva, ministarstva nadležnog za bezbednost hrane, ministarstva nadležnog za bezbednost proizvoda, ministarstva nadležnog za zdravlje, ministarstva nadležnog za energetiku, ministarstva nadležnog za telekomunikacije, ministarstva nadležnog za pravosuđe, ministarstva nadležnog za finansije, ministarstva nadležnog za turizam i ministarstva nadležnog za zaštitu životne sredine.

Jednu trećinu od ukupnog broja članova Nacionalnog saveta čine predstavnici evidentiranih udruženja i saveza.

Savet potrošača iz člana 146. ovog zakona, u roku od 30 dana od dana prijema zahteva Ministarstva, predlaže članove Nacionalnog saveta iz reda evidentiranih udruženja i saveza.

Ministar predsedava Nacionalnim savetom.

Aktivnosti organa autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave

Član 137.

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave preduzimaju aktivnosti iz svoje nadležnosti u cilju unapređenja zaštite potrošača, a naročito:

1) podržavaju aktivnosti udruženja i saveza u pogledu obezbeđivanja finansijskih sredstava, odgovarajućih prostorija i ostalih neophodnih uslova za rad, u skladu sa propisima o finansiranju programa od javnog interesa koje realizuju udruženja;

2) podstiču i podržavaju aktivnosti usmerene na zaštitu potrošača, a posebno informisanje, savetovanje i edukaciju potrošača;

3) podstiču i podržavaju učešće predstavnika potrošača u svim telima koja na pokrajinskom i lokalnom nivou donose odluke u oblastima od značaja za potrošače, kao što su usluge od opšteg ekonomskog interesa;

4) planiraju i sprovode aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svojoj teritoriji, u skladu sa Strategijom;

5) podržavaju osnivanje i rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji.

Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave dostavljaju godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima na unapređenju zaštite potrošača, u skladu sa stavom 1. ovog člana, najkasnije do 15. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

Udruženja i savezi

Član 138.

Udruženja i savezi u smislu ovog zakona su udruženja odnosno savezi koji su osnovani i upisani u registar u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja i koji ispunjavaju sledeće uslove:

- 1) da se osnivaju radi ostvarivanja ciljeva zaštite potrošača;
- 2) da su nedobitna i nezavisna, naročito u odnosu na trgovce i političke stranke;
- 3) da lice na rukovodećem položaju u udruženju, odnosno savezu nije:
 - (1) lice zaposleno u državnom organu ili regulatornom telu, odnosno u organu autonomne pokrajine ili organu jedinice lokalne samouprave koji se bave poslovima zaštite potrošača;
 - (2) lice na rukovodećem položaju ili član nadzornog organa kod trgovca ili u udruženju trgovaca;
 - (3) lice na rukovodećem položaju u političkoj stranci.

Zabranjeno je da se udruženje, odnosno savez predstavlja ili da u svom nazivu navede da je udruženje, odnosno savez udruženja za zaštitu potrošača, ako ne ispunjava uslove iz stava 1. ovog člana.

Aktivnosti udruženja i saveza

Član 139.

Udruženja i savezi obavljaju svoje aktivnosti u skladu sa zakonom i statutom.

Aktivnosti udruženja i saveza naročito obuhvataju:

- 1) informisanje, edukaciju, savetovanje i pružanje pravne pomoći potrošačima u ostvarivanju potrošačkih prava;
- 2) primanje, evidentiranje i postupanje po prigovorima potrošača;
- 3) sprovođenje nezavisnih ispitivanja i uporednih analiza kvaliteta roba i usluga i javno objavljivanje dobijenih rezultata;

4) sprovođenje istraživanja i studija u oblasti zaštite potrošača i javno objavljivanje dobijenih rezultata.

Evidencija udruženja i saveza

Član 140.

Ministarstvo ustanovljava i vodi Evidenciju udruženja i saveza (u daljem tekstu: Evidencija).

Evidencija se javno objavljuje na zvaničnoj internet stranici Ministarstva.

Evidencija sadrži naziv udruženja ili saveza, sedište, elektronsku adresu, adresu internet stranice, datum upisa u Evidenciju, datum brisanja iz Evidencije, kontakt telefone, godišnje izveštaje o sprovedenim aktivnostima i godišnje finansijske izveštaje udruženja i saveza.

Postupak upisa u Evidenciju

Član 141.

Upis udruženja i saveza u Evidenciju vrši Ministarstvo.

Udruženja, odnosno savezi podnose prijavu Ministarstvu, radi upisa u Evidenciju.

Prijava iz stava 2. ovog člana naročito sadrži: naziv udruženja ili saveza, matični broj udruženja odnosno saveza, kao i odgovarajuće dokaze da udruženje, odnosno savez ispunjava uslove propisane čl. 138. i 139. i članom 142. ovog zakona.

Ministar bliže propisuje sadržinu prijave iz stava 2. ovog člana, način vođenja Evidencije, kao i uslove za upis iz člana 142. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.

Uslovi za upis u Evidenciju

Član 142.

Za upis udruženja, odnosno saveza u Evidenciju, pored uslova iz člana 138. ovog zakona, potrebno je da udruženje, odnosno savez ispunjava i sledeće uslove:

- 1) da je oblast ostvarivanja ciljeva zaštite potrošača njihova pretežna delatnost;
- 2) da je u oblasti zaštite potrošača aktivno najmanje tri godine;
- 3) da raspolaže odgovarajućim kadrovskim, materijalnim i tehničkim kapacitetima neophodnim za obavljanje delatnosti zaštite potrošača;
- 4) da predstavnici udruženja, odnosno saveza poseduju odgovarajuće iskustvo, stručnost i veštinu za obavljanje delatnosti u oblasti zaštite potrošača;
- 5) da dostavi izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, čime se potvrđuje iskustvo u ovoj oblasti u periodu od najmanje tri godine.

Za upis saveza u Evidenciju neophodno je da savez čine najmanje tri udruženja.

Prilikom utvrđivanja ispunjenosti uslova za upis u Evidenciju, Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača iz člana 146. ovog zakona.

Na zahtev Ministarstva, Savet potrošača mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 15 dana od dana prijema zahteva.

Ministarstvo nastavlja postupak upisa u Evidenciju ako Savet potrošača ne dostavi mišljenje u roku iz stava 4. ovog člana.

Prava evidentiranih udruženja i saveza

Član 143.

Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo:

- 1) da konkurišu sa programom od javnog interesa za podsticajna sredstava Ministarstva;
- 2) na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača u skladu sa ovim zakonom;
- 3) da zastupaju interese potrošača u sudskim i vansudskim postupcima;
- 4) da zastupaju interese potrošača u konsultativnim telima u oblasti zaštite potrošača na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou;
- 5) na učestvovanje u radu radnih grupa za pripremu propisa i strateških dokumenata kojima se uređuju prava potrošača;
- 6) na pristup korišćenju Nacionalnog registra potrošačkih prigovora iz člana 147. ovog zakona, u cilju primanja, evidentiranja i postupanja po prigovorima potrošača;
- 7) da učestvuju u radu Saveta potrošača iz člana 146. ovog zakona.

Finansiranje udruženja i saveza

Član 144.

Aktivnosti evidentiranih udruženja, odnosno saveza mogu da se finansiraju ili sufinansiraju iz budžeta Republike Srbije, u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade.

Evropski i međunarodni projekti u oblasti zaštite potrošača koje vode evidentirana udruženja, odnosno savezi mogu da se sufinansiraju iz budžeta Republike Srbije.

Evidentirana udruženja, odnosno savezi dužni su da dostave Ministarstvu finansijski izveštaj o aktivnostima finansiranim u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu, a Ministarstvo te izveštaje objavljuje na svojoj internet stranici.

Evidentirana udruženja, odnosno savezi koji ne obezbeđuju sredstva iz budžeta Republike Srbije, već iz drugih izvora, dužna su da o tome obaveste nadležno Ministarstvo u roku od 30 dana od dobijanja tih sredstava.

Zabranjeno je da udruženja, odnosno savezi primaju novčana i druga sredstva, stvari, prava i usluge, osim poklona manje vrednosti, uključujući svaki oblik donacija i bespovratne pomoći, od fizičkih i pravnih lica s kojima postoji sukob interesa, a naročito od trgovaca ili udruženja trgovaca, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu (obuka i sl.) u skladu sa zakonom i statutom udruženja, odnosno saveza.

Sukob interesa u smislu stava 5. ovog člana postoji kada lice u svojstvu predstavnika, organa ili člana organa udruženja, odnosno saveza, ima privatni, poslovni ili drugi interes koji utiče ili može da utiče na postupanje lica u navedenom svojstvu na način koji može da ugrozi nezavisnost udruženja, odnosno saveza u ostvarivanju ciljeva za koje je osnovan.

Brisanje iz Evidencije

Član 145.

Udruženje, odnosno savez briše se iz Evidencije ako:

- 1) prestane da ispunjava uslove iz člana 138, člana 142. i člana 144. ovog zakona;
- 2) ne postupi na način iz člana 146. stav 4. ovog zakona;
- 3) ne odredi svog predstavnika za člana savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacija potrošača na poziv imaoca javnih ovlašćenja, jedinice lokalne samouprave ili trgovca, osim u opravdanim slučajevima;
- 4) ne objavi spisak iz člana 82. stav 9. ovog zakona na svojoj internet stranici;
- 5) ne dostavi godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski izveštaj, u skladu s članom 144. stav 3. ovog zakona, do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu;
- 6) narušava etički kodeks iz člana 146. stav 2. tačka 3) ovog zakona.

O brisanju iz Evidencije odlučuje Ministarstvo.

Prilikom utvrđivanja ispunjenosti uslova za brisanje iz Evidencije, Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača iz člana 146. ovog zakona.

Savet potrošača svoje mišljenje iz stava 3. ovog člana dostavlja Ministarstvu u roku od 15 dana od dana kada je Ministarstvo zatražilo to mišljenje.

U slučaju da Savet potrošača ne dostavi mišljenje iz stava 3. ovog člana, Ministarstvo nastavlja postupak brisanja iz Evidencije.

Brisano udruženje ne može biti ponovo upisano u Evidenciju u roku od godinu dana od dana brisanja.

Savet potrošača

Član 146.

Predstavnici svih udruženja, odnosno saveza koji su upisani u Evidenciju iz člana 140. ovog zakona čine Savet potrošača.

Savet potrošača obavlja sledeće poslove:

- 1) usaglašava stavove udruženja odnosno saveza o bitnim pitanjima za potrošače;
- 2) predlaže predstavnike udruženja odnosno saveza u Nacionalni savet i druge organe;
- 3) donosi etički kodeks udruženja odnosno saveza i prati njegovo sprovođenje;
- 4) daje mišljenje Ministarstvu u postupku upisa i brisanja iz Evidencije iz člana 140. i člana 145. ovog zakona;
- 5) donosi preporuku o brisanju udruženja i saveza iz Evidencije Ministarstva;
- 6) razmatra i druga pitanja u skladu sa zakonom i poslovnikom o radu.

Savet potrošača donosi poslovnik o radu.

Odluke Saveta potrošača objavljuje Ministarstvo na svojoj internet stranici i evidentirana udruženja, odnosno savezi na svojim internet stranicama.

HIII. POTROŠAČKI PRIGOVORI I VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

1. Nacionalni registar potrošačkih prigovora i pojam potrošačkih prigovora

Nacionalni registar potrošačkih prigovora

Član 147.

Potrošački prigovor je svaka predstavka ili pritužba kojom potrošač prijavljuje povredu prava uređenu ovim ili drugim zakonom.

Ministarstvo ustanovljava i vodi Nacionalni registar potrošačkih prigovora.

Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, Ministarstvo postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Jednom godišnje, najkasnije do 1. marta tekuće godine za prethodnu godinu, Ministarstvo javno objavljuje i dostavlja Nacionalnom savetu izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora.

Izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora naročito sadrži:

- 1) podatke o prigovorima potrošača i pruženoj pravnoj pomoći;
- 2) uočene nedostatke u prikupljanju, evidenciji i rešavanju potrošačkih prigovora;
- 3) oblasti u kojima je zabeležen najveći broj prigovora potrošača;
- 4) predloge za unapređenje postupka za prikupljanje podataka, evidenciju i rešavanje potrošačkih sporova.

Potrošački spor

Član 148.

Potrošački spor je domaći ili prekogranični spor koji proizlazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca.

Domaći spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, u kom u vreme zaključenja ugovora potrošač ima prebivalište ili boravište, a trgovac sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji.

Prekogranični spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, u kom u vreme zaključenja ugovora trgovac ima sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji, a potrošač nema ni prebivalište ni boravište u Republici Srbiji.

Sudovi nadležni za rešavanje potrošačkih sporova dužni su da vode evidenciju potrošačkih sporova. Sudovi na osnovu evidencije jednom godišnje dostavljaju podatke o broju potrošačkih sporova, donetih presuda i prosečnoj dužini trajanja potrošačkih sporova ministarstvu nadležnom za poslove pravosuđa, na propisanom obrascu, najkasnije do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu. Ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa objedinjene podatke na propisanom obrascu dostavlja Ministarstvu najkasnije do 30. aprila tekuće godine za prethodnu godinu.

Ministar nadležan za poslove pravosuđa bliže propisuje sadržinu i način vođenja evidencije i izgled obrazaca iz stava 4. ovog člana.

U potrošačkom sporu, potrošač ne plaća sudsku taksu za tužbu i presudu, u smislu zakona kojim se uređuje parnični postupak, ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000 dinara.

2. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Pojam

Član 149.

Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u smislu ovog zakona obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: telo).

Ministar bliže uređuje uslove za osnivanje i rad tela, kriterijume za evidentiranje tela, izveštavanje o radu, naknadu za rad tela, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 150. stav 2. ovog zakona i obrazac predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora (u daljem tekstu: predlog).

Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:

- 1) u oblasti medicinskih usluga koje se pružaju pacijentima u svrhu lečenja, uključujući izdavanje recepata;
- 2) u oblasti pružanja usluga od opšteg interesa koje nisu ekonomske prirode;
- 3) u vezi sa zaključenim ugovorima sa javnim pružaocima usluga u oblasti visokoškolskog obrazovanja;
- 4) u potrošačkim sporovima koji su predmet ovog zakona, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;
- 5) za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;
- 6) na neposredne pregovore između potrošača i trgovca;
- 7) na pokušaj mirenja strana povodom spora u parničnom postupku;
- 8) u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Član 150.

Tela sarađuju u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja i razmene dobre prakse.

Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.

Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. ovog člana.

Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova i njihovom profesionalnom iskustvu;

- 3) prosečnu dužinu trajanja spora;
- 4) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i voditi postupak;
- 5) poslovnik o radu, ukoliko ga poseduju;
- 6) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela i uočenim značajnim problemima.

Ukoliko tela prestanu da ispunjavaju propisane uslove za upis u listu tela ili ne dostave izveštaj iz stava 5. ovog člana, brišu se sa liste tela i ne upisuju se ponovo na listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa liste.

Pravo na vansudsko rešavanje sporova

Član 151.

Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu.

Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu sa ovim zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga.

Izuzetno od stava 3. ovog člana, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava potrošača i trgovca.

Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Obaveze ministarstva u vezi vansudskog rešavanja sporova

Član 152.

Ministarstvo:

- 1) održava i ažurira internet stranicu koja sadrži informacije o vansudskom rešavanju sporova, o postupku i o mogućnosti podnošenja predloga;
- 2) prima predloge i prosleđuje nadležnom telu;
- 3) vrši isplatu naknade za rad tela u smislu člana 167. stav 3. ovog zakona;
- 4) vrši nadzor na radom tela, priprema i objavljuje godišnji izveštaj o aktivnostima tela.

3. Načela vansudskog rešavanja potrošačkih sporova

Ravnopravnost

Član 153.

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora strane su ravnopravne.

Isključenje javnosti

Član 154.

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora javnost je isključena.

Nepriistrasnost

Član 155.

Telo je nezavisno u radu i postupa nepristrasno.

Poverljivost

Član 156.

Svi podaci, predlozi i izjave iz postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora ili u vezi sa postupkom su poverljivi, ako se strane nisu drugačije sporazumele, osim onih kojih se moraju otkriti u skladu sa zakonom ili u cilju primene ili sprovođenja sporazuma o vansudskom rešavanju potrošačkog spora, kao i kada to javni interes nalaže.

Hitnost

Član 157.

Postupak vansudskog rešavanja spora sprovede se bez odlaganja u najkraćem mogućem roku.

Jezik postupka

Član 158.

U postupku vansudskog rešavanja spora u službenoj upotrebi je srpski jezik i ćirilčko pismo. Drugi jezici i pisma službeno se upotrebljavaju u skladu sa zakonom.

Na područjima u kojima žive pripadnici nacionalnih manjina u službenoj upotrebi su i njihovi jezici i pisma, u skladu sa Ustavom i zakonom.

4. Postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Član 159.

Predlog sadrži:

- 1) ime, prezime, prebivalište ili boravište potrošača;
- 2) poslovno ime, sedište, poreski identifikacioni broj trgovca;
- 3) podatke o predmetu potrošačkog spora, uz opis činjeničnog stanja i dokaze kojima se utvrđuju činjenice;
- 4) predlog potrošača o ishodu potrošačkog spora;
- 5) izjavu da je potrošač prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu;
- 6) datum podnošenja reklamacije ili prigovora;

7) izjavu da spor nije u toku ili već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;

8) izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);

9) datum i potpis potrošača.

Predlog potrošač dostavlja Ministarstvu, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem.

Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Ministarstvo ga prosleđuje telu koje je po mestu obavljanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora najbliže mestu prebivališta potrošača ili telu za koje Ministarstvo proceni da će postupak vansudskog rešavanja spora rešiti na najefikasniji i najcelishodniji način, imajući u vidu predlog potrošača (npr. vođenje postupka elektronskim putem, izbor tela najbližeg boravištu potrošača i sl).

Predlog iz stava 1. ovog člana je neuredan ako ima nedostatke koji telo sprečava da postupa po njemu, ako nije razumljiv ili ako nije potpun. U tom slučaju telo u roku od pet dana od prijema predloga obaveštava potrošača na koji način da uredi predlog, i to u roku koji ne može biti kraći od pet dana, uz upozorenje na pravne posledice ako ne uredi predlog u ostavljenom roku.

Ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa stavom 4. ovog člana, smatraće se da je odustao.

Ako potrošač uredi predlog u skladu sa stavom 4. ovog člana, smatraće se da je predlog za vansudsko rešavanje potrošačkog spora podnet kada telo primi uređen predlog.

Odbacivanje predloga za vansudsko rešavanje sporova

Član 160.

Predlog se odbacuje iz sledećih razloga:

- 1) telo nije nadležno za rešavanje u sporu;
- 2) spor je već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;
- 3) ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa članom 159. stav 4. ovog zakona;
- 4) ako je predlog podnet nakon isteka roka od godinu dana od dana podnošenja reklamacije trgovcu;
- 5) ako potrošač, pre podnošenja predloga, nije izjavio reklamaciju u skladu sa ovim zakonom.

Telo je dužno da odluči o dopuštenosti predloga u roku od 15 dana od dana prijema predloga.

Pokretanje postupka

Član 161.

Postupak se smatra pokrenutim kada telo primi uredan predlog potrošača, a ne postoje uslovi za odbacivanje predloga iz člana 160. ovog zakona.

Uredan predlog telo dostavlja trgovcu uz obaveštenje trgovcu da se u roku od 15 dana od dana dostavljanja predloga sa priložima izjasni da li priznaje ili osporava predlog potrošača.

Ako trgovac osporava predlog, u izjašnjenju mora da navede činjenice na kojima zasniva svoje navode i dokaze kojima se utvrđuju te činjenice.

Sprovođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Član 162.

Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka.

Telo može zakazati usmenu raspravu uvek kada je to korisno za razjašnjenje predmetnog spora, a potrošač i trgovac su obavezni da učestvuju na usmenoj raspravi.

Telo može obustaviti postupak ako oceni da dalje sprovođenje postupka nije celishodno ili ako potrošač ne dođe na usmenu raspravu.

Okončanje postupka

Član 163.

Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se:

- 1) preporukom o načinu rešavanja potrošačkog spora;
- 2) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora;
- 3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl).

Preporuka

Član 164.

Ukoliko strane u postupku ne postignu sporazum, telo može izdati preporuku o načinu rešavanja spora, ukoliko oceni da je to celishodno.

Preporuka se sačinjava u pisanom obliku sa obrazloženjem i dostavlja stranama u postupku.

Preporuka ne obavezuje strane u sporu.

Sporazum o rešavanju spora

Član 165.

Ukoliko strane u vansudskom postupku rešavanja potrošačkog spora postignu sporazum, telo ga sačinjava u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis.

Sadržinu sporazuma o rešavanju spora putem vansudskog rešavanja potrošačkog spora određuju strane u postupku.

Telo potpisan sporazum dostavlja stranama u postupku i Ministarstvu.

Sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora kao izvršna isprava

Član 166.

Sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora može imati snagu izvršne isprave ako su ispunjeni sledeći uslovi:

- 1) da sadrži izjavu dužnika kojom pristaje da poverilac na osnovu sporazuma o rešavanju spora u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora nakon dospelosti potraživanja može pokrenuti postupak (klauzula izvršnosti);
- 2) sporazum mora biti potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela.

Troškovi vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Član 167.

Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).

Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.

Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade.

Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu sporazuma sa telom, da pomaže rad tela obezbeđivanjem prostornih i tehničkih sredstava.

Pravo na sudsku zaštitu i rešavanje potrošačkog spora putem arbitraže

Član 168.

Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Učešće potrošača u vansudskom rešavanju spora ne utiče na pravo potrošača da zahteva naknadu štete u sudskom postupku.

Zastarevanje i prekluzivni rokovi ne teku u toku postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, a počinju ponovo da teku istekom petnaestog dana od dana okončanja ovog postupka.

Potrošački spor može se rešavati i pred arbitražom, kada potrošač i trgovac zaključe sporazum o arbitraži nakon nastanka spora.

Sporazum o arbitraži je isprava koju su potpisale obe ugovorne strane i koji ne sadrži druge sporazume osim onih koje se odnose na arbitražni postupak.

Trgovac je dužan da potrošača pre potpisivanja sporazuma o arbitraži upozna sa pravnim posledicama prihvatanja arbitražnog sporazuma, posebno o obaveznosti odluke arbitraže i troškovima ovog postupka.

Shodna primena drugih propisa

Član 169.

Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, shodno se primenjuje zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

XIV. ZAŠTITA KOLEKTIVNOG INTERESA POTROŠAČA

Kolektivni interes potrošača

Član 170.

Povreda kolektivnog interesa potrošača postoji:

- 1) kada se ukupnom broju od najmanje deset potrošača, istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od strane istog lica, povređuje pravo koje im je zagarantovano ovim zakonom, ili
- 2) u slučaju ugovaranja nepravilnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 40-44. ovog zakona.

Povreda kolektivnog interesa potrošača iz stava 1. tačka 1) ovog člana postoji i u slučajevima kada se povređuju prava ukupnom broju potrošača koji je manji od deset, ako nadležni organ utvrdi da je došlo do povrede kolektivnog interesa

potrošača uzimajući u obzir naročito trajanje i učestalost postupanja trgovca, kao i činjenicu da li takvo postupanje ispoljava negativne efekte prema svakom potrošaču u datoj činjeničnoj situaciji.

Pokretanje postupka po službenoj dužnosti

Član 171.

Ministarstvo pokreće i vodi postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti ako u postupku nadzora, na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka osnovano pretpostavi da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepravične ugovorne odredbe, ugrožava ili preti da ugrozi kolektivni interes potrošača.

Postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača može da se vodi protiv trgovca odnosno udruženja trgovaca čija su postupanja u suprotnosti sa odredbama ovog zakona, ili ako ugovara nepravične ugovorne odredbe u smislu ovog zakona.

Pokretanje postupka po zahtevu stranke

Član 172.

Postupak zaštite kolektivnog interesa može se, osim po službenoj dužnosti, pokrenuti i voditi na osnovu zahteva ovlašćenog lica.

Lica ovlašćena za podnošenje zahteva za zaštitu kolektivnog interesa potrošača

Član 173.

Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 140. ovog zakona.

Stranke u postupku i pokretanje postupka

Član 174.

Stranke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača su lice protiv koga je pokrenut postupak i podnosilac zahteva.

Svojstvo stranke nemaju podnosioci inicijative za ispitivanje povrede kolektivnog interesa potrošača, davaoci informacija i podataka, stručna lica i organizacije čije se analize koriste u postupku, kao ni državni organi i organizacije koji sarađuju sa Ministarstvom u toku postupka.

O pokretanju postupka zaštite kolektivnog interesa potrošača donosi se zaključak, koji naročito sadrži opis radnji ili akata koji mogu da predstavljaju povredu kolektivnog interesa potrošača, pravni osnov i razloge za pokretanje postupka.

Protiv zaključka o pokretanju postupka nije dozvoljena posebna žalba i ne može se pokrenuti upravni spor.

Ministarstvo će obavestiti lice protiv kojeg je pokrenut postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača o razlozima zbog kojih se postupak vodi kao i o bitnim činjenicama i dokazima u postupku i pozvati ga da se izjasni u roku od osam dana od dana prijema obaveštenja.

Odluke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača

Član 175.

Ministarstvo rešenjem odlučuje o postojanju povrede i određivanju mere.

Lice protiv kojeg se vodi postupak može u toku postupka do njegovog okončanja dati predlog obaveza koje je spremno da preduzme radi otklanjanja povrede zakona, sa uslovima i rokovima za sprovođenje (korektivna izjava).

Rešenje iz stava 1. ovog člana sadrži i rok za sprovođenje izrečene mere.

Protiv rešenja donetog u postupku zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti upravni spor.

Mera zaštite kolektivnog interesa potrošača

Član 176.

Ako je utvrđeno postojanje povrede kolektivnog interesa, određuje se mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kojom može da se naloži licu protiv koga je vođen postupak da preduzme određeno ponašanje ili može da mu se zabrani određeno ponašanje, a naročito da:

- 1) prekine sa kršenjem odredbi ovog zakona kojim se ugrožava kolektivni interes potrošača i uzdrži se od budućeg kršenja;
- 2) otkloni utvrđenu nepravilnost;
- 3) bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravičnih ugovornih odredaba.

U rešenju iz člana 175. stav 1. ovog člana Ministarstvo može trgovcu da naloži obavezu da u utvrđenom roku izvesti Ministarstvo o sprovođenju izrečenih mera.

Rešenje kojim se određuje mera iz stava 1. ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

Privremena mera

Član 177.

Ako postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača, Ministarstvo, na predlog podnosioca zahteva, može da naloži prestanak vršenja određenih radnji, odnosno obavezu preduzimanja radnji kojima se sprečava ili otklanjaju štetne posledice.

Privremena mera može da traje do donošenja rešenja u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača.

Prekid postupka

Član 178.

Ministarstvo prekida postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača ako se trgovac korektivnom izjavom obaveže da neće nastaviti ili ponoviti radnju ili akt kojim se šteti kolektivnom interesu potrošača.

Prekid postupka iz stava 1. ovog člana može da traje najduže tri meseca.

O postupanju po obavezi iz stava 1. ovog člana Ministarstvo vodi računa po službenoj dužnosti.

Ako stranka protiv koje se vodi postupak ne ispuni ili prekrši preuzete obaveze pre isteka roka od tri meseca Ministarstvo nastavlja postupak.

Ako stranka protiv koje se vodi postupak ispuni preuzete obaveze u propisanom roku Ministarstvo će obustaviti postupak.

Postupak za naknadu štete

Član 179.

Pokretanje ili vođenje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača ne sprečava potrošača kome je prouzrokovana šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu te štete ili da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili

utvrđivanje ništavosti ugovora, odnosno da pred sudom pokrene drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava.

Primena pravila opšteg upravnog postupka

Član 180.

Na pitanja u vezi sa postupkom zaštite kolektivnog interesa potrošača koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje opšti upravni postupak.

XV. NADZOR

Nadležnost za nadzor

Član 181.

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo.

Organi državne uprave i organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave, u okviru svog delokruga, vrše nadzor nad sprovođenjem propisa u oblasti zaštite potrošača i preduzimaju radnje propisane ovim zakonom i drugim propisima.

Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko turističkih inspektora, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblastima trgovine i turizma.

Saradnja u nadzoru

Član 182.

Organi iz člana 181. stav 2. ovog zakona u vršenju nadzora međusobno saraduju i dostavljaju jedni drugima podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača.

U cilju unapređenja saradnje i koordinacije poslova nadzora, Vlada na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača može da osnuje koordinaciona tela.

Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača. Organi iz člana 181. stava 2. ovog zakona dužni su da dostavljaju Ministarstvu analizu stanja u oblastima iz svog delokruga koje se odnose na zaštitu potrošača i daju mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Postupak inspekcijskog nadzora

Član 183.

U vršenju inspekcijskog nadzora nadležni inspektor ima prava, dužnosti i ovlašćenja propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblastima trgovine i turizma.

Na postupak inspekcijskog nadzora primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor.

Prijave povrede zakona, odnosno druge informacije, dojave, podnesci i zahtevi podneti radi preduzimanja inspekcijskog nadzora imaju dejstvo inicijative za pokretanje postupka, a podnosioci tih inicijativa nemaju svojstvo stranke u postupku.

O svim radnjama u postupku inspekcijskog nadzora od značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja zapisnik.

Mera za otklanjanje nezakonitosti

Član 184.

Ako utvrdi nezakonitost, inspektor zapisnikom o inspekcijskom nadzoru nalaže trgovcu da otkloni utvrđenu nezakonitost, sa primerenim rokom za otklanjanje.

Rok iz stava 1. ovog člana ne može biti kraći od 24 sata ni duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano.

Ako inspektor utvrdi da je trgovac preduzeo meru koja mu je naložena i otklonio nezakonitost, okončava postupak inspekcijskog nadzora dostavljanjem trgovcu zapisnika u kom se navodi da su otklonjene utvrđene nezakonitosti ili nedostaci u njegovom poslovanju ili postupanju.

Ako trgovac u ostavljenom roku ne otkloni utvrđenu nezakonitost, inspektor bez odlaganja donosi rešenje kojim izriče meru za otklanjanje nezakonitosti sa primerenim rokom iz stava 2. ovog člana.

Ako trgovac ne postupi po rešenju iz stava 4. ovog člana, inspektor će rešenjem izreći meru privremene zabrane prometa robe ili vršenja usluge na koju se mera odnosi.

Izricanje mera

Član 185.

Merom iz člana 184. ovog zakona, nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu ako:

- 1) ne ističe cene, u skladu sa čl. 6-10. ovog zakona;
- 2) se ne pridržava istaknute cene i uslova prodaje iz člana 11. ovog zakona;
- 3) ne obaveštava potrošače, u skladu sa članom 12, članom 26, čl. 86. i 87, članom 93. i čl. 119-121. ovog zakona;
- 4) naplaćuje dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 13. ovog zakona;
- 5) postupa suprotno članu 25. ovog zakona;
- 6) ne predaje potrošaču obrazac za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, u skladu sa čl. 29. i 30. ovog zakona;
- 7) nije izvršio povraćaj plaćenog iznosa koje je primio od potrošača, kao i troškove isporuke, u slučaju odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 33. stav 1. ovog zakona;
- 8) vrši direktno oglašavanje, suprotno članu 37. ovog zakona;
- 9) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, u skladu sa članom 38. stav 1. ovog zakona;
- 10) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 39. ovog zakona;
- 11) ne dostavlja potrošaču prateću dokumentaciju uz robu, u skladu sa članom 46. ovog zakona;
- 12) ne postupa u skladu sa članom 47. stav 4. ovog zakona;
- 13) ne izdaje potrošaču garantni list, u skladu sa članom 53. ili članom 80. stav 3. ovog zakona;

14) zloupotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 54. ovog zakona;

15) ne obaveštava potrošače o načinu i mestu prijema reklamacije ili ne obezbeđuje prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena, u skladu sa odredbom člana 55. ovog zakona;

16) ne vodi evidenciju reklamacija u skladu sa odredbom člana 55. ovog zakona;

17) obustavlja potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 85. ovog zakona;

18) ne izdaje račun u skladu sa članom 90. ovog zakona;

19) ne uspostavlja kontakt liniju u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 91. ovog zakona;

20) oglašava ili nudi na prodaju turistička putovanja, suprotno članu 96. ovog zakona;

21) ne obaveštava potrošača o podacima koji se odnose na porodicu domaćina i odgovorno lice kome učenik, odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka, u skladu sa članom 109. stav 3. ovog zakona;

22) ne izda potvrdu o garanciji usled insolventnosti, u skladu sa članom 118. ovog zakona;

23) ne oglašava i ne nudi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti, trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor, odnosno razmenu vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, u skladu sa članom 120. ovog zakona;

24) ne omogućava posebno potpisivanje ugovornih odredaba o pravu potrošača na odustanak od ugovora, o trajanju tog prava i o zabrani plaćanja unapred za vreme trajanja prava na odustanak, u skladu sa članom 121. st. 8. i 9. ovog zakona.

Merom iz člana 184. ovog zakona nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu koji je davalac garancije, ako:

1) prodaje robu uz garantni list koji je sačinjen suprotno članu 53. stav 2. ovog zakona;

2) zloupotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 54. ovog zakona.

Merom iz člana 184. ovog zakona nadležni inspektor zabranjuje trgovcu obavljanje poslovne prakse koja se smatra nepoštenom u smislu čl. 16-22. ovog zakona.

Žalba

Član 186.

Protiv rešenja iz člana 184. stav 4. ovog zakona može se izjaviti žalba Ministru u roku od osam dana od dana prijema rešenja.

Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Protiv drugostepene odluke Ministra stranka kojoj je izrečena mera u postupku inspekcijskog nadzora može da pokrene upravni spor u roku od 14 dana od dana prijema drugostepene odluke.

XVI. KAZNENE ODREDBE

Prekršaj

Član 187.

Novčanom kaznom u iznosu od 300.000,00 do 2.000.000,00 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne cenu, u skladu sa članom 10. ovog zakona;
- 2) obavlja nepoštenu poslovnu praksu iz člana 17. ovog zakona;
- 3) obmanjuje potrošača na način propisan čl.18 - 20. ovog zakona;
- 4) obavlja nasrtljivu poslovnu praksu, na način propisan čl. 21. i 22. ovog zakona;
- 5) ne isporuči robu potrošaču u roku propisanom članom 31. stav 1. ovog zakona;
- 6) potrošaču ne preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, u skladu sa članom 45. stav 1. ovog zakona;
- 7) potrošaču ne preda robu u ugovorenoj količini, u skladu sa članom 45. stav 2. ovog zakona;
- 8) potrošaču prilikom isporuke robe, ne preda dokumenta koja se odnose na robu, u skladu sa članom 46. ovog zakona;
- 9) ukoliko ne pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada, u skladu sa članom 70. ovog zakona;
- 10) ne postupi u skladu sa članom 82. stav 2. ili stav 4. ili stav 5. ovog zakona;
- 11) obustavi potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 85. st. 1-5 i stav 8. ovog zakona;
- 12) ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora, suprotno članu 85. st. 6. i 7. ovog zakona;
- 13) ne dozvoljava potrošaču da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 88. ovog zakona;
- 14) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 93. ovog zakona;
- 15) postupi suprotno članu 95. stav 1. ovog zakona;
- 16) oglašava ili nudi turističko putovanje suprotno članu 96. ovog zakona;
- 17) postupi suprotno članu 97. ovog zakona;
- 18) postupi suprotno članu 101. stav 1. ovog zakona;
- 19) jednostrano poveća cenu suprotno članu 101. stav 3. ovog zakona;
- 20) postupi suprotno članu 101. stav 5. ovog zakona;
- 21) ne omogući putniku pravo na umanjenje cene, suprotno članu 101. stav 6. ovog zakona;
- 22) jednostrano izmeni ugovor suprotno članu 102. stav 1. ovog zakona;
- 23) bez odlaganja ne obavesti putnika o izmeni bitnih odredaba ugovora, suprotno članu 102. stav 2. ovog zakona;

- 24) ne postupi u skladu sa članom 102. stav 3. ovog zakona;
- 25) obaveštenje o izmeni uslova ugovora ne sadrži podatke iz člana 102. stav 4. ovog zakona;
- 26) ne zaključi novi ugovor i ne obezbedi novu garanciju putovanja, suprotno članu 102. stav 6. ovog zakona;
- 27) ne omogući putniku umanjenje cene u skladu sa članom 102. stav 7. ovog zakona;
- 28) postupi suprotno članu 103. stav 4. ovog zakona;
- 29) postupi suprotno članu 103. stav 5. ovog zakona;
- 30) postupi suprotno članu 103. stav 6. ovog zakona;
- 31) postupi suprotno članu 105. stav 7. ovog zakona;
- 32) postupi suprotno članu 105. stav 8. ovog zakona;
- 33) najkasnije u roku od 48 sati ne zaključi ugovor sa putnikom, suprotno članu 106. stav 6. ovog zakona;
- 34) ne uruči obaveštenje iz člana 106. stav 8. ovog zakona;
- 35) postupi suprotno članu 106. stav 9. ovog zakona;
- 36) ne postupi u skladu sa članom 109. stav 1. ovog zakona;
- 37) postupi suprotno članu 109. stav 3. ovog zakona;
- 38) postupi suprotno članu 112. stav 1. ovog zakona;
- 39) postupi suprotno članu 112. stav 4. ovog zakona;
- 40) postupi suprotno članu 112. stav 5. ovog zakona;
- 41) ograniči svoju odgovornost za naknadu štete na iznos koji je manji od trostruke ukupne cene turističkog putovanja, suprotno članu 114. stav 2. ovog zakona;
- 42) ne omogući putniku da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem reklamacija putnika za vreme trajanja turističkog putovanja, suprotno članu 115. stav 1. ovog zakona;
- 43) postupi suprotno članu 116. stav 2. ovog zakona;
- 44) ne izvrši putniku povraćaj uplaćenih sredstava u skladu sa članom 118. stav 3. ovog zakona;
- 45) ne obavesti potrošača u skladu sa članom 119. stav 1. ovog zakona;
- 46) postupi suprotno članu 119. stav 2. ovog zakona;
- 47) ne dostavi potrošaču overen prevod podataka iz informativnih obrazaca na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi, u skladu sa članom 119. stav 5. ovog zakona;
- 48) postupi suprotno članu 120. stav.1. ovog zakona;
- 49) postupi suprotno članu 120. stav 3. ovog zakona;
- 50) ne dostavi potrošaču overen prevod ugovora na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi, suprotno članu 121. stav 2. ovog zakona;
- 51) postupi suprotno članu 121. stav 3. ovog zakona;
- 52) postupi suprotno članu 121. stav 6. ovog zakona;

- 53) postupi suprotno članu 121. stav 7. ovog zakona;
- 54) postupi suprotno članu 126. stav 1. ovog zakona;
- 55) postupi suprotno članu 126. stav 2. ovog zakona;
- 56) ugovorom o trajnim olakšicama ne omogući potrošaču plaćanje cene u obročnim otplatama u jednakim godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora, suprotno članu 127. stav 1. ovog zakona;
- 57) postupi suprotno članu 127. stav 4. ovog zakona;
- 58) povredi kolektivni interes potrošača iz člana 170. ovog zakona;
- 59) postupi suprotno meri zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 176. ovog zakona;
- 60) postupi suprotno nalogu iz rešenja inspektora iz člana 184. stav 4. ovog zakona.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50.000,00 do 150.000,00 dinara.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 50.000,00 do 500.000,00 dinara.

Član 188.

Novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne cenu, u skladu sa čl. 6-9. ovog zakona;
- 2) postupi suprotno članu 11. ovog zakona;
- 3) ne obaveštava potrošača, u skladu sa članom 12. ovog zakona;
- 4) naplati dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 13. ovog zakona;
- 5) prodaje, uslužuje i poklanja alkoholna pića, uključujući i pivo, duvanske proizvode i pirotehničke proizvode licima mlađim od 18 godina života, suprotno članu 23. stav 1. ovog zakona;
- 6) odbije da potrošaču proda robu koja je izložena ili na drugi način pripremljena za prodaju ili odbije pružanje usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i opšteprihvaćenim poslovnim običajima, suprotno članu 25. stav 1. ovog zakona;
- 7) postupi suprotno članu 25. stav 3. ovog zakona;
- 8) nudi posebne prodajne podsticaje za kupovinu robe i usluga, suprotno članu 25. stav 4. ovog zakona;
- 9) ne obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija o podacima iz člana 26. ovog zakona;
- 10) pri zaključivanju ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, ne preda potrošaču obrazac za odustanak od ugovora, u skladu sa čl. 29. i 30. ovog zakona;
- 11) nije izvršio povraćaj plaćenog iznosa koji je primio od potrošača, kao i troškove isporuke, u slučaju odustanka od ugovora u zakonskom roku od 14 dana, u skladu sa članom 33. stav 1. ovog zakona;
- 12) postupi suprotno članu 37. ovog zakona;

13) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, suprotno članu 38. ovog zakona;

14) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 39. ovog zakona;

15) na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno ne napiše rok isporuke robe, u skladu sa članom 45. stav 4. ovog zakona;

16) ne vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora u slučaju raskida ugovora, u skladu sa članom 47. stav 4. ovog zakona;

17) ne postupi u skladu sa članom 53. st. 2. i 3. i stav 5. ovog zakona;

18) upotrebljava izraz „garancija” i izraz s tim značenjem, suprotno članu 54. ovog zakona;

19) ne postupi u skladu sa članom 55. stav 3. ovog zakona;

20) na prodajnom mestu vidno ne istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija ili na mestu određenom za prijem ne obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena, u skladu sa članom 55. stav 4. ovog zakona;

21) ne vodi i ne čuva evidenciju primljenih reklamacija potrošača, u skladu sa članom 55. stav 6. i stav 8. ovog zakona;

22) potrošaču ne izda pisanu potvrdu, odnosno elektronskim putem ne potvrdi prijem reklamacije, u skladu sa članom 55. stav 7. ovog zakona;

23) ne postupi na način i u roku predviđenom članom 55. stav 9. ovog zakona;

24) ne postupi na način propisan članom 55. stav 10. ovog zakona;

25) ne obavesti potrošača o produžavanju roka za rešavanje reklamacije u skladu sa članom 55. stav 11. ovog zakona;

26) ne obavesti potrošača u skladu sa članom 55. stav. 12. ovog zakona;

27) ne postupi u skladu sa članom 74. stav 1. ovog zakona;

28) ne obaveštava potrošača o podacima iz čl. 86. ili 87. ovog zakona;

29) ne izda račun za usluge od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa zahtevima specifikacije računa iz člana 90. ovog zakona;

30) ne uspostavi besplatnu telefonsku liniju, u skladu sa članom 91. ovog zakona;

31) ne postupi u skladu sa članom 151. stav 2. ili stav 3. ovog zakona;

32) ne izjasni se u skladu sa članom 161. stav 2. ovog zakona;

33) ne učestvuje u usmenoj raspravi u skladu sa članom 162. stav 2. ovog zakona.

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 8.000 dinara.

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i preduzetnik novčanom kaznom u iznosu od 30.000 dinara.

Zaštitna mera

Član 189.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 1. tač. 2)-6) i tačka 60) ovog zakona, pravnom licu se može izreći i zaštitna mera zabrane da vrši određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja presude.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 2. ovog zakona, za radnje iz člana 187. stav 1. tač. 2)-6) i tačka 60) ovog zakona, odgovornom licu u pravnom licu može se izreći zaštitna mera zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 3. ovog zakona, za radnje iz člana 187. stav 1. tač. 2)-6) i tačka 60) ovog zakona, preduzetniku se može izreći i zaštitna mera zabrane vršenja određenih delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

Zastarelost prekršaja

Član 190.

Prekršajni postupak za prekršaje iz čl. 187. i 188. ovog zakona ne može se pokrenuti ni voditi ako proteknu dve godine od dana kada je prekršaj učinjen, osim prekršaja iz člana 187. stav 1. tač. 58) i 59) ovog zakona, za koje se prekršajni postupak ne može pokrenuti ni voditi ako proteknu tri godine od dana kada je prekršaj učinjen.

Na pitanja zastarelosti pokretanja i vođenja prekršajnog postupka koja nisu uređena ovim zakonom primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju prekršaji.

XVII. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 191.

Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju udruženja i saveza koju vodi Ministarstvo dužni su da u roku od godinu dana od stupanja na snagu ovog zakona ispune uslove za upis u Evidenciju propisane ovim zakonom.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisuju se u listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova pod uslovima i na način propisan podzakonskim aktom iz člana 149. stav 3. ovog zakona.

Član 192.

Postupci koji nisu okončani do dana početka primene ovog zakona, okončaće se po odredbama propisa po kojima su započeti.

Član 193.

Podzakonski akti koji se donose na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona biće doneti u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona, osim podzakonskog akta iz člana 148. stav 5. ovog zakona, koji će biti donet u roku od dve godine od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Član 194.

Do donošenja podzakonskih akata na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona primenjivaće se podzakonski akti doneti do dana stupanja na snagu ovog zakona, ako nisu u suprotnosti sa ovim zakonom.

Član 195.

Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 – dr. zakon i 44/18 – dr. zakon).

Član 196.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu, osim odredaba čl. 149-169, koje se primenjuju po isteku šest meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

O B R A Z L O Ž E N J E

I. USTAVNI ODNOSNO PRAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje ovog zakona o zaštiti potrošača sadržan je u članu 90. Ustava Republike Srbije, kojim je utvrđeno da Republika Srbija štiti potrošače i odredbi člana 97. stav 1. tačka 2. Ustava po kome Republika Srbija uređuje i obezbeđuje ostvarivanje i zaštitu sloboda i prava građana.

Takođe, članom 78. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane, koji je ratifikovan Zakonom o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane („Službeni glasnik RS - Međunarodni ugovori”, broj 83/08), Republika Srbija preuzela je obaveze kojima će, između ostalog, obezbediti politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa komunitarnim pravom i usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača u Srbiji sa zaštitom koja je na snazi u Zajednici.

Kada je u pitanju strateško planiranje oblasti zaštite potrošača i osnov za usvajanje Zakona o zaštiti potrošača, Strategija zaštite potrošača za period 2019 - 2024. godine („Službeni glasnik RS, broj 93/19) predviđa zakonodavne mere u cilju unapređenja sistema zaštite potrošača u Republici Srbiji u skladu sa novim izazovima na svetskom tržištu i potpunijom zaštitom u skladu sa najboljom EU praksom, što je i opšti cilj ovog strateškog dokumenta. Relevantna strateška mera koja se odnosi na zakonodavni aspekt zaštite potrošača je mera 1.1. Unapređenje postojećeg zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača u okviru koje se planiraju sledeće aktivnosti: 1.1.3 Preciziranje postojećih zakonskih odredbi koje će biti izmenjene usvajanjem novog Zakona o zaštiti potrošača, 1.1.4 Uvođenje srazmernih i efektivnih kaznenih odredbi propisivanjem prekršajnih naloga, 1.1.5 Izmena zakonske odredbe koja se odnosi na vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, 1.1.6 Dodatno usklađivanje zakonskih odredaba koje uređuju zaštitu kolektivnog interesa potrošača sa zakonom koji reguliše administrativnu proceduru, 1.1.8 Usvajanje Zakona o zaštiti potrošača na Vladi i 1.1.9 Izrada podzakonskih akata u skladu sa usvojenim ZZP. Aktivnosti su definisane Akcionim planom Strategije zaštite potrošača za period 2019 - 2024. godine sa preciziranjem rokova, partnera na sprovođenju i izvora finansiranja.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 - dr. zakon i 44/18 - dr. zakon) predstavljao je značajan pomak u smislu obezbeđivanja visokog nivoa zaštite potrošača, uspostavljanje mehanizama za sprovođenje zakona, osnaživanja udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, obezbeđivanja potpune usklađenosti sa potrošačkim pravom EU i jačanje državnog institucionalnog okvira politike zaštite potrošača. Međutim, tokom primene Zakona o zaštiti potrošača uočeni su određeni nedostaci koji sprečavaju njegovu potpunu primenu u praksi i nemogućnost da se pruži i garantuje zadovoljavajući nivo zaštite potrošačima u Srbiji, prevashodno usled:

- 1) nepostojanja funkcionalnog institucionalnog okvira za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) nepostojanja preciznog broja potrošačkih sporova koji se vode pred sudovima;
- 3) nedovoljne zaštite putnika (potrošača) u oblasti turizma;

- 4) nepostojanja efektivne kazne koja ima odvraćajuće dejstvo;
- 5) potrebe za višim nivoom odgovornosti i javnosti u radu udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača;
- 6) neusklađenosti potrošačkog prava Republike Srbije sa novim propisima EU o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, a koji potrošačima donose veću zaštitu.

U cilju sveobuhvatnijeg sagledavanja postojećeg stanja, Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija je angažovalo Fakultet organizacionih nauka Univerziteta u Beogradu kako bi sproveo SWOT analizu i studijski pristupio detektovanim problemima. Pored toga, u okviru IPA 2013 projekta „Dalji razvoj zaštite potrošača u Srbiji” koji je implementiran u periodu od avgusta 2017. godine do avgusta 2019. godine, urađene su analize i preporuke za dalji razvoj zaštite potrošača u skladu sa postojećim stanjem, raspoloživim resursima i obavezama preuzetim iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije, sa druge strane koji je ukazao sa kojim izazovima se države članice susreću u primeni. Na osnovu postojećeg iskustva i istraživanja i nalaza navedenog fakulteta, urađena je analiza na koji način je neophodno obezbediti efikasniju primenu. Takođe, potreba da se odgovori zahtevima prakse koji su se pojavili tokom primene Zakona o zaštiti potrošača uslovili su potrebu za donošenjem osavremenjenog propisa.

Kako bi se utvrdio najbolji način za rešavanje detektovanih nedostataka u primeni važećeg zakona, u toku analize razmatrano je nekoliko relevantnih mogućnosti:

- 1) status quo – ne menjanje važećeg Zakona o zaštiti potrošača uz unapređenje primene;
- 2) donošenje Zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim bi se izvršile korekcije dela uočenih nedostataka;
- 3) donošenje novog Zakona kojim bi se izvršile korekcije uočenih nedostataka, omogućilo dalje usklađivanje sa pravnim poretkom EU i preciznije definisali mehanizmi za sprovođenje Zakona.

Prva opcija nije moguća, s obzirom da važeći Zakon nije predvideo mehanizme kojima bi se efikasnije pristupilo vansudskom rešavanju potrošačkih sporova. Imajući u vidu da je oblast zaštite prava potrošača heterogena i uređena različitim zakonima, usled horizontalne i multidisciplinarnе prirode politike i zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača, nadzor nad tržištem i zaštita potrošača u Republici Srbiji se nalazi u nadležnosti više institucija, a posledica ovoga je da potrošači često ne znaju kome da se obrate za pomoć. Pored toga, činjenica je da je nedovoljno razvijen sistem alternativnog rešavanja potrošačkih sporova, što dovodi do toga da su potrošači upućeni na rešavanje sporova sudskim putem od čega odustaju s obzirom na velike troškove i trajanje sporova. Pored toga, nije predviđena mogućnost izdavanja prekršajnih naloga. Ova opcija nije moguća i iz razloga što je neophodno donošenje/izmena važećeg Zakona u cilju daljeg usklađivanja sa Direktivom (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Kada je u pitanju donošenje Zakona o izmenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača, u skladu sa Planom rada Vlade za 2019. godinu predviđeno je donošenje Zakona o izmenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača, čemu je resorno ministarstvo pristupilo. Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija je 2019. godine formiralo Radnu grupu koju su činili predstavnici resornog ministarstva, predstavnici privrede, predstavnik udruženja za zaštitu potrošača i stručne javnosti (profesori Pravnog fakulteta Univerziteta u Beogradu i Pravnog fakulteta Univerziteta Union – Beograd), čime je obezbeđeno učešće svih relevantnih strana u izradi ovog zakona o zaštiti potrošača. Radna grupa je utvrdila da je potrebno uraditi izmene velikog broja članova kako bi se obezbedila efikasnija primena zakona i nesmetanog funkcionisanja tržišta u skladu sa najboljom EU praksom. Iako je postojeći Zakon o

zaštiti potrošača velikim delom sledio i preneo rešenja direktiva, javila se potreba da se unaprede usvojena rešenja u cilju preciziranja normi i uklapanja u tržišni i pravni okvir Republike Srbije. Ocenjeno je da obim neophodnih izmena i dopuna zahteva izradu novog Zakona o zaštiti potrošača u skladu sa članom 47. stav 2. Jedininstvenih metodoloških pravila za izradu propisa („Službeni glasnik RS”, br. 21/10) koji je doneo Zakonodavni odbor Narodne skupštine. Budući da prve dve opcije nisu moguće, izabrana je opcija izrade novog Zakona o zaštiti potrošača.

Osnovni cilj donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača jeste delotvornije, efikasnije i bolje sprovođenje zakonskih rešenja i usklađivanje potrošačkog prava u Republici Srbiji sa potrošačkim pravom EU što je i obaveza koju je Republika Srbija prihvatila međunarodnim ugovorom odnosno Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju EU. Takođe, potrebno je unaprediti sistem zaštite potrošača kao odgovor novim izazovima na svetskom tržištu.

Propisivanjem posebnog postupka za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a koji sprovode tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (posrednici u rešavanju sporova) omogućiće se brzo, efikasno i delotvorno rešavanje potrošačkih prigovora na obostrano zadovoljstvo potrošača i trgovaca. Na ovaj način će potrošačima biti ponuđen efikasan mehanizam pomoću kojeg će brže i lakše rešavati svoje potrošačke prigovore. Zakon o zaštiti potrošača predviđa shodnu primenu zakona kojim se uređuje opšti upravni postupak, što je naročito značajno sa aspekta potrošača - korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa koji će imati dodatno sredstvo za zaštitu svojih prava kroz mogućnost izjavljivanja prigovora na ovu vrstu javnih usluga. Zakon o zaštiti potrošača donosi veću zaštitu potrošača - putnika, ali i tržišne utakmice u ovom segmentu tržišta, uz precizno definisanje uslova pružanja usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana i iz tržišne utakmice isključuje se nelojalna konkurencija koja je izbegavala svoje obaveze zaštite potrošača. Takođe, jedan od značajnih ciljeva je rešavanje problema uočenih u primeni propisa pojašnjenjem i dopunom određenih instituta radi uspostavljanja pravne sigurnosti, boljeg razumevanja i pojačane primene zakonskih rešenja.

U prethodnom mandatu Vlade sprovedena je javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača na osnovu Zaključka Odbora za privredu i finansije i utvrđenog Programa javne rasprave o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača 05 Broj: 011-10913/2019. donetih 31. oktobra 2019. godine. Javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača održana je u periodu od 4. do 25. novembra 2019. godine. Takođe, dobijena su mišljenja svih relevantnih institucija na Nacrt zakona o zaštiti potrošača sa Obrazloženjem i Analizom efekata. Imajući u vidu formiranje nove Vlade, odnosno novih ministarstava, dostavili smo Nacrt zakona o zaštiti potrošača sa navedenim priložima na mišljenja. Javnu raspravu nije bilo potrebno ponovo organizovati budući da Nacrt zakona koji je bio na javnoj raspravi u skladu sa Programom javne rasprave o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača 05 Broj: 011-10913/2019 u periodu od 4. do 25. novembra 2019. godine, nije menjan.

III. OBJAŠNENJE OSNOVNIH PRAVNIH INSTITUTA I POJEDINAČNIH REŠENJA

Glava I. Uvodne odredbe

Ova glava Predloga zakona ima uvodni karakter. U njoj se određuje predmet regulisanja, karakter njegovih normi, odnos prema drugim zakonima, osnovna prava potrošača i značenja osnovnih pojmova.

Član 1.

Ovaj zakon uređuje osnovna prava i obaveze potrošača, materijalnopravne uslove pod kojima se obezbeđuje njihova zaštita, pravne instrumente za ostvarenje potrošačevih prava pred sudovima, drugim državnim organima i telima za vansudsko rešavanje sporova, prava i dužnosti udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, informisanje i edukaciju potrošača, prava i obaveze državnih organa u sferi zaštite potrošača, kao i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

Član 2.

Osnovna prava potrošača su pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, pravo na bezbednost, pravo na obaveštenost, pravo na izbor, pravo učešća, pravo na pravnu zaštitu, pravo na edukaciju i pravo na zdravu i održivu životnu sredinu. Ova prava su socijalna prava, više načela, koja nisu utuživa niti praćena sankcijom. Ova odredba služi kao interpretativno sredstvo, i pomaže u tumačenju drugih konkretnih odredaba.

Član 3.

Bitna karakteristika ovog zakona je da njegove norme imaju imperativni karakter, što znači da odnosi koje reguliše ne mogu biti uređeni drugačije, osim kada je to dozvoljeno. Nisu obavezujuće i ništave su sve odredbe ugovora ili bilo koja izjava volje koje direktno ili indirektno ograničavaju prava potrošača, što je usklađeno sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača. Međutim, zbog postojanja jedne ništave odredbe ne mora biti ništav ugovor u celini. U težnji da održi ugovor na snazi, uprkos ništavosti neke njegove odredbe, ovaj zakon je reprodukovao opšte pravno pravilo ugovornog prava prema kome ništavost jedne odredbe ugovora ne povlači ništavost celog ugovora, ako ugovor može opstati i bez nje. Imperativnost zakonskih normi potvrđena je sa još dva pravila. Prema prvom, potrošač se ne može jednostrano odreći prava koja su mu priznata ovim zakonom, a prema drugom, njegove norme obavezno važe i za sve ugovore koji su zaključeni u cilju izigravanja njegove primene.

U stavu 4. navedeno je da ponuda za zaključenje ugovora učinjena od strane potrošača ne obavezuje potrošača da ponudu održi, osim ako je što drugo izričito propisano. Prema Zakonu o obligacionim odnosima („Službeni list SFRJ”, br. 29/78, 39/85, 45/89 - USJ i 57/89, „Službeni list SRJ”, br. 31/93 i „Službeni list SCG”, br. 1/2003 - Ustavna povelja), svaka ponuda obavezuje ponudioca da je održi određeno vreme (i zakon sadrži pravila o tome koliko dugo ponuda obavezuje) izuzev ako sam ponudilac svoju ponudu učini opozivom, što znači da je odredba o neopozivosti ponude dispozitivne prirode, te da ponudilac može sam, dodavanjem klauzule sine obligo (bez obaveze) da svoju ponudu učini opozivom. Ovim stavom predviđeno je da je svaka ponuda potrošača opoziva. To znači da potrošač može da se predomisli sve dok trgovac ne prihvati njegovu ponudu. Kada trgovac prihvati ponudu potrošača, ponuda koju je potrošač dao više se ne može povući zato što ona više i nema vlastitu samostalnu egzistenciju. Naime, kada trgovac prihvati ponudu potrošača, nastao je ugovor i više nije moguće opozvati ni ponudu koja je bila opoziva.

Ovde je osnovni cilj upravo da se u pogledu opšteg pravila o neopozivosti ponude kreira poseban režim za slučajeve kada ponudu daje potrošač. Drugim rečima, ova odredba nije u suprotnosti sa Zakonom o obligacionim odnosima, već se njome propisuje posebno pravilo (*lex specialis*) za slučajeve kada je potrošač u ulozi ponudioca. Činjenica je da je ponuda prema Zakonu o obligacionim odnosima neopoziva, osim ako joj ponudilac ne doda klauzulu sine obligo ili bez obaveze. Mi

ovde oslobađamo potrošača tog tereta, ne očekujemo od njega da zna za mogućnost da svoju ponudu učini opozivom, zakonodavac to čini za njega. Potrošačeva ponuda treba da bude opoziva sve dok je trgovac ne prihvati. Kada trgovac prihvati ponudu potrošača, onda je nastao ugovor koji se dalje ne može razvrgavati opozivanjem ponude, čak ni ako je ta ponuda bila opoziva. Onog trenutka kada ponudilac (potrošač) primi izjavu trgovca o prihvatanju ponude, tog trenutka ugovor je zaključen i potrošač i trgovac su njime vezani. Od tog trenutka, potrošač se ne može povući iz ugovora prostim opozivom ponude. Položaj potrošača kao ekonomski slabije strane, a posebno položaj ugroženog potrošača se smatra opštim načelom prilikom tumačenja odredaba ovog zakona. Ovaj zakon se smatra opštim krovim aktom i primenjuje se na sve odnose potrošača i trgovca, kao i na sve robe i usluge koje potrošači koriste. Politika zaštite potrošača je po prirodi horizontalna i proteže se i na ekonomsku i na socijalnu politiku. Propisuje se da se zahtevi o zaštiti potrošača moraju uzeti u obzir prilikom definisanja ostalih politika i aktivnosti državnih organa. Na odnose između potrošača i trgovca koji nisu uređeni odredbama ovog zakona, primenjuje se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Član 4.

Ovaj član uređuje obim primene zakona prema posebnim oblastima koje obuhvata. Potrošačko pravo je multidisciplinarna, heterogena oblast, definisana prema subjektu i njegovom konkretnom odnosu sa trgovcem u nizu posebnih delatnosti svakodnevnog života. Stoga se regulativa u osnovi razlikuje za različite sfere pravnog života, sa zajedničkim imeniteljem koji se nalazi upravo u potrošaču.

Propisuje se da se odredbe ovog zakona primenjuju na sve odnose potrošača i trgovca, sve ugovore potrošača i sve robe i usluge koje će potrošači verovatno koristiti, u onoj meri u kojoj ne postoje posebne odredbe sa istim ciljem u posebnim sektorskim ili zakonima kojima se uređuju predmetni odnosi, ugovori, robe ili usluge i obezbeđuje veći nivo zaštite potrošača. Uređuje se obim zaštite potrošača kod ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija, tako što je propisano da se primenjuje na sve ugovore osim na one za koje je određeno ovim zakonom da se ne primenjuje. Čl. 12. i 13, čl. 26-36, član 45. i čl. 47. i 48. ovog zakona neće se primenjivati na ugovore koji se zaključuju u oblasti: pružanja usluga iz ugovora o organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju, periodične dostave hrane, pića ili drugih proizvoda namenjenim svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu koje trgovac isporučuje u pravilnim vremenskim razmacima potrošaču, ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane i na prodaju hrane i pića u privremenim objektima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se i na ugovore o isporuci robe koja je predmet proizvodnje.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom ne primenjuju se na odgovornost za štetu prouzrokovanu nuklearnim udesima i na odgovornost za štetu koja je uređena potvrđenim međunarodnim ugovorima.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava odnose se na: pružanja usluga iz ugovora o organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti i prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju.

Na pitanja zaštite korisnika finansijskih usluga, odnosno zaštite učesnika na tržištu kapitala, primenjuju se odredbe posebnog zakona.

Član 5.

Među osnovnim pojmovima, čija sadržina je određena u ovoj glavi, izdvajaju se pojmovi potrošača i trgovca. Da bi pribavili neophodne robe ili usluge, potrošači moraju da zaključuju sa trgovcima ugovore na osnovu kojih im trgovci prodaju robu ili pružaju uslugu u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj delatnosti. U ugovoru sa trgovcem potrošač ima slabiji položaj. Zbog svoje stručnosti, informisanosti i finansijske snage trgovac je nadmoćna strana u odnosu sa potrošačem. Sa takve pozicije je u prilici da nametne potrošaču uslove prodaje ili pružanja usluge koji su isključivo u njegovom ekonomskom interesu, zanemarujući interese potrošača. Posebnim pravima koja ovaj zakon garantuje potrošačima i obavezama koje nameće trgovcima otklanja se nejednakost i popravljaja položaj potrošača u ugovornom odnosu sa trgovcem. Trgovac je u ovom zakonu definisan kao pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe uključujući i druga lica koja deluju u njegovo ime ili za njegov račun. Dakle, trgovac je privredni subjekt shvaćen u najširem smislu, privredno društvo ili preduzetnik, zanatlija i drugo fizičko lice koje se u vidu zanimanja bavi prodajom roba ili pružanjem usluga i koje ugovore uređene ovim zakonom zaključuje u okviru svoje poslove delatnosti, kao i svako drugo, pravno ili fizičko lice, koje u pravnim poslovima sa potrošačima dela u ime i za račun trgovca. U cilju pojašnjenja, Predlog zakona definiše i prodavca kao trgovca sa kojim je potrošač zaključio ugovor u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga.

Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje, nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Potrošač ne može da bude pravno lice. Drugim rečima, pravna lica ne uživaju pravnu zaštitu koja potrošačima pripada po ovom zakonu.

Organizator je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ili nudi na prodaju, neposredno ili posredstvom posrednika ili zajedno sa drugim trgovcem ili trgovac koji drugom trgovcu prenosi podatke o putniku, na način propisan ovim zakonom. Organizator putovanja delatnost obavlja na osnovu propisane licence.

Posrednik je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator i prodaje druge usluge putovanja, za koje poslove nije potrebna propisana licenca.

Ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge.

Roba je telesna pokretna stvar, osim pokretnih stvari koje se prodaju u postupku izvršenja ili u drugom na osnovu zakona propisanom postupku, voda, gas i

električna energija smatraju se robom u smislu ovog zakona kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini.

Ovaj član posebno definiše ugovor na daljinu, sredstvo komunikacije na daljinu, digitalni sadržaj, ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija, poslovne prostorije, porudžbenicu, profesionalnu pažnju.

U ovom članu se definiše proizvođač, koji je naročito relevantan za odredbe o njegovoj odgovornosti za proizvod sa nedostatkom. Što se definicije samog proizvoda tiče, ona je u skladu sa već tradicionalnom. Povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu ili ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, u kojem robu isporučuje ili usluge pruža trgovac ili treće lice na osnovu sporazuma između trećeg lica i trgovca. Javna aukcija je postupak prodaje robe nadmetanjem potrošača kojim rukovodi akcionar i u kojem potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da prisustvuju, pri čemu učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu kupi. U sledećim tačkama je definisana poslovna praksa trgovca i prosečni potrošač. Norme zakona se primenjuju na svaku ili bilo koju odredbu ugovora između potrošača i trgovca. Pri tom je naglašeno da pojam „ugovorna odredba” obuhvata „posebne pogodbe”, čija sadržina je bila predmet pregovora između potrošača i trgovca i „opšte odredbe”, koje je trgovac unapred, jednostrano, bez pregovora sa potrošačem, sam formulisao. To znači da se norme ovog zakona primenjuju na sve ugovorne odredbe, bez obzira da li je potrošač pregovarao o njima sa trgovcem ili ih je trgovac sam pripremio. Štetom se smatra oštećenje prouzrokovano smrću ili telesnom povredom, te uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine, ukoliko se pretežno koristio za ličnu upotrebu. Što se tiče naknade neimovinske štete, Predlog zakona upućuje na opšta pravila odgovornosti iz Zakona o obligacionim odnosima.

Ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, kao što je izrada ili opravka određene stvari ili izvršenje određenog fizičkog ili intelektualnog rada, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu.

Usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci javnog ovlašćenja, naročito, zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa (npr. iz oblasti energetike, snabdevanje vodom za piće, prečišćavanje i odvođenje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u domaćem javnom linijskom prevozu, elektronske komunikacione usluge, poštanske usluge, upravljanje komunalnim otpadom, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih usluga i sl.).

U sledećim tačkama su definisane usluge putovanja, turističko putovanje, druge usluge u turizmu, putovanje za sopstvene potrebe, ugovor o organizovanju putovanja, povezani putni aranžman, putnik, nedostatak saobraznosti usluge turističkog putovanja, prodajno mesto, repatrijacija, ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovor o trajnim olakšicama za odmor.

Pored toga, definisani su ugovor o pomoći prilikom preprodaje, ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Zakon definiše vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao alternativni mehanizam za ostvarenje potrošačkih prava.

Pored toga, definisani su i pojmovi kodeks dobre poslovne prakse i donosilac kodeksa dobre poslovne prakse u cilju usaglašavanja sa Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca prema potrošačima.

Definicije pojmova davalac garancije, tehnička roba, trajni nosač zapisa, finansijske usluge učinjene su u cilju bolje primene Zakona i njegovog lakšeg sprovođenja.

Izrazi koji se koriste u ovom zakonu i propisima koji se donose na osnovu ovog zakona, a koji imaju rodno značenje, izraženi u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni ženski i muški pol lica na koja se odnose.

Glava II. Informisanje potrošača i edukacija

Član 6.

Ovaj član propisuje obavezu trgovca da na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu, odnosno jediničnu cenu robe ili usluge, i istovremeno upućuje na propise koji uređuju trgovinu i detaljno regulišu materiju isticanja cena.

Član 7.

Pružalac usluge mora da označi ukupnu cenu usluge u cenovniku ili u tarifi i istakne je u mestu u kome nudi usluge, a ako prostorije u kojima posluje imaju izlog, cenovnik i tarifa se moraju istaći i u izlogu.

Član 8.

Trgovac je dužan da ukoliko se nudi ili javno oglašava za vršenje usluge trajnog snabdevanja el. energijom, centralnim grejanjem ili vodom putem cevovoda, u ponudi ili oglasu jasno označi jediničnu cenu kilovat časa potrošene struje, kubnog metra gasa, vode. Pored jedinične cene trgovac je dužan da označi sve cene koje se ne računaju prema potrošenoj mernoj jedinici.

Član 9.

Zbog specifičnosti mesta na kojima se prodaje gorivo na benzinskim pumpama, izdaje prostor za parkiranje ili parking mesta u zakup u javnim garažama ili parkiralištima i potrebe da cene budu lako uočljive licima koja upravljaju motornim vozilima, za benzinske pumpe, garaže i parkirališta propisan je poseban način isticanja cena.

Član 10.

Ovim zakonom je posebno uređeno isticanje cena usluga u ugostiteljskim objektima i to tako što se propisuje obaveza da se cenovnik obroka i pića istakne na stolovima ili da se cenovnik preda svakom potrošaču pre prijema porudžbine, a na zahtev potrošača i prilikom plaćanja. Takođe, cenovnik obroka i pića mora se istaći i na ulazu u ugostiteljski objekat.

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za smeštaj (hotel, motel, turističko naselje, kamp, pansion, hostel, prenočište, odmaralište, kuća, apartman, soba i slično) istakne:

- 1) prodajnu cenu smeštaja, pansiona i polupansiona i iznos boravišne takse na vidljivom mestu, u svakoj sobi i na recepciji;
- 2) prodajnu cenu hrane i pića u cenovnicima koji moraju biti dostupni potrošačima u dovoljnom broju primeraka i na mestima na kojima se potrošači uslužuju.

Ako je u ugostiteljskim objektima iz st. 1. i 3. ovog člana omogućena upotreba sredstava komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pored tog sredstva istakne cenu upotrebe po jedinici vremena ili prodajnu cenu jednog korišćenja.

Cene za pružene usluge iz st. 1-4. ovog člana obuhvataju naknadu za pruženu uslugu i dodatne troškove.

Član 11.

Ovaj član uređuje obavezu trgovca na izdavanje računa potrošaču, kao i osnovne podatke koje račun mora da sadrži, pod pretnjom prekršajne odgovornosti. Trgovac mora da se pridržava istaknute cene i uslova prodaje. Ovim članom je propisana i zabrana naplaćivanja izdavanja i slanja računa potrošaču, kao i naplaćivanje izdavanja i slanja opomena potrošaču radi naplate dospelih novčanih potraživanja.

Član 12.

Odredbe člana 12. usklađene su sa članom 5. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača, u pogledu obaveze obaveštavanja potrošača pre zaključenja ugovora. Za donošenje razumne odluke da kupe robu ili pribave uslugu, potrošačima je, pored obaveštenosti o ceni, potrebno da budu upoznati sa svojstvima robe ili usluga i drugim pojedinostima. Trgovci samoinicijativno, vođeni sopstvenim ekonomskim interesima, obično informišu potrošače. Međutim, iako je to interes trgovca, može se desiti da trgovac ne učini potrošaču dostupnim informacije koje su mu neophodne, zbog toga, zakonom je predviđeno da, s obzirom na okolnosti koje prate zaključenje ugovora, trgovac ima obavezu da potrošača pre zaključenja ugovora obavesti o, osnovnim karakteristikama robe ili usluge, identitetu trgovca kao što je poslovno ime, matični broj, adresa sedišta i broj telefona, prodajnoj ceni, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru, uslovima za raskidanje ugovora ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski, načinu izjavljivanja reklamacije, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti. Takođe, Predlog zakona navodi da je trgovac u obavezi da između ostalog, potrošača obavesti o mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

Ako ugovor bude zaključen ova obaveštenja po sili zakona postaju sastavni deo ugovora.

U stavu 6. propisano je da na trgovcu leži teret dokazivanja da je izvršio obavezu obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana. Osnovno pravilo je da onaj ko tvrdi da ima neko pravo treba da dokaže postojanje svih onih činjenica koje su neophodne za postojanje i ostvarivanje tog prava. Međutim, legitimno je i zakonito, zakonom predvideti izuzetak od ovog osnovnog pravila, kao primer navodimo odredbu člana 154. stav 2. Zakona o obligacionim odnosima kojom je predviđena opšta zakonska pretpostavka krivice štetnika. Tu zakon oslobađa tužioca

obaveze da dokaže krivicu kao jedan od tri uslova za zasnivanje subjektivne odgovornosti. To je samo jedan od nebrojenih primera da zakonodavac, uvođenjem oborive zakonske pretpostavke skida teret dokazivanja sa onoga koji nešto tvrdi na onoga protiv kojeg radi pretpostavka.

Ako prilikom zaključenja ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz st. 1. i 2. ovog člana, potrošač može zahtevati poništenje ugovora, nezavisno od toga da li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Pravo da se zahteva poništaj ugovora prestaje istekom godinu dana od dana zaključenja ugovora.

Ovaj član sadrži opštu obavezu obaveštavanja o tipičnim obeležjima roba i usluga koja se, pak, u narednim članovima, u pojedinostima razrađuje u vezi distancionih i ugovora sklopljenih izvan poslovnih prostorija, usluga od opšteg ekonomskog interesa, turističkih putovanja, i vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti-tajmšeringa.

Stavom 8. ovog člana propisano je da se predugovorno obaveštavanje, takođe, primenjuje i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o centralnom grejanju ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

Član 13.

Odredbe člana 13. uređuju dodatne troškove, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke koje potrošač nije dužan da plati ukoliko trgovac nije dobio njegovu izričitu saglasnost za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca, a pre nego što se obavezao ugovorom ili ponudom. Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Potrošač ima pravo na povraćaj novca, ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove. Odredbe člana 13. usklađene su sa članom 22. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Član 14.

Ovaj član sadrži odredbu o plaćanju novčane obaveze i propisuje da se novčana obaveza koju potrošač plaća putem pošte, banke ili neke druge institucije za platni promet smatra se namirenom na dan kada je banka, pošta ili druga institucija za platni promet primila nalog potrošača za plaćanje ili uplatu dugovanog iznosa ili nalog trećeg lica koje vrši plaćanje u ime ili za račun potrošača.

Član 15.

Ovaj član propisuje da edukacija i informisanje potrošača koje pružaju i sprovode udruženja i savezi moraju da budu nezavisni, objektivni i ne smeju da sadrže bilo kakav oblik oglašavanja. Kako je jedno od osnovnih potrošačkih prava pravo na obrazovanje, odnosno sticanje osnovnih znanja o potrošačkim pravima i načinu njihovog ostvarivanja, predviđen je stav o edukaciji potrošača kojim se u program nastave i učenja osnovnog i srednjeg obrazovanja i vaspitanja uključuju i potrošačke teme, i kao takve postaju deo njihovih redovnih aktivnosti. Ovaj član predviđa obrazovanje učenika osnovnih i srednjih škola o osnovnim principima zaštite

potrošača, kao i o pravima i obavezama potrošača. U cilju realizacije propisane norme, predviđena je saradnja ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača sa osnovnim i srednjim školama, kao i aktivna uloga udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, i to onih udruženja koja su upisana u Evidenciju resornog ministarstva čime su stekla odgovarajući kredibilitet.

Glava III. Nepoštena poslovna praksa

Odredbe članova ove glave usaglašene su sa Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovca prema potrošačima. Prilikom definisanja „nepoštenog” Predlog zakona polazi od pojma „prosečnog potrošača”. Ovo je posebno bitno zbog obmanjujućih radnji u smislu člana 18. ili obmanjujućih propuštanja u smislu člana 19. ovog zakona.

Čl. 16. i 17.

Određuje se predmet, zabrana i pojam nepoštene poslovne prakse trgovca prema potrošaču. Predlogom zakona je određeno da je nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošaču zabranjena, pre, za vreme i nakon sklapanja pravnog posla. Trgovac snosi teret dokazivanja o tačnosti činjeničnih navoda u vezi sa svojom poslovnom praksom. Trgovac je dužan da na zahtev nadležnog organa pruži dokaz o tačnosti svojih navoda u vezi sa poslovnom praksom koju primenjuje. Poslovna praksa je nepoštena, ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje i ako bitno narušava ili pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se to poslovanje odnosi ili kome je izložen, odnosno ponašanje prosečnog člana grupe, kada se tržišno postupanje odnosi na grupu potrošača. Trgovac bitno narušava ekonomsko ponašanje potrošača ako svojom poslovnom praksom bitno umanjuje mogućnost potrošača da ostvari potreban nivo obaveštenosti za odlučivanje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. U nastavku člana 17. pojašnjeno je značenje ekonomske odluke potrošača i bliže definisana grupa potrošača na koju može uticati nepoštena poslovna praksa. Naročito se nepoštenom smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa.

Član 18.

Ovim članom propisano je da je obmanjujuća poslovna praksa nepoštena. Trgovac svojom poslovnom praksom obmanjuje potrošače ako navodi ili pretili da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili stvaranjem opšteg utiska ili na drugi način, čak i kada su obaveštenja koja daje tačna, dovodi ili pretili da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu postojanja ili prirode proizvoda, osnovnih obeležja proizvoda, obaveza trgovca i obima obaveza, cena ili način na koji je ona formirana, ili postojanje određenih pogodnosti u pogledu cene, potreba za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom i drugo. Trgovac, takođe obmanjuje potrošače ako u konkretnom slučaju, uzimajući u obzir sve okolnosti, njegova poslovna praksa navodi ili pretili da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, i to oglašavanjem proizvoda, uključujući upoređujuće oglašavanje, kršenjem odredbe kodeksa dobre poslovne prakse kojem je pristupio, ako su te odredbe za trgovca obavezujuće i proverljive, kao i ako je trgovac istakao u svojoj poslovnoj praksi da je obavezan takvim kodeksom.

Član 19.

Nepoštena poslovna praksa postoji i kada trgovac uskrati bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za razborito odlučivanje i tako preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Obmanjivanje propuštanjem je i kada trgovac skriva bitne informacije ili su te informacije neblagovremene ili pružene na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način. Prilikom prosuđivanja da li je trgovac propustio da potrošačima pruži sva bitna obaveštenja, u obzir se uzimaju prostorna i vremenska ograničenja koja su svojstvena upotrebljenom sredstvu komunikacije, kao i sve dopunske mere koje je trgovac preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača. Propisano je šta poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni treba da sadrži, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja.

Član 20.

U ovom članu propisani su oblici poslovne prakse za koje se neoborivo pretpostavlja da obmanjuju potrošače i da su kao takvi nepošteni. Lista takvih situacija je dugačka i obuhvata neistinitu tvrdnju da je trgovac potpisnik kodeksa dobre poslovne prakse ili da postupa u skladu sa određenim kodeksom dobre poslovne prakse, neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca, neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks dobre poslovne prakse odobren od državnog organa ili određene organizacije, neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili proizvod odobrava, podržava ili ovlašćuje određeni državni organ ili neka organizacija, ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojim mu je data podrška, pomoć ili odobrenje i drugo.

Član 21.

Određeno je šta se smatra nasrtljivom poslovnom praksom i samim ti nepoštenim. To podrazumeva situacije kada trgovac uznemiravanjem, prinudom, uključujući fizičku prinudu, ili nedozvoljenim uticajem, narušava ili preti da naruši slobodu izbora ili ponašanje prosečnog potrošača u vezi s određenim proizvodom, i tako ga navodi ili preti da navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Propisano je i šta se uzima u obzir prilikom prosuđivanja, da li određena poslovna praksa predstavlja uznemiravanje, prinudu, uključujući fizičku prinudu, ili nedozvoljeni uticaj na potrošača.

Član 22.

Taksativno su nabrojani oblici poslovne prakse za koje se neoborivo pretpostavlja da su nasrtljivi i kao takvi nepošteni.

Član 23.

Propisuje se posebna zaštita maloletnika u slučaju prodaje, poklanjanja i usluživanja alkoholnih pića, uključujući pivo, duvanske proizvode i pirotehnička sredstva. Ukoliko trgovac posumnja da je u pitanju maloletni potrošač, nije u obavezi da mu proda navedenu robu, sve dok mu potrošač ne pokaže svoje lične isprave (lična karta, pasoš, vozačka dozvola) čime trgovac stiče uvid da li je potrošač maloletno lice ili nije. Ova odredba je značajna kako za onemogućavanje maloletnih lica da kupuju alkoholna pića u prodajnim objektima, tako i u cilju sprečavanja usluživanja maloletnika alkoholnim pićima u ugostiteljskim objektima.

Član 24.

Propisano je da su trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse odgovorni za kontrolu poštovanja pravila tog kodeksa od strane trgovaca, ali je propisana i obaveza ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača da podstiče donosiocima kodeksa dobre poslovne prakse da kontrolišu pristupnike kodeksa i njihovo poslovanje na tržištu.

Član 25.

Zabranjeno je odbijanje da se potrošaču proda roba ili pruži usluga. Propisuje se obaveza trgovca da prilikom prodaje robe potrošaču u potpunosti ispuni njegov zahtev. Naime, česte su situacija u praksi koje će se rešiti obavezom da trgovac potrošaču preda robu u tačnoj meri i količini, ali i da mu obezbedi proveru tačnosti. Kada trgovac nudi prodajne podsticaje, predviđene Zakonom o trgovini dužan je da ih vidno i jasno istakne, kao i da se u svemu pridržava onoga što je potrošačima ponudio kao neku posebnu pogodnost. Ovakvo ponašanje trgovca ne može da se svrsta u deo koji je regulisan u okviru građanskopravne zaštite, već je ovakvo ponašanje prekršajno sankcionisano.

Glava IV. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija

U glavi IV. sistematizovane su norme o ugovorima na daljinu i ugovorima zaključenim izvan poslovnih prostorija, koji predstavljaju dva modaliteta ugovora o prodaji robe ili pružanja usluga. Ugovor na daljinu je ugovor koji se zaključuje bez neposrednog prisustva trgovca i potrošača na istom mestu u isto vreme. Za ovaj način ugovaranja je karakteristično da trgovac nudi robu ili usluge koristeći neku od tehnika komunikacije na daljinu (na primer, slanje na adresu potrošača naslovljenih, nenaslovljenih štampanih stvari, standardnih pisama ili kataloga, oglašavanje u štampi, pozivanje telefonom, pozivanje upotrebom automatske mašine za pozivanje, elektronska pošta, televizijsko emitovanje (telešoping i slično), a potrošač odgovara korišćenjem iste ili neke druge tehnike komunikacije. Zaključenje ugovora posredstvom komunikacije na daljinu pogoduje potrošačima. Takav način ugovaranja omogućava potrošačima da lako i brzo, bez odlaska kod trgovca obave kupovinu ili naruče uslugu, ali može da im prouzrokuje i razne neugodnosti: korišćenje pojedinih sredstava komunikacije radi reklamiranja i pridobijanja potrošača, naročito pozivanje telefonom ili upotreba elektronske pošte, predstavlja upad u privatni život potrošača; ako potrošač odluči da naruči robu samo na osnovu slike ili opisa, rizikuje da roba, koja mu bude isporučena, ne bude odgovarajuća njegovim očekivanjima; čekanje isporuke nakon slanja porudžbenice može se odužiti; ako se pokaže da isporučena roba nije saobrazna ugovoru potrošač može imati poteškoće da ostvari svoja prava po tom osnovu, s obzirom da je trgovac udaljen; može se desiti i da potrošač ne primi robu a da je cenu platio unapred. Ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija je ugovor koji je zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca (lokala, salona, biroa, kancelarija) namenjenih za prodaju ili pružanje usluga, uključujući prodajne i sajamske štandove, ali uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača. Ugovaranje izvan poslovnih prostorija karakteristično je po tome što trgovci ili trgovački putnici posećuju potrošače u njihovim domovima ili radnim prostorijama, nudeći im robu ili usluge, na primer, aparate za domaćinstvo, kozmetičke preparate, knjige, osiguranje i sl. Takav način ugovaranja odgovara potrošačima jer kupovinu

mogu obaviti kod sebe, na svom radnom mestu, jednostavnim popunjavanjem i potpisivanjem porudžbenice koju im ova lica predaju. Međutim, prodaja izvan poslovnih prostorija može da bude vrlo agresivni metod prodaje. Trgovci ili lica koja ih zastupaju znaju da vrlo napadno reklamiraju robu koju prodaju i da upornim nagovaranjem navedu potrošača da pristane da je kupi. Potrošači, ne znajući da se na drugi način odupru navaljivanju, često potpisuju porudžbenicu bez dovoljno razmišljanja o tome da li im je kupljena stvar zaista potrebna. Odredbe ove glave usaglašene su sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača, kojom su ukinute Direktiva 85/577/EEZ o zaštiti potrošača kod ugovora o prodaji zaključenih izvan poslovnih prostorija i Direktiva 97/7/EZ o zaštiti potrošača kod ugovora o prodaji na daljinu, kao i kojom su izmenjene i dopunjene Direktiva 93/13/EEZ o nepravičnim ugovornim odredbama i Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe i pratećim garancijama.

Član 26.

Ovim članom uređuje se prethodno obaveštavanje potrošača kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija. Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o: adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju; prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati; trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife; uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona; obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 34. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo izjavu u skladu sa članom 27. stav 2. ovog zakona, odnosno obrazac u skladu sa članom 27. ovog zakona; podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili o okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora, ako potrošač nema pravo da odustane od ugovora u skladu sa članom 36. ovog zakona, postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o: dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe; postojanju primenljivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo; minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom; postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi; mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o

isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa. U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 12. stav 1. tačka 2) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru. Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 27. ovog zakona. Ukoliko trgovac ne ispuni obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 12. stav 1. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana potrošač nije dužan da snosi te troškove. Trgovac je dužan da podatke iz st. 1. i 2. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku. Podaci iz st. 1. i 2. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija. Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu.

Član 27.

Ovim članom propisano je pravo potrošača na odustanak od ugovora, u skladu sa čl. 9. i 10. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. U evropskom pravu se vremenom, kroz odredbe pojedinih direktiva, koje se odnose na zaštitu potrošača, ustanovilo pravo potrošača na period za predomišljanje u kome im je dozvoljeno da preispitaju svoju izraženu volju odnosno da razmisle da li žele da ostanu u ugovoru ili to ne žele (tzv. cooling off period). To je period tokom koga potrošač koji je dao izjavu da zaključuje ugovor može da se predomisli i ima pravo da odustane od ugovora bez obaveze da obrazloži razloge za odustanak. Pri tom za potrošača ne nastaju štetne posledice zbog odustanka od ugovora. Potrošač ima pravo da odustane od ugovora u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija. Ovo pravo predstavlja sredstvo zaštite potrošača kao slabije ugovorne strane kod onih potrošačkih ugovora kod kojih je ocenjeno da potrošačima treba obezbediti dodatnu zaštitu. Na ovaj način je u savremene pravne sisteme unet još jedan specifičan izuzetak od načela pacta sunt servanda koje se primenjuje u ugovornom pravu i predstavlja jednu od manifestacija teorije autonomije volje. Kada potrošač ne ostvari svoje pravo na odustanak od ugovora sve ugovorne obaveze egzistiraju od momenta zaključenja ugovora. Direktiva 2011/83/EU o pravima potrošača detaljno reguliše pravo potrošača na odustanak od ugovora na jedinstven način za ugovore na daljinu i ugovore zaključene izvan poslovnih prostorija. Pre isteka roka za odustanak od ugovora, potrošač je dužan da obavesti trgovca o odluci o odustanku od ugovora. Obaveštenje o odustanku potrošač može da uputi na obrascu za odustanak ili da dostavi drugu nedvosmislenu izjavu o odluci o odustanku od ugovora. Povraćaj robe trgovcu u zakonskom roku smatra se blagovremenom izjavom o odustanku od ugovora. Propisana je i mogućnost da trgovac omogući potrošaču da elektronskim putem izjavi da odustaje od ugovora, popunjavanjem obrasca na internet stranici trgovca, uz obavezu trgovca da potvrdi prijem takve odluke potrošača na trajnom nosaču zapisa ili u pisanoj formi. Na potrošaču je teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama ovog člana radi ostvarenja prava na odustanak od ugovora. Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača.

Član 28.

Ovaj član uređuje računanje rokova za odustanak od ugovora zaključenih na daljinu i izvan poslovnih prostorija. Osnovno je pravilo da se rok od 14 dana za odustanak od ugovora o prodaji računa od dana kada je roba dospela u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Kod ugovora o pružanju

usluga, rok od 14 dana za odustanak od ugovora računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca. Rok je propisan i za slučaj kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koja se isporučuju zasebno, kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, zatim kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe. Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora. Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada potrošač dobije obrazac za odustanak. Rok iz st. 1-7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka. Suština ovog člana je da se potrošaču ostavi dovoljno vremena da još jednom razmisli o svojoj ekonomskoj odluci s obzirom na specifičnosti zaključenja ovih modaliteta ugovora.

Čl. 29. i 30.

Ugovor na daljinu i ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija mora da sadrži sve pojedinosti o kojima je potrošač obavešten pre zaključenja ugovora i da ispunjava sve formalne uslove da bi obavezivao potrošača i trgovca. Formalni uslovi za zaključenje ovih ugovora usklađeni su sa čl. 7. i 8. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi: propisani obrazac za odustanak; čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku; primerak potpisanog ugovora.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.

Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču: obrazac za odustanak; čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku; ugovor ili ispravu o ugovoru.

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.

Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 12. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 26. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenicu.

Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveze plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.

Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.

Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.

Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku rokova iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.

Član 31.

Trgovac je dužan da svoju obavezu iz ugovora na daljinu i ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija izvrši u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako nešto drugo nije ugovoreno. Propisano je i da je trgovac dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće. Na obaveze trgovca i prava potrošača povodom ugovora o prodaji robe koji je zaključen na daljinu ili izvan poslovnih prostorija shodno se primenjuju odredbe ovog zakona kojim se obezbeđuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji.

Član 32.

Ovim članom uređuju se pravne posledice odustanka od ugovora, u skladu sa članom 12. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. U slučaju potrošačevog odustanka od ugovora, smatra se da ugovor nikada nije ni bio zaključen, odnosno da nije proizveo pravna dejstva. U tom slučaju su dalje ovim zakonom predviđene obaveze obeju ugovornih strana, koje se pre svega odnose na povraćaj onoga što je primljeno po osnovu ugovora od koga je potrošač odustao.

Čl. 33. i 34.

Precizno se definišu obaveze trgovca u slučaju da potrošač izjavi da odustaje od ugovora, sa jedne strane, kao i obaveze potrošača, sa druge strane. Odredbe su u usaglašene sa čl. 13. i 14. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. Trgovac se obavezuje da izvrši povraćaj uplaćenih iznosa i kada je primenjivo, troškove isporuke, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ga potrošač obavesti o svojoj odluci da odustaje od ugovora. Međutim, trgovac ima mogućnost da odloži povraćaj novca potrošaču dok ne dobije robu nazad, odnosno dok potrošač ne dostavi dokaz da je robu poslao trgovcu. Prethodno ne važi u situaciji da je trgovac ponudio da sam preuzme robu od potrošača. Potrošač ima obavezu da vrati robu trgovcu, u roku od 14 dana od dana kada je trgovca obavestio da odustaje od ugovora. Troškove

vraćanja robe snosi potrošač, o čemu je neophodno da bude predugovorno informisan.

Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu kada je ona bila isporučena potrošaču u njegovom domu prilikom zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, ukoliko roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora. Detaljno se precizira kada potrošač ne snosi nikakve troškove u slučaju odustanka od ugovora.

Član 35.

Ovim članom propisuju se pravne posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore, u skladu sa članom 15. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. U slučaju odustanka od ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija, automatski prestaje dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, uključujući troškove iz čl. 33. i 34. ovog zakona. Isto se odnosi i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.

Član 36.

U ovom članu taksativno se navode izuzeci od prava na odustanak od ugovora, tako da su integrisani izuzeci od prava na odustanak od ugovora i za ugovor na daljinu i za ugovor zaključen izvan poslovnih prostorija, u skladu sa članom 16. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.

Član 37.

Radi sveobuhvatne zaštite potrošača kod ugovora na daljinu, zabranjeno je direktno oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom, bez prethodnog pristanka potrošača. Zabranjeno je direktno oglašavanje drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača.

Ovim članom je dalje propisano da je zabranjeno upućivati pozive i/ili poruke telefonom potrošačima koji su se upisali u registar potrošača koji ne žele primati pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom. Registar se vodi pri regulatornom telu nadležnom za elektronske komunikacije i sadrži ime i prezime potrošača, jedinstveni matični broj potrošača, broj telefona, datum upisa u registar i informaciju da su i dalje na snazi ili opozvane prethodno date saglasnosti za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom. Registar je javan u delu koji se odnosi na brojeve telefona, datum upisa u registar i informaciju da li su i dalje na snazi ili opozvane prethodno date saglasnosti za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Upis ili ispis iz registra obavlja bez naknade operator elektronskih komunikacija koji sa potrošačem ima zaključen ugovor o korišćenju javno dostupnih elektronskih komunikacionih usluga, na osnovu zahteva koji potrošač dostavlja operatoru na propisanom obrascu. Operator elektronskih komunikacija je dužan da upiše ili ispiše podatke iz stava 4. ovog člana u registar u roku od sedam dana od dana prijema zahteva potrošača. Potrošač prilikom upisa u registar može ostaviti na snazi ili opozvati prethodno datu saglasnost za prijem poziva i/ili poruka u okviru promocije i/ili prodaje telefonom.

Ministar bliže propisuje način upisa i ispisa, uslove i način korišćenja i vođenja registra iz stava 3. ovog člana i obrazac zahteva za upis i ispis iz registra.

Ako je potrošač izričito pristao na oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti.

Prilikom obrade podataka o ličnosti, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Predviđeni registar je propisan članom 7. Direktive 2000/31/EZ o određenim pravnim aspektima usluga informacijskog društva na unutrašnjem tržištu, posebno elektronske trgovine.

Član 38.

Trgovcu je takođe zabranjeno da potrošaču šalje pošiljke koje ovaj nije naručio. Ako postupi protivno toj zabrani primljena nenaručena pošiljka smatra se poklonom koji je učinio potrošaču u svrhu oglašavanja. Slanje nenaručene pošiljke je izuzetno dozvoljeno samo ako je trgovac poslao potrošaču drugu robu jednake cene i kvaliteta, umesto pošiljke koju je potrošač naručio, i ako je pritom obavestio potrošača da nije dužan da prihvati robu koju nije naručio niti da plati troškove njenog vraćanja trgovcu.

Član 39.

Trgovac je dužan da oglasnu prirodu poruke i identitet pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje, istakne na jasan i nedvosmislen način. Pored toga, trgovac je dužan da promotivne igre ili nadmetanja odnosno specijalne ponude, kao što su popusti, kao i uslove ove dodatne ponude a koji su sastavni deo poruke označi na jasan i razumljiv način (na primer: onlajn pretplatu na časopis prati i neka vrsta nagradne igre).

Glava V. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora koji sadrže nepravilne ugovorne odredbe

U glavi V uređena su prava potrošača u pogledu nepravilnih ugovornih odredaba. Radi se o pravima koja ima potrošač kada se u ugovoru, koji je zaključio sa trgovcem, nalazi odredba koja je prema njemu nepravilna.

Odredbe članova ove glave u potpunosti su usklađene sa Direktivom 93/13/EEZ o nepravilnim ugovornim odredbama u potrošačkim ugovorima.

Pojam nepravilnih odredaba je poznat od ranije i to u čl. 142. i 143. Zakona o obligacionim odnosima koji regulišu opšte uslove formularnih ugovora. U Predlogu zakona pojam nepravilnih ugovornih odredaba preuzet je iz Direktive 93/13/EEZ. U savremenoj poslovnoj praksi, naročito elektronskoj trgovini preko interneta, po pravilu nemoguće je da potrošač pregovara o ugovornim uslovima, pogotovo o onima koji su naročito nepovoljni za potrošača i stoga su pobrojani u crnoj ili uslovnoj (sivoj) listi. Zato ovaj zakon sadrži kompromisno rešenje koje uzima u obzir savremenu tržišnu praksu. Stoga, smatraće se da su sve ugovorne odredbe u potrošačkim ugovorima unapred utvrđene osim ako trgovac ne dokaže da se o njima stvarno pojedinačno pregovaralo. Donja granica dokazivanja bi trebalo da bude postavljena prilično visoko, da bi se izbegle zloupotrebe. Tako, prost izbor potrošača između različitih unapred ponuđenih varijanti se ne može tumačiti kao da je o odredbi pojedinačno pregovarano.

Član 40.

Ugovorne odredbe koje regulišu odnos trgovca i potrošača, osim retkih oko kojih prihvata da pregovara, trgovac unapred priprema. Unapred formulisane ugovorne odredbe su, po pravilu, duge i složene, tako da „nestručni” potrošač ne može da ih brzo pročita, niti lako da razume. Ipak, potrošač pristaje na njih, iako ih dobro ne razume, svestan da u njima ne može ništa da izmeni. Situacija u kojoj se nalazi potrošač omogućava trgovcu da iskoristi nejasne i nerazumljive ugovorne odredbe da bi kroz njih nametnuo potrošaču neke dodatne obaveze ili olakšao sebi izvršenje sopstvenih obaveza.

Zbog toga je Predlog zakona propisao da ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom. S obzirom na to da su potrošači različitog obrazovanja i informisanosti i da jedna ista odredba može biti potpuno jasna i razumljiva obrazovanijem i informisanijem potrošaču, a nerazumljiva drugom, manje obrazovanom i manje informisanom, Zakon je odredio merilo po kome će se utvrđivati da li je jedna odredba jasna ili nije. Ovo merilo vodi računa o tome da li bi razumno lice, koje ima isto znanje i koje je isto informisano kao potrošač koji ističe da je za njega jedna klauzula nerazumljiva, moglo razumeti tu istu klauzulu. Ako lice koje poseduje isto znanje i istu informisanost kao potrošač koji tvrdi da je ugovorna odredba nerazumljiva, može da razume takvu ugovornu odredbu, ona se smatra razumljivom.

Ugovorne odredbe koje je trgovac unapred formulisao mogu se nalaziti na „tipskom ugovoru”, koji sadrži spisak unapred odštampanih ugovornih odredbi, nekoliko praznih rubrika namenjenih za popunjavanje podacima potrebnim za individualizaciju potrošača (ime, prezime, adresa) i mesta za potpise ugovornih strana (na primer, tipski ugovor o kreditu, ugovor o izdavanju bankarskih kreditnih i debitih kartica, ugovor o bankarskom tekućem računu itd.) ili na posebnoj knjižici koja se predaje potrošaču prilikom zaključenja ugovora ili na katalogu, u tarifi, na poleđini avio karte, itd. Problem potrošača koji može nastati u vezi sa ugovornim odredbama je u tome što potrošač često ne zna da one postoje, jer ga trgovac nije obavestio o njima ili uputio na njih (na primer, potrošač, ugovarač osiguranja, često ne zna da postoje opšti uslovi osiguranja koji uređuju odnos između njega i osiguravača, ako mu osiguravač ne skrene pažnju na njih), a potrošač, kada da svoj pristanak na ugovor, njegov pristanak se automatski prostire na sve ugovorne odredbe, kako na one koje je znao, tako i na one za koje nije znao. Imajući u vidu ovakve situacije, ovaj zakon je propisao obavezu trgovca da pre zaključenja ugovora učini dostupnim potrošaču ugovorne odredbe, na način koji potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se sa njihovom sadržinom upozna.

Član 41.

U skladu sa načelom savesnosti i poštenja i načelom jednakosti ugovornih strana propisuje se posebno pravilo za tumačenje nejasnih odredbi kada je predmet tumačenja nejasna odredba ugovora po pristupu (videti član 100. Zakona o obligacionim odnosima). Naime, nejasne odredbe potrošačkog ugovora tumače se u korist potrošača.

Član 42.

Nepravična ugovorna odredba, bilo ona za koju se pretpostavlja da je nepravična, a trgovac suprotno ne dokaže, bilo ona koja je u svakom slučaju nepravična, je ništava i ne proizvodi pravno dejstvo. Međutim, zbog nje ne mora biti poništen ugovor u celini

između trgovca i potrošača, ako ugovor može opstati na snazi i bez nepravilne odredbe.

Predlog zakona je definisao šta su nepravilne ugovorne odredbe i uredio pravna sredstva za njihovo uklanjanje iz ugovora. Nepravilna ugovorna odredba je odredba koja stvara značajnu nesrazmeru u obavezama ugovornih strana na štetu potrošača i protivna je načelu savesnosti i poštenja. Pri tom, da bi se utvrdilo da li je jedna ugovorna odredba nepravilna u konkretnom slučaju, potrebno je uzeti u obzir prirodu robe ili usluga na koje se ugovor odnosi, okolnosti pod kojima je ugovor zaključen, ostale odredbe ugovora ili drugog ugovora sa kojim je potrošački ugovor povezan, način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji se potrošač upoznao sa sadržinom ugovora.

Član 43.

Predlog zakona je propisao spisak ugovornih odredaba koje su nepravilne u svakom slučaju. Na ovom spisku nalazi se ugovorna odredba kojom se isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za naknadu štete u slučaju smrti ili telesne povrede koju je prouzrokovao potrošaču svojom radnjom ili propuštanjem; ugovorna odredba na osnovu koje se isključuje pravo potrošača da pokrene sudski postupak protiv trgovca radi ostvarenja svojih prava ili se isključuje nadležnost redovnih sudova za rešavanje spora između trgovca i potrošača i ustanovljava nadležnost arbitraže u sporu koji, suprotno pravilima zakona, ne može biti iznet pred arbitražu, itd. Ugovorne odredbe pobrojane u članu 43. nepravilne su same po sebi, u svakom slučaju. Dakle, njihovo postojanje u ugovorima između trgovca i potrošača je zabranjeno.

Član 44.

Predlog zakona je dao i jednu listu ugovornih odredbi za koje važi oboriva pretpostavka da su nepravilne. Tako na primer, pretpostavlja se da je nepravilna ugovorna odredba ako se ne dokaže drugačije odredba čiji je predmet ili posledica obavezivanje potrošača koji je povredio ugovornu obavezu da trgovcu plati naknadu u iznosu koji značajno premašuje iznos pretrpljene štete; pravo trgovca da jednostrane raskine ugovor u bilo kom trenutku, ako isto pravo nije garantovano potrošaču i druge odredbe taksativno pobrojane u ovom članu.

Glava VI. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji

U ovoj glavi uređena su posebna prava potrošača kod ugovora o prodaji. Ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge. Odredbe o ugovorima o prodaji dopunjuju pravila Zakona o obligacionim odnosima o kupoprodaji i blisko prate odredbe Direktive 99/44/EZ o prodaji robe i pratećim garancijama i Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača. Komercijalnu garanciju treba strogo razlikovati od odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru. Međutim, garancija se često koristi na način koji dovodi potrošača u zabludu koji često misli da ima prava samo po osnovu garancije, a ne i zakonske garancije (odgovornosti za nesaobraznost). Navedena praksa je zabranjena u članu 54. ovog zakona.

Član 45.

Na osnovu ugovora o prodaji nastaje obaveza prodavca da potrošaču isporuči robu. U ovim ugovorima vreme isporuke ponekad nije određeno zbog toga što prodavac

izbegava da se čvrsto obaveže rokom jer tek treba da proizvede robu ili da je nabavi, a potrošač nema mogućnosti da pregovara o tome sa njim. U tom slučaju, prema opštim pravilima ugovornog prava, prodavac je dužan da izvrši isporuku u primerenom roku, s obzirom na prirodu stvari i na ostale okolnosti. Pojam primerenog roka je vrlo širok i otvara prostor za različita tumačenja.

Primeren rok za potrošača ne mora biti isto što i primeren rok za prodavca. Situacije u kojima nije određen rok za isporuku mogu biti vrlo neprijatne potrošaču jer mogu trajati dugo. Da bi se one izbegle, ovaj zakon je zaštitio potrošače tako što je propisao obavezu prodavca da isporuči robu najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, osim ako ugovorom nije određen drugačiji, kraći ili duži rok (stav 1.). Sa članom 18. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača su usaglašene odredbe koje se odnose na maksimalan rok isporuke od 30 dana.

Propisana su pravila za dostavu robe na adresu potrošača i obaveza trgovca da na računu ili drugoj ispravi u ugovoru napiše rok isporuke robe. Pored toga, propisano je da se urednom dostavom ne smatra dostava robe ispred kuće ili stana potrošača.

U skladu sa članom 21. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača propisana je obaveza tarifiranja razgovora po ceni redovnog poziva za prodavce koji imaju telefonske linije za komuniciranje sa potrošačima u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora.

Član 46.

Propisana je obaveza prodavca da preda potrošaču prateću dokumentaciju uz robu kao što su uputstvo za upotrebu i montažu, kao i da ova dokumenta moraju da budu napisana čitko i jasno, na srpskom jeziku.

Čl. 47. i 48.

Sa Direktivom 2011/83/EU o pravima potrošača (čl. 18. i 20.) usaglašene su odredbe koje se odnose na posebna pravila u pogledu prava na raskid ugovora zbog neisporuke robe i prelazak rizika.

Potrošač može da bude u neugodnoj situaciji kada je prilikom zaključenja ugovora cenu isplatio unapred, a prodavac docni sa isporukom u roku koji je određen ugovorom ili zakonom. U tom slučaju, prema opštim pravilima ugovornog prava, potrošač može i dalje zahtevati isporuku sve dok je ne primi, ili raskinuti ugovor, pod određenim uslovima, predviđenim Zakonom o obligacionim odnosima. Tek ako raskine ugovor, potrošač stiče pravo da zahteva povraćaj plaćene cene. U vezi sa raskidom može nastati spor između potrošača i prodavca oko toga da li su ispunjeni uslovi za raskid. Taj spor se obično završava parnicom pred sudovima, koja je duga i skupa za potrošača. Zbog toga, potrošač se pre opredeljuje da zahteva i čeka isporuku nego da raskine ugovor i traži povraćaj plaćenog, jer ne očekuje da će prodavac dobrovoljno na to pristati.

Da bi popravio položaj potrošača u ovakvoj situaciji, Predlog zakona je imperativno propisao da se ugovor raskida po samom zakonu, ali je dao mogućnost za potrošača da u ovom održi ugovor na snazi davanjem dodatnog roka prodavcu da ispuni svoju obavezu, ali ako i u tom dodatnom roku ne isporuči robu, takođe ugovor se raskida po samom zakonu. U oba slučaja obaveza prodavca je da odmah, a najkasnije u roku od 3 dana od dana raskida, vrati potrošaču plaćeni iznos.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac.

Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač. Međutim, ukoliko roba nije isporučena iz razloga što potrošač, treće lice ili prevoznik kojeg je odredio potrošač, bez osnovanog razloga odbija da primi robu ili svojim ponašanjem sprečava isporuku, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača istekom roka za isporuku, odnosno u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora ako rok isporuke nije ugovoren.

Član 49.

Na početku odeljka Saobraznost robe - propisana je obaveza prodavca da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru i određeno je kada se pretpostavlja da je roba saobrazna ugovoru. Roba je saobrazna ugovoru: ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak; ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora; ako ima potrebna svojstva za redovnu upotrebu robe iste vrste; ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe datim od strane prodavca, proizvođača i njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe. Imajući u vidu da opšta pravna pravila ugovornog prava predviđena Zakonom o obligacionim odnosima ne pružaju potrošačima visok nivo pravne zaštite, Predlog zakona je predvideo pravila koja zaštitu potrošača upotpunjuju.

Član 50.

Uređuje odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru.

Isključena je mogućnost da se odgovornost prodavca za nedostatak saobraznosti ograniči ili isključi ugovorom. To znači da odgovornost prodavca za nesaobraznost predstavlja zakonski instrument zaštite potrošača koji treba razlikovati od garancije kao ugovornog instrumenta zaštite potrošača.

Član 51.

Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe. Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe. Ako se nesaobraznost pojavi u prvih šest meseci potrošač može da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjeњem cene ili da izjavi da raskida ugovor. U istom periodu otklanjanje nesaobraznosti opravkom je moguće samo uz izričitu saglasnost potrošača. U nastavku odredbe propisani su načini ostarivanja prava potrošača iz zahteva za otklanjanje nesaobraznosti. Takođe, propisano je da za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, trgovac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

Član 52.

Odgovornost prodavca traje dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Potrošač, kao posebna vrsta kupca u maloprodaji, privilegovan je u odnosu na kupca prema opštim pravilima i po tome što ne mora da dokazuje da je uzrok nesaobraznosti postojao u momentu prelaska rizika, odnosno preuzimanja robe. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od momenta prelaska rizika, važi pretpostavka da je uzrok nesaobraznosti postojao u tom momentu, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.

U slučaju prodaje polovne robe prodavac i potrošač mogu ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, ali koji ne može biti kraći od jedne godine. Dok traje otklanjanje nesaobraznosti, nastupa prekid roka od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača, odnosno roka koji ne može biti kraći od jedne godine kod prodaje polovne robe.

Član 53.

Uređuje se garancije i garantni list. Garancija je dobrovoljna. Trgovac je dužan da za datu garanciju izda garantni list po pravilu u pisanom obliku, na papiru, a u elektronskom obliku samo ako se potrošač sa tim saglasi. Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru. Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu.

Član 54.

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno drugih prava u skladu sa ovim zakonom.

Član 55.

Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 51. i 80. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka. U odnosu na Zakon o zaštiti potrošača iz 2014. godine, predviđeno je da potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 53. ovog zakona u roku u kome je predviđena odgovornost prodavca po osnovu nesaobraznosti, a posle tog roka izdavaocu garancije. Trgovac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju. Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacije potrošača. Propisano je koje elemente naročito evidencija primljenih reklamacija sadrži. Prilikom obrade podataka o ličnosti, prodavac postupa u skladu sa propisom kojim se uređuje zaštita podataka ličnosti. Između ostalog, propisano je da je prodavac dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije prekida se kada potrošač primi odgovor prodavca iz stava 9. ovog člana i počinje da teče iznova kada prodavac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor prodavca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora prodavca. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom prodavca iz stava 9. ovog člana. Ukoliko prodavac odbije reklamaciju, dužan je da potrošača obavesti o mogućnosti rešavanja spora vansudskim putem i o

nadležnim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Dalje, propisana je odredba da ukoliko prodavac prilikom usmenog izjavljivanja reklamacije reši istu u skladu sa zahtevom potrošača, nije dužan da postupi na način predviđen st.7. i 9. ovog člana.

Glava VII. Bezbednost potrošača

Član 56.

Ovim članom propisano je da roba ili usluge koje su dostupne potrošačima moraju da budu bezbedne, uz istovremeno propisivanje obaveze za trgovce koji stavljaju ovu robu ili usluge u promet da ispunjavaju zahteve za bezbednost određene posebnim propisima.

Član 57.

Ovim članom propisuje se da u slučaju osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na bezbednost, odnosno da je ugrožena zaštita potrošača od roba i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, ili robe čije je posedovanje ili upotreba zabranjena, ministar nadležan za zaštitu potrošača predlaže Vladi da u najkraćem roku donese odluku o hitnom sprovođenju zajedničke ili koordinisane vanredne inspekcijske kontrole, od strane svih nadležnih inspekcijskih organa.

Glava VIII. Odgovornost za proizvode sa nedostatkom

Odredbe članova ove glave usaglašene su sa Direktivom 85/374/EEZ o odgovornosti proizvođača za proizvoda s nedostatkom.

Član 58.

Ukoliko proizvod ne omogućava sigurnost koja se s pravom očekuje, uzimajući u obzir sve okolnosti, a naročito oglašavanje, upotrebu proizvoda koja se razumno mogla predvideti i trenutak stavljanja proizvoda u promet, smatra se da postoji nedostatak proizvoda. Međutim, ne smatra se da proizvod ima nedostatak ako je u promet naknadno stavljen proizvod boljeg kvaliteta.

Čl. 59. i 60.

Po svojoj pravnoj prirodi, odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom je objektivna. Ustrojstvo postavljeno Zakonom o obligacionim odnosima se kreće u tom smeru – ali, Zakon kao lex specialis derogira ove odredbe i zahteva od potrošača da dokaže da je pretrpeo štetu, da je proizvod imao nedostatak i uzročnost između nedostatka i prouzrokovane štete u potrošačkim odnosima,. Sa druge strane, proizvođač odgovara bez obzira da li je znao za nedostatak.

Član 61.

Ovaj član utvrđuje slučajeve kada se proizvođač neće smatrati odgovornim za štetu od proizvoda sa nedostatkom. Takođe, ovaj član predviđa da, u slučajevima kada je šteta od proizvoda nastala delimično činjenjem ili propuštanjem trećeg lica, za štetu u potpunosti odgovara proizvođač.

Čl. 62-64.

Ovim članovima regulisana je odgovornost više lica za istu štetu, zastarelost potraživanja i ograničenje i isključenje odgovornosti proizvođača.

Glava IX. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, osim usluga od opšteg ekonomskog interesa

Ovo poglavlje razmatra probleme karakteristične za potrošačke usluge kao što je delegiranje poslova podizvođačima, obaveza savetovanja, priroda proračuna, mogućnost raskida zbog nepoštovanja rokova, pravilo o odgovornosti za nesaobraznost koja se proširuje na odgovornost za saradnike. Obavezujuća priroda ovih odredaba proizilazi iz člana 3. ovog zakona.

Član 65.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da prilikom izvršenja posla upotrebi materijal srednjeg kvaliteta, ako je ugovoreno da izradi neku stvar od svog materijala, a nije određen kvalitet istog. Na odgovornost prodavca za kvalitet upotrebljenog materijala shodno se primenjuju odredbe čl. 49 - 54. ovog zakona.

Član 66.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da upozori potrošača na nedostatke u materijalu ako je ugovoreno da materijal preda potrošač i da, ako uprkos tom upozorenju potrošač od njega zahteva izradu, postupi po zahtevu potrošača; da upozori potrošača na nedostatke u njegovom nalogu, ako nalog ima nedostatke, kao i da upozori potrošača na druge okolnosti za koje zna ili može da zna, a one mogu biti od značaja za naručeni posao ili za njegovo izvršenje na vreme.

Član 67.

U Predlogu zakona je određeno kada se smatra da je usluga izvršena i propisano da je potrošač dužan da isplati cenu nakon što je usluga izvršena. Usluga se smatra izvršenom kada je ugovorena usluga prodavca okončana, a ako se stvar na kojoj treba izvršiti rad nalazi u posedu prodavca, usluga se smatra izvršenom kada je posao okončan, a stvar vraćena potrošaču.

Član 68.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da izvrši uslugu kako je ugovoreno i po pravilima posla. Takođe, dispozitivna dužnost pribavljanja materijala i rezervnih delova leži na prodavcu.

Član 69.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga, kao i poslenik u ugovoru o delu, ima obavezu da odgovara potrošaču za izvršenje usluge, ako je izvršenje usluge poverio trećem licu, isto kao da ju je sam pružio.

Član 70.

Ako se pokaže, tokom pružanja usluge, da je neophodan dodatni rad, prodavac ga ne sme obaviti, dok ne pribavi saglasnost potrošača. Dodatni rad može obaviti bez saglasnosti potrošača, ako zbog kratkoće vremena ili zbog nekog drugog uzroka njegovu saglasnost nije moguće dobiti, i pod uslovom da je cena dopunskog rada neznatna u odnosu na ugovorenu cenu usluge odnosno proračun. Ako je ugovorom određena najviša cena usluga, a zbog navedenih razloga se ne može dobiti saglasnost potrošača, prodavac ne može tražiti povećanje cene zbog troškova dopunskog rada.

Član 71.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da omogući potrošaču da nadzire obavljanje posla i daje uputstva kada to odgovara prirodi posla.

Član 72.

Prodavac prilikom zaključenja ugovora i nakon njegovog zaključenja ima obavezu da obavesti potrošača da usluga koju potrošač hoće da mu prodavac pruži, očigledno ne odgovara njegovim potrebama, odnosno da cena usluge može znatno premašiti iznos koji je potrošač mogao da očekuje. Prodavac mora da obustavi izvršenje usluge ako nije moguće da obavesti potrošača o tome u primerenom roku ili mu potrošač ne da neophodna uputstva.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima obavezu da pribavi materijal i rezervne delove za pružanje usluge, osim ako šta drugo nije ugovoreno.

Član 73.

Prodavac može da zahteva od potrošača naknadu za prethodno ispitivanje u vezi sa sadržinom ili cenom usluge koje je sproveo na zahtev potrošača, osim ako je, s obzirom na uobičajenu praksu ili druge okolnosti, potrošač mogao razumno da pretpostavi da se takvo ispitivanje ne naplaćuje (na primer: situacija kada potrošač koji ima problem sa vozilom dolazi kod servisera i kada je neophodno utvrditi problem pre konkretne opravke).

Potrošač nije dužan da plati cenu ako usluga nije izvršena zbog toga što je pre izvršenja predmet ugovorne obaveze uništen, oštećen ili izgubljen bez njegove krivice, niti je dužan da dâ prodavcu naknadu za utrošeni materijal i druge troškove.

Član 74.

Predlogom zakona uvedena je odredba da je za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000 dinara, prodavac dužan da sačini proračun na trajnom nosaču zapisa sa specifikacijom usluge. Pre otpočinjanja pružanja usluge, prodavac je dužan da pribavi pisanu saglasnost potrošača na proračun. Ako je cena ugovorena na osnovu izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene. Ako je cena ugovorena bez izričite tvrdnje prodavca za tačnost proračuna, prodavac ne može da zahteva povećanje cene za više od 15% proračuna, osim ako je drugačije ugovoreno. Proračun se odnosi na prodajnu cenu usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno. U slučaju spora o tome da li ugovoreni iznos predstavlja cenu ili proračun, teret dokaza snosi prodavac.

Član 75.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da ne zahteva od potrošača isplatu cene pre nego što potrošač pregleda i odobri izvršeni rad. Kada je prodavac izvršio uslugu koja se sastoji iz izvršenja više usluga, dužan je da potrošaču dostavi specifikaciju prodajne cene u pisanoj formi, kako bi potrošač mogao da odmeri svaku uslugu prema zasebnoj ceni i ima pravo da odbije isplatu dok mu specifikacija ne bude dostavljena.

Član 76.

Ako je potrošač dospao u docnju usled neizvršenja obaveze da plati cenu ili deo cene unapred, prodavac može da obustavi pružanje usluge, pri čemu je prodavac dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o obustavi pružanja usluge. Ako obustavljanje pružanja usluge može izazvati opasnost od nastanka štete po zdravlje ili značajne štete po imovinu, prodavac je dužan da otkloni opasnost od nastanka štete.

Član 77.

Prodavac u ugovoru o pružanju usluga ima, kao i poslenik u ugovoru o delu, obavezu da postupi po upozorenju potrošača da saobrazi rad svojim obavezama iz ugovora, ako se u toku izvršenja usluge pokaže da se ne drži uslova ugovora, odnosno ne pruža uslugu u skladu sa ugovorom. Ako do isteka roka iz stava 1. ovog člana, prodavac ne postupi po zahtevu potrošača, potrošač može raskinuti ugovor i zahtevati naknadu štete. Opšta pravila ugovora o delu nisu podobna da dovoljno zaštite potrošača kada je pružalac usluge prodavac.

Član 78.

Potrošač može raskinuti ugovor, ako je očigledno da prodavac neće završiti posao u roku, ako je rok bitan element ugovora. Ovo pravo potrošač ima i kad rok nije bitan element ugovora, ako je prodavac u docnji, a potrošač nema interes za naknadno ispunjenje ugovora.

Član 79.

Slično normama koje uređuju obavezu prodavca da potrošaču isporuči robu saobraznu ugovoru i odgovornost prodavca za nesaobraznost prodate robe, Predlog zakona, u normama o ugovoru o pružanju usluga, uređuje obavezu prodavca da uslugu izvrši saobrazno ugovoru i propisuje odgovornost prodavca kada usluga nije saobrazna ugovoru.

Usluga nije saobrazna ugovoru ako: ne odgovara opisu koji je prodavac dao pre zaključenja ugovora u oglasu ili na neki drugi način; ne odgovara opisu koji je prodavac dao za vreme pružanja usluge, ako je to moglo da utiče na odluke potrošača; nema posebna svojstva zbog kojih je potrebna potrošaču, a koja su bila poznata prodavcu ili su mu morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora; nema redovna svojstva usluga iste vrste; ne odgovara očekivanjima koja su osnovana s obzirom na prirodu usluge i javna obećanja prodavca u pogledu posebnih svojstava usluge, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa, po sadržini, kvalitetu i svrsi ne odgovara opisu koji je pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi sličan način dalo treće lice u ime prodavca.

Prodavac nije odgovoran za nesaobraznost usluge ako: nije znao ili nije morao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana; je opis iz stava 2. tačka 6) ovog člana na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Član 80.

Ovim članom propisano je da ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od prodavca da izvrši saobraznu uslugu. Ako je izvršenje saobrazne usluge nemoguće ili protivpravno ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora. Ako usluga

nije saobrazna ugovorenoj, na prava potrošača i odgovornost prodavca shodno se primenjuju odredbe čl. 49 - 55. ovog zakona.

Član 81.

Prodavac je odgovoran za lica koja su po njegovom nalogu radila na poslu koji je preuzeo da izvrši, kao da ga je sam izvršio.

Glava X. Usluge od opšteg ekonomskog interesa

U ovoj glavi važećim zakonom implementirane su odredbe o zaštiti potrošača evropskih direktiva: Direktiva 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama, Direktiva 2009/72/EZ o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište električne energije i Direktiva 2009/73/EZ o o zajedničkim pravilima za unutarnje tržište prirodnog gasa.

Zakon o zaštiti potrošača, svakako upućuje na posebne zakone, ali se njime takođe nastoji uspostaviti horizontalni okvir zaštite korisnika svih usluga od opšteg ekonomskog interesa, te tako stvara poseban horizontalni okvir zaštite potrošača kao korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa. Zakon ne reguliše svaku uslugu od opšteg ekonomskog interesa posebno, već sadrži minimum zajedničkih pravila koja se mogu primeniti na odnos potrošač-trgovac. Usluge od opšteg ekonomskog interesa kao što su elektronske komunikacione usluge, usluge iz oblasti energetike, snabdevanje vodom, prevoz putnika u domaćem javnom linijskom prevozu i druge imaju posebnu ulogu u životu običnih ljudi, a posebno „ugroženih” potrošača (nezaposleni ili lica bez prihoda, lica sa posebnim potrebama, potrošači u zabačenim područjima itd.). Dostupnost i pristupačnost ovih usluga doprinosi kvalitetu života, a previsoke cene i prekid snabdevanja utiču na svakodnevni život potrošača i uzrok su čestih prigovora. Pravo zaštite potrošača mora da obezbedi da ugroženi potrošači dobiju pristup osnovnim uslugama i da im iste ne mogu biti uskraćene. Što se tiče opštih načela prava EU, član 36. Povelje o osnovnim pravima u EU sadrži pravo na pristup uslugama od opšteg ekonomskog interesa.

Član 82.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana su opšte prirode i njima se priznaju osnovna prava potrošača u pogledu usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Svatom potrošaču ovaj zakon garantuje pravo na uredno i trajno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta.

Pri zaključenju ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa trgovac ne sme da diskriminiše potrošače i dužan je da posluje transparentno, kao i da obračunava cene prema stvarnim troškovima pruženih usluga, odnosno da su uračunati samo opravdani troškovi, ono što je potrošač stvarno dobio.

Predlogom zakona predviđeno je da su trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa, dužni da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Odluke će se donositi po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivni i nediskriminirajući način.

Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.

Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela iz stava 4. ovog člana. Predstavnike udruženja za zaštitu potrošača u savetodavnim telima ili komisijama za rešavanje reklamacija potrošača imenuju udruženja za zaštitu potrošača na rok i način propisan aktom iz stava 6. ovog člana. Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene. Udruženje za zaštitu potrošača objavljuje na svojoj internet stranici spisak trgovaca i tela iz stava 4. ovog člana u čijem sastavu savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija imaju člana.

Član 83.

Definisan je pojam ugroženog potrošača, kao potrošača koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen. U različitim zakonodavstvima, za određivanje ugroženih potrošača se primenjuju različiti kriterijumi u odnosu na usluge od opšteg ekonomskog interesa (socijalna zaštita, stanovanje, snabdevanje električnom energijom, telekomunikacije, komunalne usluge, itd.). Ovim članom predviđeno je da Vlada, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, bliže uredi kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Član 84.

Predviđa se da se programima u oblasti pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju mere i instrumenti kojima se obezbeđuje efektivna zaštita ugroženih potrošača, naročito u odnosu na pristup, dostupnost, isključenja sa distributivne mreže ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema. Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast usluga od opšteg ekonomskog interesa, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Član 85.

Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružane usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze. Trgovac je dužan da pre obustave, u pisanom ili elektronskom obliku informiše potrošača o njegovim neizmirenim obavezama po osnovu ugovora o pružanju usluga i pozove potrošača da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja. Kada potrošač ospori potraživanje, i nastavi da uplaćuje račune za pružene usluge, trgovac ne može isključiti potrošača iz distributivne mreže i obustaviti pružanje usluga do postizanja sporazuma ili sudskog postupka ukoliko je pokrenut. Posebna zaštita propisana je za ugrožene potrošače kojima ne sme biti obustavljena usluga grejanja ili snabdevanja električnom energijom ili gasom radi grejanja, tokom grejne sezone. Zabranjuje se trgovcu da ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora, a ova zabrana odnosi se i na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga. Zabranjuje se trgovcu da, u slučaju isključenja potrošača sa

distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem dugova potrošača koji su zastareli u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Član 86.

Činjenica je da trgovci uslugama od opšteg ekonomskog interesa često dostave potrošaču uslove za usluge koje nude, ali ne i sam ugovor. U ovom članu propisana je obaveza trgovca da obavesti potrošača o svim važnim elementima u vezi sa zaključenjem i sadržajem ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa. Ta obaveštenja naročito sadrže pravo da pomenute usluge budu pružene potrošaču po pristupačnim cenama, uslove za sticanje statusa ugroženog potrošača, kriterijume i postupak za promenu uslova ugovora, kao i pravo na raskid i slično. Ovim članom predviđa se da potrošač mora da dobije ugovor i pravo da ga pročita, kao i da se u ugovoru jasno i razumljivo, na srpskom jeziku, navedu relevantni uslovi za specifičnu uslugu koja je predmet tog ugovora.

Član 87.

Ovim članom predviđa se dužnost trgovca da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena. Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena, odnosno opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno. Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.

Član 88.

U slučaju promene cene, odnosno tarife ili izmene opštih uslova ugovora o kojima ga je trgovac obavestio, u pogledu kvaliteta pruženih usluga kao i ako usluga nije pružena, potrošač ima pravo da raskine ugovor, ali je dužan da pre raskida plati sve usluge koje su mu pružene do tog momenta.

Član 89.

Potrošač ima pravo da tokom trajanja ugovora, bez naknade, promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa. Propisan je rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje navedenog ugovora i taj rok ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač o tome obavestio trgovca, osim ako posebni zakon ne reguliše drugačije.

Član 90.

Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa šalje potrošaču na vreme i u pravilnim vremenskim razmacima koji omogućavaju potrošaču da prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.

Pored toga, trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da proverava i prati iznos

svog zaduženja i ostvari uvid u tekuću potrošnju i tako kontroliše svoju ukupnu potrošnju prema pruženom kvalitetu usluge.

U slučaju da je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu.

Detaljnu specifikaciju računa, trgovac je u obavezi da potrošaču, na njegov zahtev, dostavi bez naknade.

Propisano je da trgovac ne sme zaračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, naročito zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate. Usluge koje su besplatne za potrošača identifikuju se na računu, kako bi potrošači bili poznati sa njihovim postojanjem.

Član 91.

Utvrđuje se obaveza trgovaca koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa da ustanove besplatne kontakt telefonske linije u cilju komunikacije sa potrošačima, a u vezi sa problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Član 92.

Potrošač može pokrenuti sudski ili vansudski postupak tek nakon prijema odgovora na izjavljenu reklamaciju u skladu sa ovim zakonom ili nakon prijema odluke pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa po izjavljenom prigovoru u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Glava XI. Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti

Član 93.

Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku i to o čitavom nizu pojedinosti koje se odnose na osnovne karakteristike usluge putovanja, poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona, kao i adresu e-pošte; prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu u istoj valuti, koja pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove, koji su, kao neodvojiv deo, neophodni za realizaciju putovanja; modalitet plaćanja, uključujući bilo koji iznos ili procenat cene koji treba da bude plaćen kao depozit i način i dinamiku plaćanja preostalog iznosa; minimalni broj putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnji rok za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, naveden u članu 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona; opšte informacije o zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta; informaciju da putnik može da raskine ugovor u bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja uz plaćanje odgovarajuće naknade u skladu sa članom 107. ovog zakona; informacije o dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nezgode, bolesti ili smrti. Ovakva vrsta obaveštenja smatra se predugovornim obaveštavanjem.

Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će, obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka. U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik će, najkasnije u periodu od 48 sati pre otpočinjanja putovanja, obavestiti putnika o tačnom vremenu polaska i povratka. Organizator je dužan da podatke iz stava 1. tač. 1) – 8) ovog člana prenese posredniku, sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji turističkog putovanja.

Član 94.

Ovaj član predviđa da ako organizator, odnosno posrednik ne pruži putniku punu predugovornu informaciju u pogledu drugih troškova, koji nisu obuhvaćeni jedinstvenom prodajnom cenom turističkog putovanja putnik nije obavezan da te troškove snosi.

Član 95.

Predugovorne informacije iz člana 93. ovog zakona organizator odnosno posrednik je dužan da putniku, pre zaključenja ugovora o organizovanom putovanju, pruži na razumljiv i neobmanjujući način. Informacije moraju biti uočljive. Teret dokazivanja pruženih predugovornih informacija iz čl. 93. i 94. je na organizatoru odnosno na posredniku. Teret dokazivanja onih podataka datih u ugovoru o organizovanju putovanja je na organizatoru.

Član 96.

U slučaju oglašavanja turističkog putovanja, organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o pravu da dobije obaveštenje o podacima iz člana 93. i 94. ovog zakona i načinu na koji može da dobije te podatke. Ako organizator, odnosno posrednik posredstvom interneta nudi putniku da zakluče ugovor o turističkom putovanju dužan je da omogući putniku dostupnost podataka iz člana 93. ovog zakona. Ako organizator odnosno posrednik nudi putniku da zakluče ugovor o turističkom putovanju prilikom određenog promotivnog ili prodajnog događaja, dužan je da jasno istakne komercijalnu prirodu tog događaja i da omogući potrošaču obaveštavanje o podacima iz člana 93. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Član 97.

Ovaj član utvrđuje da se ugovor o organizovanju putovanja zaključuje u pismenoj formi na razumljiv i neobmanjujući način. Prilikom zaključenja ugovora o organizovanom putovanju organizator, odnosno posrednik je dužan da isti uruči putniku na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema. Informacije koje se pružaju putniku u skladu sa članom 93. ovog zakona čine sastavni deo ugovora o organizovanju putovanja i ne mogu se menjati osim uz izričitu saglasnost ugovornih strana.

Član 98.

U ovom članu propisane su dodatne informacije, osim informacija iz člana 93. ovog zakona, koje ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži. Blagovremeno pre otpočinjanja turističkog putovanja, organizator, odnosno posrednik će putniku dostaviti sve neophodne potvrde, vaučere i karte, informacije o rasporedu polazaka i, po potrebi, rokovima za prijavu, kao i o rasporedu prijeha, presedanja i dolaska putnika.

Član 99.

Ovim članom je propisana odgovornost organizatora za sve greške koje nastanu usled tehničkih nedostataka u procesu rezervisanja turističkog putovanja ili usluga putovanja, koje su deo tog turističkog putovanja, odnosno povezanog putnog aranžmana. Organizator neće biti odgovoran za greške prilikom rezervisanja koje se mogu pripisati putniku ili koje su izazvane neizbežnim i vanrednim okolnostima.

Član 100.

Ovim članom propisan je prenos ugovora na drugog putnika. Putnik može pre otpočinjanja turističkog putovanja da prenese ugovor na lice koje ispunjava sve uslove koje važe za predmetni ugovor. Putnik može da prenese pravo iz ugovora o organizovanom putovanju iz stava 1. ovog člana na drugo lice samo ako o tome obavesti organizatora na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, u razumnom roku pre otpočinjanja turističkog putovanja. Obaveštenje iz stava 2. ovog člana, koje je pruženo najmanje sedam dana pre otpočinjanja turističkog putovanja će se smatrati dostavljeno u razumnom roku. U slučaju prenosa ugovora na drugog putnika organizator zaključuje novi ugovor o organizovanju putovanja. U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator ima pravo na naknadu troškova na način propisan zakonom kojim se uređuje oblast turizma. Takođe propisano je da su putnik i lice iz stava 1. ovog člana solidarno odgovorni organizatoru za naknadu troškova.

Član 101.

Utvrđuje se ovim članom da organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu iz stava 1. ovog člana u slučaju promene: cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima, kao i uvođenje novih taksi; deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene u slučaju iz stava 2. ovog člana veće od 8 % ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu.

Dalje je propisano da će takvo povećanje biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.

Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno bilo kom smanjenju troškova iz stava 2. ovog člana do kojih dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja.

U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva.

Član 102.

Ovim članom se propisuje da pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: organizator ima takvo pravo predviđeno ugovorom; promena je zanemarljiva. Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza, datum, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika. U slučaju iz st. 1. i 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema. Obaveštenje o izmeni uslova ugovora iz stava 2. ovog člana sadrži: razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid; podatke o posledicama propuštanja roka; po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakom ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni.

Dalje se propisuje da putnik može da prihvati promene ugovora iz stava 2. ovog člana ili da jednostrano raskine ugovor o organizovanju putovanja bez plaćanja naknade za raskid. U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora iz stava 2. ovog člana ili prihvati zamensko putovanje zaključuje se novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbeđuje se nova garancija putovanja. U slučaju iz stava 6. ovog člana, ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuje dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. U slučaju raskida ugovora iz stava 5. ovog člana organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah, bez neprimerenog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.

Član 103.

Član utvrđuje da u slučaju kada organizator kod prodaje turističkog putovanja, za potrebe istog putovanja, putniku proda i drugu dodatnu uslugu putovanja, ta usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja. U slučaju kada organizator kod prodaje turističkog putovanja putniku omogući ciljanu kupovinu neke druge usluge putovanja od drugog trgovca i ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga, čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja. U slučaju kada organizator kod prodaje turističkog putovanja posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja, u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Organizator je, u slučaju iz st. 2. i 3. ovog člana, dužan da, pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, uruči putniku obaveštenje o njegovom pravu na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon propisanog roka. Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 4. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema. Organizator ne može slati podatke o putniku posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta na način iz stava 3. ovog člana bez saglasnosti putnika, koja je potpisana ili elektronski potvrđena.

Član 104.

Propisuje se da u slučaju da putnik kupi drugu uslugu putovanja, koja nije predviđena programom, niti je ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora, za koju naknadnu uslugu putnik zaključuje zasebne ugovore sa pojedinačnim trgovcima, tako naknadno kupljena usluga ne čine sastavni deo turističkog putovanja, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom.

Član 105.

Ovim članom propisana je situacija kada organizator, odnosno posrednik daje putniku mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugih trgovaca, direktnih pružalaca usluga kupi i plati najmanje dve različite usluge putovanja, o čemu se zaključuju zasebni ugovori, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman. U slučaju da putnik kod organizatora, odnosno posrednika kupi jednu uslugu putovanja, a organizator, odnosno posrednik mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, kupi još jednu dodatnu uslugu putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman. Usluga putovanja iz st. 1. i 2. ovog člana ne može biti smeštaj.

Ukoliko putnik kod organizatora, odnosno posrednika, pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost ne prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, koja nije bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman. U slučaju iz st. 1, 2. i 4. ovog člana povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje. Kod povezanog putnog aranžmana putnik ne može da ostvari pravo na garanciju putovanja predviđenu za turističko putovanje, već je svaki pružalac usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga, u skladu sa ugovorom. Organizator je dužan da putniku uruči obaveštenje o njegovim pravima u skladu sa stavom 6. ovog člana. Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 7. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Član 106.

Organizator, odnosno posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, koje je organizator samostalno ili na zahtev putnika

ponudio, pripremio, odnosno kombinovao, na osnovu ugovora zaključenog sa pružaocima usluga, kao trećim licima, kojima je povereno izvršenje tog putovanja. Pod turističkim putovanjem smatra se i samo usluga smeštaja koja obuhvata jedno ili više noćenja.

Ukoliko putnik pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kod organizatora kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge i predstavlja bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.

Trgovac koji je prodao jednu ili više drugih usluga u turizmu i koje čine turističko putovanje iz stava 4. ovog člana, dužan je da o tome obavesti organizatora u roku od 24 sata od trenutka zaključenja ugovora. Nakon prijema obaveštenja iz stava 5. ovog člana organizator bez odlaganja, a najkasnije u roku od 48 sati od trenutka prijema obaveštenja, sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, na način propisan ovim zakonom.

Nepostupanje organizatora na način propisan stavom 6. ovog člana ne oslobađa organizatora od odgovornosti za realizaciju turističkog putovanja. U slučaju iz stava 4. ovog člana, organizator je dužan da uruči putniku obaveštenje o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, pravu putnika na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon isteka roka od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 8. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.

Član 107.

U ovom članu propisana je razlika između blagovremenog i neblagovremenog odustanka potrošača od ugovora. U slučaju blagovremenog odustanka od ugovora, odnosno odustanka potrošača u primerenom roku (koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja) pre početka putovanja organizator ima pravo samo na naknadu administrativnih troškova. U slučaju neblagovremenog odustanka putnika od ugovora organizator može od putnika zahtevati naknadu predviđenu ugovorom, odnosno opštim uslovima putovanja, koja se izračunava uzimajući u obzir period preostao do otpočinjanja turističkog putovanja.

U slučaju ako je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti

koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova.

Opravdani razlozi putnika za odustanak od ugovora iz st. 4. ovog člana su:

- 1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca;
- 2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili usvojioca;
- 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta;
- 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta;
- 5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta.

U slučaju iz st. 2, 3. i 4. ovog člana, organizator je dužan da na zahtev putnika pruži obrazloženje iznosa naknade.

Član 108.

Organizator može da raskine ugovor o organizovanju putovanja i pre nego što otpočne putovanje isplati putniku ukupno uplaćena sredstva za turističko putovanje kada je: broj lica prijavljenih za turističko putovanje manji od minimalnog broja predviđenog ugovorom i organizator obavesti putnika o raskidu u roku koji je određen ugovorom, a koji ne može biti kraći od propisanog u ovom članu; organizator sprečen da izvrši ugovor usled neizbežnih i vanrednih okolnosti.

U slučaju iz stava 1. tačka 2) ovog člana organizator je dužan da obavesti putnika o raskidu ugovora bez nepotrebnog odlaganja, a pre otpočinjanja turističkog putovanja.

U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator je dužan da putniku isplati ukupno uplaćena sredstva, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida.

U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator nije odgovoran za naknadu eventualnih troškova putnika nastalih usled raskida ugovora.

Član 109.

Ako organizator organizuje boravak učenika ili studenta na školovanju, odnosno studijama u inostranstvu, dužan je da obezbedi smeštaj i staranje za učenika odnosno studenta u odgovarajućoj porodici ili drugom odgovarajućem smeštaju, u saradnji sa učenicom, njegovim roditeljem ili starateljem, odnosno studentom. Organizator je dužan da obezbedi učeniku, odnosno studentu mogućnost redovnog pohađanja nastave ili obuke u toku boravka u inostranstvu.

Organizator, odnosno posrednik je dužan da najkasnije u roku od 14 dana pre otpočinjanja putovanja obavesti učenika, odnosno studenta o imenu, adresi i telefonskom broju porodice domaćina i imenu, adresi i telefonskom broju odgovornog lica kome učenik odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu. Organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji odredišta. Ako organizator odnosno posrednik ne ispuni obaveze iz st. 3. i 4. ovog člana, učenik, odnosno student ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor. Teret dokazivanja ispunjenja obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana je na organizatoru, odnosno posredniku. Učenik, odnosno student, ima pravo da raskine ugovor u bilo koje vreme pre polaska. U slučaju da učenik, odnosno student raskine ugovor posle otpočinjanja putovanja iz razloga za koje organizator odnosno posrednik ne snosi odgovornost, organizator ima pravo na naknadu troškova povratka učenika odnosno studenta.

Član 110.

Organizator je dužan da realizuje turističko putovanje na način predviđen ugovorom o organizovanom putovanju, a u skladu sa propisima kojima se uređuje turizam. Turističko putovanje je u skladu sa ugovorom ako ima svojstva koja je organizator garantovao ili ako odgovara uobičajenoj ili ugovorenoj nameni. Organizator odgovara za saobraznost usluge, uključujući usluge koje je putniku pružilo treće lice (pružalac usluga prevoza, smeštaja, ishrane, drugih usluga u turizmu, kao i zabavnih, kulturnih, sportsko-rekreativnih ili drugih programa kojima se ispunjava slobodno vreme). Na odgovornost organizatora za saobraznost turističkog putovanja ili izleta, shodno se primenjuju odredbe čl. 79-81. ovog zakona.

Član 111.

Propisano je da će putnik obavestiti organizatora bez nepotrebnog odlaganja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, o svakoj nesaobraznosti koja je primećena tokom izvršenja bilo koje usluge putovanja koje su obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja. Ako usluge putovanja nisu pružene ili ne mogu biti pružene putniku u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez odlaganja, uskladiti ugovorene usluge sa ugovorom, osim u slučaju kada nije u mogućnosti da ih izvrši ili bi to dovelo do nerasazmernih troškova za organizatora uzimajući u obzir obim nesaobraznosti i vrednosti relevantnih usluga putovanja.

Ukoliko organizator nije u mogućnosti da obezbedi usluge putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja, putnik može sam da uskladi usluge putovanja sa ugovorom. Ukoliko organizator delimično uskladi usluge putovanja iz ugovora o organizovanju putovanja ili nesaobraznost usluga putovanja ne predstavlja značajan nedostatak od onog koji je dogovoren ugovorom o organizovanju putovanja, putnik nastavlja da koristi usluge putovanja koje nisu saobrazne sa ugovorom. Značajno odstupanje iz stava 4. ovog člana postoji kada ukupna vrednost prelazi 25% prodajne cene iz ugovora o organizovanju putovanja.

U slučaju iz st. 3. i 4. ovog člana putnik ima pravo da ostvari razliku između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju, odnosno pravo na naknadu štete koja se prouzrokuje putniku

neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora, u skladu sa zakonom.

Član 112.

Ovim članom propisano je da ako značajan deo usluga putovanja ne može da se pruži kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez nepotrebnog odlaganja i bez ikakvih dodatnih troškova za putnika ponuditi odgovarajuće zamenske usluge putovanja jednakog ili većeg kvaliteta od onog navedenog u ugovoru, kako bi se nastavila realizacija putovanja, uključujući slučaj kada povratak putnika u mesto polaska nije predviđen kako je dogovoreno. Dalje, ako organizator ne ponudi zamenske usluge putovanja ili su zamenske usluge putovanja manjeg kvaliteta i čine značajan nedostatak saobraznosti od onog koji je dogovoren ugovorom o organizovanju putovanja putnik može da odbije takve zamenske usluge, odnosno može da raskine ugovor bez plaćanja naknade za raskid. U slučaju iz stava 2. ovog člana putnik ima pravo na smanjenje cene, odnosno pravo na naknadu štete iz člana 111. stav 6. ovog zakona.

Ako ugovor o organizovanju putovanja uključuje prevoz putnika, organizator će u slučajevima navedenim u stavu 2. ovog člana obezbediti putniku repatrijaciju jednakim prevoznim sredstvom bez nepotrebnog odlaganja i bez dodatnih troškova za putnika.

Ako je nemoguće obezbediti povratak putnika kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, organizator će snositi troškove neophodnog smeštaja, po mogućnosti jednakog kvaliteta koji je određen ugovorom o putovanju, tokom perioda koji nije duži od tri noći po putniku.

Ograničenje troškova iz stava 5. ovog člana ne primenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, na osobu koja ih prati, na trudnice ili maloletnike bez pratnje, kao ni na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, pod uslovom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obavešten najmanje 48 sati pre početka turističkog putovanja.

Član 113.

Organizator, lokalni predstavnik organizatora i lokalna agencija na koju je organizator ili posrednik uputio putnika za slučaj potrebe pružanja određene pomoći, dužni su da bez odlaganja: odgovore na reklamacije putnika za vreme trajanja turističkog putovanja; otklone svako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže. Putnik ne može da zahteva umanjenje cene ako nesavesno propusti da ukaže na odstupanja između pruženih i ugovorenih usluga. Putnik ne može da zahteva umanjenje cene i u slučaju kada organizator dokaže da se nesaobraznost može pripisati putniku.

Član 114.

Ovim članom propisano je da ako putnik pretrpi štetu usled nesaobraznosti ugovora o organizovanju putovanja ima pravo da zahteva naknadu štete od organizatora, uključujući i nematerijalnu štetu. U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator ne može da ograniči svoju odgovornost za naknadu štete na iznos koji je manji od trostruke ukupne cene turističkog putovanja. Ograničenje iz stava 2. ovog člana se ne može primeniti na štetu koja se odnosi na telesne povrede, odnosno na drugu štetu izazvanu namerno ili usled nemara organizatora.

Organizator je oslobođen odgovornosti iz stava 1. ako dokaže da je nesaobraznost izazvana: propustima putnika; propustima trećeg lica, koje nije odgovorno za pružanje usluge putovanja; neizbežnim i vanrednim okolnostima.

Član 115.

Organizator je dužan da putniku omogući da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem reklamacija putnika za vreme trajanja turističkog putovanja. Propisan je rok nakon kog putnik gubi pravo da potražuje smanjenje cene ili naknadu štete i iznosi 3 godine, od dana saznanja za nesaobraznost usluge obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja.

Član 116.

U ovom članu predviđeno je da putnik može da uputi poruke, zahteve ili reklamacije u vezi sa realizacijom turističkog putovanja direktno organizatoru, odnosno posredniku preko kojeg je turističko putovanje kupljeno. Posrednik iz stava 1. ovog člana je dužan da proslediti poruke, zahteve ili reklamacije organizatoru bez nepotrebnog odlaganja. Za potrebe računanja rokova u skladu sa ovim zakonom, smatra se da je organizator primio poruku, zahtev ili reklamaciju istovremeno kada i posrednik.

Član 117.

Propisano je da će organizator bez nepotrebnog odlaganja pružiti odgovarajuću pomoć putniku, koji je suočen sa poteškoćama, posebno u situaciji kada je povratak putnika u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja nemoguć usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, naročito kroz: pružanje odgovarajućih informacija o zdravstvenim uslugama, lokalnim nadležnim organima i pomoći konzulata; pružanje pomoći da ostvari komunikaciju na daljinu i pronađe zamenske putne aranžmane. Organizator može da naplati naknadu u visini stvarnih troškova za pružanje pomoći, ako je do poteškoća došlo namernim postupanjem ili usled nemara putnika.

Član 118.

Ovim članom utvrđeno je da je organizator dužan da ima garanciju putovanja usled insolventnosti kojom se posebno obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, kao i sva nastala potraživanja putnika, kao i garanciju putovanja radi

naknade štete, kojom se obezbeđuje naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje oblast turizma. U slučaju da organizator, odnosno posrednik putniku ne pruži informaciju o garanciji putovanja, odnosno ne uruči mu potvrdu o garanciji putovanja putnik ima pravo da odustane od ugovora. U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator je dužan da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu.

Član 119.

Pre zaključenja ugovora trgovac mora obavestiti potrošača zainteresovanog za vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene, o nizu pojedinosti navedenim na tipskom informativnom obrascu, čiju sadržinu bliže propisuje ministar nadležan za poslove turizma. Obaveštenja o ovim pojedinostima moraju biti data potrošaču besplatno, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je lako dostupan potrošaču, na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način. Podaci iz informativnih obrazaca moraju biti na srpskom jeziku. Trgovac je u obavezi da potrošaču dostavi i overen prevod podataka iz informativnih obrazaca na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi.

Član 120.

Prilikom oglašavanja i nuđenja vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trajnih olakšica za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor ili omogućavanja razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, trgovac je dužan da obavesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obaveštenja iz člana 119. ovog zakona. U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zaključe ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje ili ugovor o omogućavanju razmene, dužan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.

Trgovac mora omogućiti da obaveštenje iz člana 119. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja. Vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti i trajne olakšice za odmor ne mogu se oglašavati ili prodavati u smislu ulaganja.

Član 121.

Ovim članom su detaljno propisani uslovi za zaključenje ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene.

Član 122.

Pravo na odustanak od ugovora je pravo potrošača da odustane od ugovora bez obaveze da navede razloge zbog kojih to čini i traje 14 dana. U slučaju istovremenog zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o

omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, rok za odustanak od ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Čl. 123-125.

Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za odustanak od ugovora u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora odnosno predugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora odnosno predugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora odnosno predugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od godinu i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora odnosno predugovora. Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pre isteka godinu dana od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora računa se od dana kada je potrošač primio obrazac za odustanak od ugovora. Ako trgovac ne obavesti potrošača o podacima iz člana 119. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, potrošač ima pravo da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od tri meseca i 14 dana, od dana kada je primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora. Ako trgovac dostavi potrošaču obaveštenje o podacima iz člana 119. ovog zakona pre isteka tri meseca od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti računa se od dana kada je potrošač primio obaveštenje.

Ako odluči da odustane od ugovora, potrošač treba da dostavi trgovcu svoju izjavu u pisanom obliku, na papiru ili drugom trajnom nosaču zapisa, a u tu svrhu može koristiti i poseban obrazac za odustanak od ugovora koji mu je trgovac predao. Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Odustankom od ugovora prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše odnosno zaključe ugovor, a potrošač ne snosi nikakve troškove u vezi sa odustankom, niti je dužan da plati usluge koje su mu pružene pre nego što je odustao od ugovora odnosno predugovora.

Čl. 126-127.

Kod ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, zabranjeno je ugovaranje plaćanja unapred, pružanja sredstava obezbeđenja, rezervisanje novca na računima, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za odustanak od ugovora.

Kod ugovora o pomoći prilikom preprodaje, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o trajnim olakšicama za odmor, odnosno pre nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje.

Kod ugovora o trajnim olakšicama za odmor trgovac je dužan da potrošaču omogući plaćanje cene u obročnim otplatama, u jednakim godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora.

Zabranjeno je plaćanje suprotno stavu 1. ovog člana.

Ukupan iznos potrošačevih obaveza, uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama.

Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtev za plaćanje svake obročne otplate u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najkasnije 14 dana pre dana njenog dospeća.

Posle isplate prve obročne otplate, potrošač može bez kamate da odustane od ugovora o trajnim olakšicama za odmor dostavljanjem obaveštenja o odustanku od ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za plaćanje rate.

Član 128.

Zbog odustanka od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti prestaju i svi ugovori povezani sa njim (na primer, ugovor o kreditu povezan sa ovim ugovorom, koji je potrošač zaključio sa trgovcem ili ugovor o kreditu koji je potrošaču, radi zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, odobrilo treće lice).

Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da obavesti davaoca kredita o odustanku od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

Član 129.

Trgovac je dužan da potrošaču pruži pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti odnosno trajnih olakšica za odmor. Ako trgovac ne pruži potrošaču pomoć iz stava 1. ovog člana, potrošač može da zahteva da trgovac otkupi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor.

Član 130.

Svi trgovci u lancu prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, kao i posrednici u prodaji, solidarno su odgovorni potrošaču za izvršenje ugovornih obaveza i za pravne posledice neizvršenja ugovornih obaveza.

Glava XII. Strategija i institucionalni okvir za zaštitu potrošača

Član 131.

Imajući u vidu da je oblast zaštite potrošača izuzetno dinamična oblast i u cilju usaglašavanja sa dinamikom na nivou EU u pogledu donošenja strateških dokumenata, ovim članom predviđeno je da Vlada na predlog Ministarstva donosi Strategiju zaštite potrošača, kojom se utvrđuju dugoročni ciljevi i aktivnosti neophodne radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača i akcioni plan za realizaciju strategije.

Član 132.

Ovim članom određeni su nosioci zaštite potrošača i to: Narodna skupština, Vlada, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju nadležnosti u oblasti zaštite potrošača i organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi, čija uloga u ovoj oblasti je od izuzetnog značaja. Propisana je saradnja između nosilaca zaštite potrošača na unapređenju zaštite potrošača na sprovođenju Strategije i akcionog plana.

Član 133.

Pored nosilaca zaštite potrošača iz člana 132. ovog zakona, sistem zaštite potrošača čine i drugi subjekti, kao što su privredne i profesionalne komore i udruženja trgovaca od kojih se očekuje da doprinesu izgradnji i razvoju sistema zaštite potrošača u Srbije.

Član 134.

Definisani su poslovi koje ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača naročito obavlja, a u skladu sa Zakonom o ministarstvima („Službeni glasnik RS”, broj 128/20) koji načelno uređuje nadležnosti ovog resora.

Čl. 135. i 136.

U cilju unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje nosilaca zaštite potrošača i drugih subjekata u ovoj oblasti, ovim članom propisuje se osnivanje Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni savet), kao radnog tela Vlade, i uređuju se poslovi koje ovo telo naročito obavlja. Nacionalni savet čine predstavnici ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača i drugih državnih organa i nosilaca javnih ovlašćenja, udruženja i saveza, privrednih i profesionalnih komora i drugih učesnika na tržištu, kao i nezavisni stručnjaci iz oblasti zaštite potrošača. Kako bi se obezbedilo zastupljenost svih institucije koje se bave najvažnijim pitanjima zaštite potrošača propisano je ko su obavezni članovi ovog tela. Predstavnici udruženja i saveza čine najmanje jednu trećinu od ukupnog broja članova Nacionalnog saveta, a predlaže ih Savet potrošača. Nacionalnim savetom predsedava ministar nadležan za zaštitu potrošača.

Član 137.

Ovim članom Predloga zakona propisana je uloga organa autonomne pokrajine i lokalne samouprave u oblasti zaštite potrošača, koja, između ostalog, podrazumeva i podsticanje i podršku aktivnosti usmerenih na zaštitu potrošača, podršku aktivnostima udruženja i saveza a naročito u pogledu obezbeđivanja finansijskih sredstava, odgovarajućih prostorija i ostalih neophodnih uslova za rad, jačanje

koordinacije u sprovođenju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou, kao i podrška osnivanju i radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova na svojoj teritoriji. Organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave dostavljaju godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima na unapređenju zaštite potrošača najkasnije do 15. marta tekuće godine za prethodnu kalendarsku godinu.

Član 138.

Ovaj član definiše udruženja i saveze udruženja za zaštitu potrošača u smislu ovog zakona. Naime, sloboda udruživanja i naponi za promovisanje zaštite potrošača vode ka uspostavljanju brojnih udruženja čiji je cilj zaštita potrošača. Ipak, neophodno je osigurati sprečavanje bilo kakve zloupotrebe korišćenja naziva „udruženje za zaštitu potrošača” jer bi tako nešto u značajnoj meri škodilo poverenju i snazi potrošačkog pokreta u celini i stvaralo konfuziju među samim potrošačima. Stoga, udruženja i savezi su ona udruženja i savezi koja su osnovana i upisana u registar u skladu sa zakonom kojim se reguliše osnivanje i pravni položaj udruženja građana, izričito su se opredilila da štite potrošače, neprofitna su i u potpunosti nezavisna od ekonomskih i političkih interesa drugih fizičkih i pravnih lica. Uslovi propisani u ovom članu su početna pretpostavka za upis u Evidenciju koju vodi nadležno ministarstvo.

Član 139.

Ovim članom određeno je šta se posebno ubraja u delatnost udruženja i saveza. S tim u vezi, njihove aktivnosti obuhvataju informisanje, edukaciju, savetovanje i pružanje pravne pomoći potrošačima; sprovođenje ispitivanja i uporednih analiza kvaliteta robe i usluga; primanje, evidentiranje i postupanje po prigovorima potrošača; sprovođenje istraživanja i studija u oblasti zaštite potrošača i javno objavljivanje dobijenih rezultata. Pored toga, prilikom upisivanja u Evidenciju, neophodno je da udruženja i savezi ispune i uslove iz ovog člana, odnosno da realizuju aktivnosti koje su u ovom članu propisane.

Član 140.

Evidencija udruženja i saveza omogućava jačanje institucionalnog okvira za zaštitu potrošača. Najaktivnija, najstručnija i najreprezentativnija udruženja i savezi dobijaju mogućnost da učestvuju u kreiranju politike zaštite potrošača, da zastupaju potrošače pred sudom i da konkurišu za sredstva koja dodeljuje Ministarstvo putem javnih poziva. Dok je namera da funkcioniše što veći broj udruženja i saveza, Evidencija će omogućiti uspostavljanje većeg stepena koordinacije i saradnje sa onim udruženjima i savezima koja su dokazali da su aktivni i imaju veće kapacitete, iskustvo i znanje da zastupaju i predstavljaju potrošače pred državnim institucijama i sudovima. Ministarstvo ustanovljava i vodi Evidenciju udruženja i saveza. Evidencija se javno objavljuje na zvaničnoj internet stranici Ministarstva. Evidencija sadrži naziv udruženja ili saveza, sedište, elektronsku adresu, adresu internet stranice, datum upisa u Evidenciju, datum brisanja iz Evidencije, kontakt telefone, godišnje izveštaje o sprovedenim aktivnostima i godišnje finansijske izveštaje udruženja i saveza.

Član 141.

Upis udruženja i saveza u Evidenciju vrši Ministarstvo. Evidencija je dobrovoljna i zasnovana je na prijavi koju udruženje i savez dostavlja Ministarstvu, kojom dokazuje da ispunjava uslove za upis propisane ovim zakonom. Propisani su elementi koje prijava naročito sadrži. Ministar bliže propisuje sadržinu prijave iz stava

2. ovog člana, način vođenja Evidencije, kao i uslove za upis iz člana 142. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.

Član 142.

Propisani su dodatni uslovi za upis udruženja odnosno saveza u Evidenciju, pored uslova iz čl. 138. ovog zakona. Samo ona udruženja i savezi koja ispunjavaju posebne uslove koji si tiču njihovog iskustva, ekspertize i kapaciteta mogu da budu upisana u Evidenciju. Ovi dodatni uslovi se traže iz razloga što dodatne aktivnosti kojima se bave ova udruženja i savezi koju su upisani u Evidenciju zahtevaju provereno iskustvo i veštinu udruženja i saveza.

Savezi udruženja za zaštitu potrošača moraju da dokažu da su sačinjeni od najmanje tri udruženja.

Ocenu ispunjenosti prethodno navedenih uslova vrši ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, koje suštinski ostaje glavni organ odlučivanja. Odluka ministarstva se donosi na osnovu dokumenata i izveštaja koje podnose udruženja i savezi koji se prijavljuju za upis u Evidenciju.

Ipak, neophodno je uključiti i udruženja i saveze u proces odlučivanja. Pre usvajanja odluke o upisu u Evidenciju, ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača koju čine sva udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju. Na zahtev Ministarstva Savet potrošača mišljenje dostavlja Ministarstvu u roku od 15 dana. Ovo mišljenje je konsultativne prirode.

Član 143.

Definisana su osnovna prava koja mogu da vrše samo udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju (pravo na finansiranje putem javnih poziva koje objavljuje Ministarstvo; pravo na zastupanje interesa potrošača u konsultativnim telima u oblasti zaštite potrošača na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou, kao i pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača; pravo da učestvuju u radu Saveta potrošača i radnih grupa za pripremu propisa iz oblasti zaštite potrošača; i pravo da koriste Nacionalni registar potrošačkih prigovora).

Član 144.

U cilju razvoja potrošačkog pokreta, ovim članom je predviđena mogućnost finansiranja i sufinansiranja aktivnosti evidentiranih udruženja i saveza iz budžeta Republike Srbije, kao i mogućnosti sufinansiranja iz budžeta Republike Srbije evropskih i međunarodnih projekata koje sprovode evidentirana udruženja i savezi. Propisano je da evidentirana udruženja i savezi koji primaju sredstva iz drugih izvora, izvan budžeta Republike Srbije, su dužna da o tome obaveste nadležno ministarstvo u propisanom roku. U načinu svog finansiranja, udruženja i savezi moraju da ostanu nezavisni. Naime, udruženja, odnosno savezi ne smeju da primaju sredstva, uključujući svaki oblik donacija i bespovratne pomoći, od fizičkih i pravnih lica s kojima postoji ili bi mogao da postoji bilo kakav sukob interesa, a naročito od trgovaca ili udruženja trgovaca, osim u slučajevima pružanja usluga uz naknadu, npr putem obuka, u skladu sa zakonom i statutom udruženja, odnosno saveza.

Član 145.

Ovim članom propisani su uslovi za brisanje udruženja ili saveza iz Evidencije, o čemu odlučuje resorno ministarstvo. Pre usvajanja odluke o brisanju iz Evidencije, ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača, koji je dužan da isto izda

u roku od 15 dana od dana kada je Ministarstvo zatražilo to mišljenje. Ukoliko pomenuti Savet ne dostavi svoje mišljenje u propisanom roku, Ministarstvo nastavlja postupak brisanja iz Evidencije. Ovo mišljenje je konsultativne prirode. Brisano udruženje ne može biti ponovo upisano u Evidenciju u roku od godinu dana od dana brisanja.

Član 146.

Savet potrošača ima ulogu reprezentativnog i konsultativnog tela potrošača pred ostalim nosiocima zaštite potrošača. Savet potrošača čine sva udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju. Propisani su poslovi koje ovo telo obavlja. Savet potrošača će doneti svoj interni akt o organizaciji i načinu rada. Odluke Saveta potrošača objavljuje Ministarstvo na svojoj internet stranici i evidentirana udruženja odnosno savezi na svojim internet stranicama.

Glava XIII. Potrošački prigovori i vansudsko rešavanje potrošačkih sporova

Predložena rešenja su u skladu sa Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova

Član 147.

Potrošački prigovori predstavljaju osnovni izvor informacija prilikom kreiranja politike zaštite potrošača. Njihovo prikupljanje i upis mora da bude sistematizovan kako bi se dobili pouzdani, detaljni i relevantni podaci. Takođe, očekuje se da će Nacionalni registar potrošačkih prigovora, koji ustanovljava i vodi Ministarstvo, olakšati da se „čuju” i prigovori pojedinačnih potrošača i da se po tim prigovorima postupa. Ovo će neposredno da doprinese boljem sprovođenju u praksi odredaba ovog zakona, pozitivno utičući na celokupni sistem zaštite potrošača u zemlji. Prilikom obrade podataka o ličnosti, Ministarstvo postupa u skladu sa propisom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Propisana je obaveza Ministarstva da jednom godišnje objavljuje i dostavlja Nacionalnom savetu za zaštitu potrošača izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, ali i koje podatke ovaj izveštaj naročito treba da obuhvata.

Član 148.

Ovaj član definiše potrošački spor kao svaki domaći ili prekogranični spor koji proizilazi iz ugovornog ili vanugovornog odnosa potrošača i trgovca.

Posebno je definisan domaći, a posebno prekogranični spor.

Sudovi nadležni za rešavanje potrošačkih sporova dužni su da vode evidenciju potrošačkih sporova. Sudovi na osnovu evidencije, jednom godišnje dostavljaju podatke o broju potrošačkih sporova, donetih presuda i prosečnu dužinu trajanja potrošačkih sporova, ministarstvu nadležnom za pravosuđe na propisanom obrascu najkasnije do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu. Ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa objedinjene podatke na propisanom obrascu dostavlja Ministarstvu najkasnije do 30. aprila tekuće godine za prethodnu godinu.

Ministar nadležan poslove pravosuđa bliže propisuje sadržinu i način vođenja evidencije, obrasca i rokove za dostavljanje podataka iz prethodnog stava. U postupku pred sudom u potrošačkom sporu, u smislu zakona kojim se uređuje

parnični postupak, ne plaća se sudska taksa za tužbu i presudu ako vrednost predmeta spora ne prelazi iznos od 500.000,00 dinara.

Član 149.

Ovim članom propisano je da se potrošački spor može rešiti vansudskim putem. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.

Ministar bliže uređuje uslove za osnivanje, rad, kriterijume za evidentiranje, izveštavanje, naknadu za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova kao i obrazac zahteva za upis na listu i obrazac predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora.

Takođe, propisano je u kojim slučajevima telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova nije nadležno za postupanje.

Član 150.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova međusobno sarađuju u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja i razmene dobre prakse, njihova nadležnost se prostire na teritoriji Republike Srbije.

Ministar sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i javno je objavljuje. Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji u koja su upisana u listu tela iz stava 2. ovog člana. Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova imaju obavezu koja se sastoji u tome da je potrebno da ukoliko imaju svoju internet stranicu javno objave i Ministarstvu u predviđenom roku dostave izveštaj o svom radu u prethodnoj godini.

Ovim članom detaljno je uređeno koje podatke lista treba da sadrži, mogućnost brisanja sa ove liste ukoliko telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova prestane da ispunjava uslove propisane ovim zakonom, a kao posledica brisanja sa liste prozlaži da tela neće moći ponovo da budu upisana u listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa liste.

Član 151.

Propisano je da postupak pred telom za vansudsko rešavanje spora može da pokrene potrošač uz uslov da je prethodno pokušao da sa trgovcem reši predmet spora. Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.

Predviđena je obaveza trgovca da učestvuje u postupku rešavanja potrošačkih sporova putem tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Trgovac je dužan da istakne obaveštenje na prodajnom mestu o ovoj svojoj zakonskoj obavezi.

Vansudsko rešavanje potrošačkog spora može da traje najduže 90 dana i može se produžiti za najviše još 90 dana, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen.

Član 152.

U ovom članu propisana je obaveza Ministarstva u vezi vansudskog rešavanja sporova kao centralne kontakt tačke.

Čl. 153-157.

Ovim članovima propisana su načela vansudskog rešavanja potrošačkih sporova: ravnopravnost, isključenje javnosti, nepristrasnost, poverljivost, hitnost.

Član 158.

U postupku vansudskog rešavanja spora u službenoj upotrebi je srpski jezik i ćirilično pismo. Drugi jezici i pisma službeno se upotrebljavaju u skladu sa zakonom. Na područjima u kojima žive pripadnici nacionalnih manjina u službenoj upotrebi su i njihovi jezici i pisma, u skladu sa Ustavom i zakonom.

Član 159.

Ovim članom uređeno je šta predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora treba da sadrži. Dalje, propisano je da potrošač dostavlja predlog Ministarstvu, a Ministarstvo prosleđuje telu za vansudsko rešavanje spora.

Propisano je u kojim se slučajevima smatra da je predlog neuređan, rok u kome je potrebno da ga potrošač uredi i posledica ukoliko predlog ne bude uređen.

Član 160.

Detaljno su propisani razlozi zbog kojih predlog za vansudsko rešavanje sporova može biti odbačen.

Član 161.

Ukoliko ne postoje uslovi za odbacivanje predloga, postupak se smatra pokrenutim kada telo za vansudsko rešavanje potrošačkog spora primi uređan predlog potrošača, koji dostavlja trgovcu uz obaveštenje da je potrebno da se izjasni da li priznaje ili osporava predmet potrošačkog spora.

Ukoliko trgovac osporava predlog, mora da u izjašnjenju navede činjenice i dokaze kojima se utvrđuju te činjenice.

Član 162.

Propisano je sprovođenje postupka od strane tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora.

Član 163.

U ovom članu navedeni su načini okončanja postupka vansudskog rešavanja sporova: preporuka, zaključenje sporazuma i odluka tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora da se postupak obustavlja.

Član 164.

Ukoliko strane u postupku ne postignu sporazum, telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova može izdati preporuku o načinu rešavanja sporova, kada je to celishodno. Preporuka se sačinjava u pisanom obliku sa obrazloženjem i dostavlja stranama u postupku. Preporuka ne obavezuje strane u sporu.

Član 165.

Ukoliko strane u vansudskom postupku rešavanja potrošačkog spora postignu sporazum, telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sačinjava ga u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis. Sadržinu sporazuma o određuju strane u postupku. Telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova potpisan sporazum dostavlja stranama u postupku i Ministarstvu.

Član 166.

Da bi sporazum o vansudskom rešavanju spora putem posredovanja imao snagu izvršne isprave u ovom članu su propisani uslovi koje sporazum mora da ispunjava.

Član 167.

Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je besplatan, a svaka strana u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).

Propisana je mogućnost finansiranja ovih tela iz budžeta Republike Srbije, u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade, kao i mogućnost pomaganja radu tela od strane lokalne samouprave, a na osnovu sporazuma.

Član 168.

Ukoliko se u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova ne postigne sporazum, strane u sporu imaju pravo na sudsku zaštitu u skladu sa ovim zakonom. Korišćenje vansudskih alternativa ne može da potrošača liši njegovog prava da spor iznese pred sud i traži naknadu štete u sudskom postupku. Zastarevanje i prekluzivni rokovi ne teku u toku postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, a započinju ponovo da teku istekom petnaestog dana od dana okončanja postupka.

Potrošački spor može se rešavati i pred arbitražom kada potrošač i trgovac zaključe sporazum o arbitraži nakon nastanka spora. Sporazum o arbitraži je isprava koju su potpisale obe ugovorne strane i koji ne sadrži druge dogovore osim onih koje se odnose na arbitražni postupak. Trgovac je dužan da potrošača pre potpisivanja sporazuma o arbitraži upozna sa pravnim posledicama prihvatanja arbitražnog sporazuma, posebno o obaveznosti odluke arbitraže i troškovima ovog postupka.

Član 169.

Na postupak vansudskog rešavanja potrošačkog spora koji nije uređen odredbama ovog zakona, shodno se primenjuje zakon kojim se uređuje posredovanje.

Glava XIV. Zaštita kolektivnog interesa potrošača

Postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača jeste način za postizanje visokog nivoa zaštite potrošača u praksi. Odredbe o zaštiti kolektivnih interesa potrošača su od fundamentalnog značaja za efikasnu i delotvornu zaštitu potrošača. Njima se ustanovljava jedan kompletan sistem koji može da koristi širok krug nosilaca zaštite potrošača.

Član 170.

Radi boljeg i usaglašenog razumevanja pojma kolektivnog interesa potrošača, Predlog zakona objašnjava značenje istog, propisujući da povreda kolektivnog interesa potrošača postoji kada se ukupnom broju od najmanje desetoro potrošača, istovetnom radnjom, odnosno na istovetan način, od strane istog lica, povređuje pravo koje im je zagantovano ovim zakonom, ili u slučaju nepravičnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 40. do 44. ovog zakona.

Dalje se propisuje da povreda kolektivnog interesa potrošača, iz stava 1. tačka 1) ovog člana postoji i u slučajevima kada se povređuju prava ukupnom broju potrošača koji je manji od deset, ako nadležni organ utvrdi da je došlo do povrede kolektivnog interesa potrošača uzimajući u obzir naročito trajanje i učestalost postupanja trgovca, kao i činjenicu da li takvo postupanje ispoljava negativne efekte prema svakom potrošaču u datoj činjeničnoj situaciji.

Član 171.

U ovom članu postavlja se osnov za aktivnu ulogu uprave u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača u upravnom postupku. Ministarstvo pokreće i vodi postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti ako u postupku nadzora, na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka osnovano pretpostavi da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepravične ugovorne odredbe, ugrožava ili preti da ugrozi kolektivni interes potrošača. Postupak za zaštitu kolektivnog interesa potrošača može da se vodi protiv trgovca odnosno udruženja trgovaca čija su postupanja u suprotnosti sa ovim zakonom ili ako ugovara nepravične ugovorne odredbe u smislu ovog zakona.

Član 172.

Propisano je da se postupak zaštite kolektivnog interesa pokreće i vodi osim po službenoj dužnosti, na osnovu zahteva ovlašćenog lica.

Član 173.

Ovaj član propisuje da su evidentirana udruženja i savezi za zaštitu potrošača ovlašćena da podnesu zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača, čime se potvrđuje kredibilitet potrošačkih organizacija koje su ispunile propisane uslove i upisane u Evidenciju resornog ministarstva.

Član 174.

Ovaj član uređuje stranačku legitimaciju, pokretanje postupka. Svojtvo stranke imaju trgovci povodom čijih činjenja ili propuštanja se vodi postupak, kao i podnosioci zahteva za zaštitu kolektivnog interesa potrošača. Dalje, uređuje se da svojtvo stranke nemaju podnosioci inicijative za ispitivanje povrede kolektivnih interesa potrošača, davaoci informacija i podataka, stručna lica i organizacije čije se analize koriste u postupku, kao ni drugi državni organi i organizacije koji saraduju sa Ministarstvom u toku postupka.

O pokretanju postupka donosi se zaključak, koji sadrži opis radnji ili akata koji mogu da predstavljaju povredu kolektivnog interesa potrošača, pravni osnov i razloge za pokretanje postupka. Protiv zaključka o pokretanju postupka nije dozvoljena posebna žalba, niti se može pokrenuti upravni spor.

Ministarstvo će obavestiti lice protiv kojeg je pokrenut postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača o bitnim činjenicama, dokazima i ostalim elementima zbog kojih se postupak vodi i pozvati da se izjasni u roku od 8 dana od dana prijema ovog obaveštenja.

Član 175.

U ovom članu na uopšten način se ističe da Ministarstvo u postupku zaštite kolektivnih interesa potrošača donosi rešenje kojim odlučuje o postojanju povrede i određivanju mere.

Dalje, licu protiv kojeg se vodi postupak daje se mogućnost da tokom trajanja postupka samostalno predloži obaveze koje je spremno da preduzme radi otklanjanja povrede zakona, sa uslovima i rokovima za sprovođenje (korektivna izjava).

Sastavni deo rešenja kojim je utvrđena povreda kolektivnih interesa potrošača je mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kao i rok za sprovođene izrečene mere.

Protiv rešenja donetog u postupku zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti upravni spor.

Član 176.

U upravnom postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača Ministarstvo može da naloži stranci protiv koje se vodi postupak da preduzme određeno ponašanje ili da zabrani određeno ponašanje, a naročito da izrekne naloge i mere, koje su u skladu sa Direktivom 2009/22/EZ o sudskim nalogima za zaštitu interesa potrošača koja ne samo sudovima, već i organima uprave daje mogućnost izricanja mera u postupku kolektivne zaštite potrošača. U rešenju iz člana 175. stava 1. ovog člana Ministarstvo ima mogućnost da trgovcu naloži obavezu da u utvrđenom roku izvesti Ministarstvo o sprovođenju izrečenih mera. Rešenje kojim se određuje mera zaštite kolektivnog interesa potrošača objavljuje se na internet stranici ministarstva.

Član 177.

Kada postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača, Ministarstvo može na predlog podnosioca zahteva da naloži privremenu meru, koja može da traje do donošenja rešenja u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača.

Član 178.

Ministarstvo prekida postupak u situaciji kada se trgovac korektivnom izjavom obaveže da neće nastaviti ili ponoviti radnju ili akt kojim se šteti kolektivnom interesu potrošača. Ova odredba uređuje dužinu trajanja prekida, kao i efekte kršenja preuzetih obaveza od strane trgovca.

Član 179.

Ovim članom propisuje se da odredbe ove glave ne utiču na mogućnost potrošača da pokrene postupak za naknadu štete po opštima pravilima za naknadu štete, ili da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili utvrđivanje ništavosti ugovora, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava.

Član 180.

Na pitanja u vezi sa postupkom zaštite kolektivnog interesa potrošača koja nisu urađena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje opšti upravni postupak.

Glava XV. Nadzor

Ovom glavom uređuju se nadležnosti nadzora državnih organa, inspekcijskih organa, te osnovni elementi postupka, uključujući rešenje koje se donosi i žalbu.

Član 181.

S obzirom na to da je zaštita potrošača multidisciplinarna oblast, širok je i broj ministarstava i javnih institucija kojima pripadaju ovlašćenja nadzora njegove primene.

Nadzor nad primenom ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, te je ovo bilo potrebno istaći već u prvom stavu, čime se naglašava osnov za nadležnost ovog ministarstva kao organa državne uprave koji ima „opštu i horizontalnu nadležnost”, što se često ističe u izveštajima Evropske komisije o napretku Srbije. U drugom stavu navodi se da su akcesorni državni organi, ne manje bitni, ali svakako oni čije aktivnosti koordinira ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, druga ministarstva, organi javne uprave i lokalne samouprave koji vrše nadzor nad pojedinim sektorima. U poslednjem stavu ističe se nadležnost tržišne i turističke inspekcije, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblastima trgovine i turizma.

Član 182.

Kako bi se omogućilo da resorno ministarstvo efikasno obavlja svoju koordinacionu ulogu, propisuje se obaveza međusobne saradnje, uključujući i razmenu informacija i preduzimanje mera i aktivnosti značajnih za sprovođenje inspekcijskog nadzora. Takođe, ostavlja se mogućnost da Vlada, na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača uspostavlja koordinaciona tela koja bi funkcionisala u cilju unapređenja saradnje i rešavanja pitanja nadležnosti.

Posebno se ističe ovlašćenje resornog ministarstva da od ostalih institucija zahteva određene informacije ili preduzimanje odgovarajućih mera, i obaveza tih organa da sarađuju sa ministarstvom, uključujući i obavljanje sektorske analize, kao i da daju mišljenje o pitanjima od značaja za zaštitu potrošača.

Član 183.

Ovim članom detaljno je propisan postupak inspekcijskog nadzora. Na postupak inspekcijskog nadzora shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor.

Član 184.

Ovim članom propisano je da ako inspektor utvrdi nezakornost, zapisnikom o inspekcijskom nadzoru nalaže trgovcu da otkloni utvrđenu nezakornost u roku koji ne može biti kraći od 24 sata niti duži od dva meseca, ako drugačije nije propisano.

Ako inspektor utvrdi da je nadzirani subjekt preduzeo meru koja mu je naložena i otklonio nezakornost, okončava postupak inspekcijskog nadzora dostavljanjem

nadziranom subjektu zapisnika u kojem se navodi da su otklonjene utvrđene nezakonitosti.

Ako nadzirani subjekt u ostavljenom roku ne otkloni utvrđenu nezakonitost, inspektor bez odlaganja donosi rešenje kojim izriče meru za otklanjanje nezakonitosti sa primerenim rokom. Ako trgovac ili prodavac ne postupi po nalogu inspektor će rešenjem izreći meru privremene zabrane prometa robe ili vršenja usluge na koju se mera odnosi.

Član 185.

U ovom članu propisano je u kojim slučajevima nadležni inspektor merom iz prethodnog člana nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu odnosno prodavcu.

Član 186.

Protiv rešenja iz člana 184. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana Ministru. Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

Protiv drugostepene odluke Ministra stranka kojoj je izrečena upravna mera može da pokrene upravni spor u roku od 14 dana od dana prijema drugostepene odluke.

Glava XVI. Kaznene odredbe

Član 187.

Propisani su prekršaji, odnosno raspon novčanih kazni za pravna lica, fizička i odgovorna lica u pravnom licu, kao i za preduzetnike.

Član 188.

Propisani su prekršaji, odnosno fiksne novčane kazne za pravna lica, odgovorna lica u pravnom licu i preduzetnike i podobni su za kažnjavanje preko prekršajnih naloga.

Član 189.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 1. tač. 2), 3), 4), 5), 6) i 60) ovog zakona, pravnom licu se može izreći i zaštitna mera zabrane da vrši određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja presude.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 2. za radnje iz člana 187. stav 1. tač. 2), 3), 4), 5), 6) i 60) ovog zakona, odgovornom licu u pravnom licu može se izreći zaštitna mera zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 3. za radnje iz člana 187. stav 1. tač. 2), 3), 4), 5), 6) i 60) ovog zakona, preduzetniku se može izreći i zaštitna mera zabrane vršenja određenih delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

Član 190.

Prekršajni postupak za prekršaje iz čl. 187. i 188. ovog zakona ne može se pokrenuti niti voditi ako proteknu dve godine od dana kada je prekršaj učinjen, osim prekršaja iz člana 187. stav 1. tač. 58) i 59) ovog zakona gde se prekršajni postupak ne može pokrenuti niti voditi ako proteknu tri godine od dana kada je prekršaj učinjen.

Na pitanja zastarelosti pokretanja i vođenja prekršajnog postupka koja nisu uređena ovim zakonom primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju prekršaji.

Glava XVII. Prelazne i završne odredbe

Član 191.

Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju udruženja i saveza koju vodi Ministarstvo dužni su da u roku od godinu dana od stupanja na snagu ovog zakona ispune uslove za upis u Evidenciju propisane ovim zakonom.

Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisuju se u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova pod uslovima i na način propisan podzakonskim aktom iz člana 149. stav 3. ovog zakona.

Član 192.

Postupci koji nisu okončani do dana početka primene ovog zakona, okončaću se po odredbama propisa po kojima su započeti.

Član 193.

Podzakonski akti koji se donose na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona biće doneti u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona, osim podzakonskog akta iz člana 148. stav 5. ovog zakona koji će biti donet u roku od dve godine od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Član 194.

Do donošenja podzakonskih akata na osnovu ovlašćenja iz ovog zakona primenjivaće se podzakonski akti doneti do dana stupanja na snagu ovog zakona, ako nisu u suprotnosti sa ovim zakonom.

Član 195.

Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 – dr. zakon i 44/18 – dr. zakon).

Član 196.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu, osim odredaba čl. 149-169. ovog zakona koje se primenjuju po isteku šest meseci od dana stupanja na snagu.

IV. FINANSIJSKA SREDSTVA POTREBNA ZA SPROVOĐENJE ZAKONA

Finansijska sredstva potrebna za sprovođenje ovog zakona su obezbeđena Zakonom o budžetu Republike Srbije za 2021. godinu („Službeni glasnik RS”, br. 149/20 i 40/21) u okviru Razdela 32 – Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Program 1506 – Razvoj trgovine i zaštite potrošača, Funkcija 410 – Opšti ekonomski i komercijalni poslovi i poslovi po pitanju rada, Programska aktivnost 0007 – Podrška programima udruženja potrošača i vansudskom rešavanju potrošačkih sporova, ekonomska klasifikacija 424 – Specijalizovane usluge u ukupnom iznosu od 2.000.000,00 dinara i na ekonomskoj klasifikaciji 481 – Dotacije nevladinim organizacijama u ukupnom iznosu od 20.000.000,00 dinara.

Potrebna sredstva za sprovođenje ovog zakona biće planirana u narednim godinama u okviru limita na razdelu Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija u skladu sa bilansnim mogućnostima budžeta Republike Srbije.

V. ANALIZA EFEKATA ZAKONA

1. Analiza postojećeg stanja i pravilno definisanje promena koje se predlažu

Analiza stanja

Tokom primene Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 - dr. zakon i 44/18 - dr. zakon) uočeni su određeni nedostaci koji sprečavaju njegovu potpunu primenu u praksi i nemogućnost da se pruži i garantuje zadovoljavajući nivo zaštite potrošačima u Republici Srbiji, prevashodno usled:

- 1) nepostojanja funkcionalnog institucionalnog okvira za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) nepostojanja preciznog broja potrošačkih sporova koji se vode pred sudovima;
- 3) nedovoljne zaštite putnika (potrošača) u oblasti turizma;
- 4) nepostojanja efektivne kazne koja ima odvraćajuće dejstvo;
- 5) potrebe za višim nivoom odgovornosti i javnosti u radu udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača;
- 6) neusklađenosti potrošačkog prava Republike Srbije sa novim propisima EU o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, a koji potrošačima donose veću zaštitu.

1) Uspostavljanje efikasnog sistema vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Alternativno rešavanje sporova je mehanizam koji potrošačima i trgovcima omogućava da sporove rešavaju na brz i efikasan način, uz manje troškove za obe strane, što je lakše, brže i jeftinije u odnosu na sudske postupke.

Kada je u pitanju Republika Srbija, postoje medijatori koje licencira Ministarstvo pravde koji, podnošenjem zahteva, mogu da se upišu na Listu tela za vansudsko rešavanje sporova koje vodi Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija (MTTT).

Druge institucije koje u Republici Srbiji rešavaju potrošačke sporove vansudskim putem su Centar za zaštitu korisnika finansijskih usluga Narodne banke Srbije i Republička agencija za elektronske komunikacije. Kako su ove dve institucije nadležne za finansijske i telekomunikacione usluge, to je evidentno neophodno osnivanje i podrška radu tela koja će biti nadležna za rešavanje ostalih vrsta potrošačkih sporova vansudskim putem.

Međutim, institucionalni okvir predviđen važećim zakonom nije na odgovarajući način pratio materijalne odredbe zakona, što za posledicu ima nizak nivo sistema vansudskog rešavanja sporova. Zakon potrošačima pruža mogućnost rešavanja potrošačkih sporova putem vansudskih postupaka. Nepostojanje finansijske podrške kao i nepoverenje potrošača u postojeća tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, jer ih ne prepoznaju kao institucije od integriteta, prouzrokovao je da se ovaj vid zaštite potrošača ne koristi u praksi. Budući da postoje kapaciteti, odnosno tela koja su obučena da rešavaju sporove vansudskim

putem, rešavanje potrošačkih sporova u vansudskom postupku, njihovo angažovanje, finansijska i administrativna podrška resornog ministarstva u njihovom radu bi dodatno smanjilo i opterećenost sudova.

Na osnovu navedenog, u Predlogu zakona o zaštiti potrošača predloženo je unapređenje i izmena postojećeg sistema tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a radi efikasnog rešavanja potrošačkih sporova.

2) Uspostavljanje evidencije potrošačkih sporova koji se vode pred sudovima

Analizom stanja utvrđeno je da i pored funkcionisanja Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, u koji se elektronskim putem unose prigovori potrošača, i primene Zakona o parničnom postupku („Službeni glasnik RS”, br. 72/2011, 49/13 - US, 74/2013 - US, 55/14 i 87/18) koji u Glavi XXXV propisuje postupak u potrošačkim sporovima, i dalje ne postoje podaci koliko se potrošačkih sporova vodi pred sudovima na godišnjem nivou. Tabela pokazuje vrste pravne pomoći koju pružaju regionalna savetovališta, a između ostalog i procenat sudskih postupaka na koji su upućeni potrošači u odnosu na ukupan broj prigovora. Evidentno je da je ovaj procenat izuzetno mali, ali i da to nije krajnji pokazatelj ukupnog broja potrošačkih sporova koji se vode pred sudovima.

VRSTA PRAVNE POMOĆI	2017		2018		2019	
	Broj prijava	Učešće u ukupnom broju prijava potrošača (u%)	Broj prijava	Učešće u ukupnom broju prijava potrošača (u%)	Broj prijava	Učešće u ukupnom broju prijava potrošača (u%)
Savet	12.349	72.98	21.419	79.85	22.512	84.85
Inform.	2,307	12,62	2.068	7.71	/	/
Posredovanje	1,675	9,89	2.888	10.77	1.903	7.17
Podnesak	558	3.29	382	1.42	2.074	7.82
Zastupanje - Vansudsko	14	0.08	22	0.08	24	0.09
Zastupanje - Sud	25	0.14	44	0.17	19	0.07
UKUPNO	16.928	100.00	26.823	100.00	26.532	100.00

Usled nepostojanja preciznih podataka i nemogućnosti praćenja tržišta i ponašanja potrošača, neophodno je uvođenje evidencije potrošačkih sporova u sudove.

3) Uređenja zaštita potrošača (putnika) u skladu sa EU zakonodavstvom

Analiza primene dosadašnjih zakonskih rešenja u oblasti turizma ukazala je da je jedan od ključnih problema sa kojima se suočava delatnost turizma visok

stepen sive ekonomije posebno u delu organizovanja turističkih putovanja, bilo da je reč o turističkim agencijama (organizatorima turističkih putovanja i posrednicima) bilo da je reč o organizovanju putovanja za sopstvene potrebe.

Nadalje, analiza i primena postojećih zakonskih rešenja ukazala je na probleme nedovoljne zaštite putnika (potrošača) u oblasti turizma, posebno kada je reč o realizaciji turističkih putovanja od strane organizatora turističkih putovanja i posrednika, definisanja programa putovanja i elektronske prodaje turističkih putovanja, načinu definisanja i isticanja cena i dovođenja u zabludu putnika, mogućnosti reklamacija i dr.

S obzirom na postojeće probleme, cilj je usklađivanje sa zakonodavstvom Evropske unije, odnosno sa Direktivom (EU) broj 2015/2302 koja se odnosi na organizovana putovanja i povezane turističke aranžmane. Međutim, analizom postojećeg stanja u ovoj oblasti evidentno je da još uvek ne postoje uslovi da se potpuno transponuje navedena Direktiva u pravni sistem Republike Srbije usled čega je urađeno delimično inkorporiranje odredaba Direktive u Predlog zakona.

4) Uvođenje efikasnijeg sistema kazni kroz uporedni prikaz trenutnih zakonskih rešenja Republike Srbije i uporedivih zemalja EU

Sistem zaštite potrošača u Srbiji ima mnogo sličnosti sa zemljama EU. Postupci su podeljeni kao u državama članicama EU na upravne i građanske.

Ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača kreira politiku zaštite potrošača, unapređuje pravni okvir, usklađuje zakonodavstvo sa pravnim tekovinama EU, vrši koordinaciju sa drugim nosiocima zaštite potrošača i sprovodi zaštitu kolektivnog interesa potrošača.

U okviru MTTT, ovlašćena inspekcija je odgovorna za pokretanje i sprovođenje inspekcijuskog nadzora i za donošenje administrativnih odluka ukoliko postoji kršenje zakona koji uređuje zaštitu potrošača, ali nema mogućnost izricanja novčanih kazni.

U skladu sa postojećim zakonskim odredbama, izricanje novčanih kazni je u nadležnosti prekršajnih sudova što zahteva procedure koje dugo traju i ne postiže se osnovna svrha, a to je pravovremeno rešavanje potrošačkih problema. U cilju sagledavanja prakse Republike Srbije u sistemu zaštite potrošača i pronalaženja efikasnog prevazilaženja postojećih nedostataka, urađena je komparacija sa praksom pojedinih zemalja članicama EU, gde su glavne sličnosti i razlike sledeće:

	Litvanija	Slovačka	Mađarska	Češka Republika	Srbija
Kreiranje politike	Ministarstvo	Ministarstvo	Ministarstvo	Ministarstvo	Ministarstvo
Vansudsko rešavanje sporova	da	da	da	da	pravni okvir postoji, ali ne funkcioniše dobro
Vrste postupka	upravni i građanski	upravni i građanski	upravni i građanski	upravni i građanski	upravni i građanski
Izricanje kazni	da	da	da	da	Ne, samo prekršajni sud
Pokretanje postupka	zahtev / po sl. dužnosti	zahtev / po sl. dužnosti	zahtev / po sl. dužnosti	zahtev / po sl. dužnosti	zahtev / po sl. dužnosti

Sagledavanjem postojećeg stanja, odnosno problema koje je potrebno otkloniti, kao i analizom iskustava drugih zemalja, evidentna je potreba da se pored postojećih ovlašćenja inspekcije, uvede mogućnost izricanja novčanih kazni kroz prekršajne naloge, što je Predlogom zakona o zaštiti potrošača i učinjeno. Budući da je kazna jedna od najefikasnijih sankcija za privredne subjekte, efektivna u rešavanju ozbiljnih kršenja zakona sa dejstvom odvraćanja trgovaca od budućih povreda, to je uvođenje prekršajnih naloga kroz zakonske odredbe jedno od neophodnih rešenja za unapređenje zaštite potrošača u budućem periodu.

5) Unapređenje rada udruženja i saveza za zaštitu potrošača

Relevantni činioци ukazali su na nedostatke postojećeg pravnog okvira za evidentiranje, rad i brisanje udruženja za zaštitu potrošača kao ključnih aktera u borbi za zaštitu prava potrošača i došlo se do zaključka da je neophodno unaprediti postojeća rešenja kako bi se potrošačkom pokretu pružio bolji pravni osnov za ostvarivanje njihovih aktivnosti u praksi, ojačali njihovi kapaciteti, kao i obezbedila bolja regionalna pokrivenost.

Kada je u pitanju broj udruženja, u registar udruženja koji vodi Agencija za privredne registre upisano je 90 udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača koja imaju status „aktivan”, od kojih je 24 upisano i u Evidenciju MTTT. Imajući u vidu regionalnu podelu teritorije Republike Srbije utvrđenu Zakonom, rasprostranjenost 90 registrovanih udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača je sledeća:

1) Region Vojvodine - 35 udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača od kojih je 9 upisano u Evidenciju resornog ministarstva, a koja se nalaze u sledećim gradovima: Bačka Palanka, Novi Sad, Kikinda, Ruma, Pančevo, Bečej, Senta, Inđija, Plandište, Temerin, Kovačica, Alibunar, Vršac, Sremska Mitrovica, Odžaci, Subotica, Zrenjanin i Stara Pazova;

2) Beogradski region - 13 udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača od kojih je 6 upisano u Evidenciju resornog ministarstva;

3) Region Šumadije i Zapadne Srbije - 23 udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača od kojih je 7 upisano u Evidenciju resornog ministarstva, a koja se nalaze u sledećim gradovima: Trstenik, Raška, Jagodina, Valjevo, Šabac, Kragujevac, Užice, Kruševac, Gornji Milanovac, Topola, Aranđelovac, Aleksandrovac, Prijepolje, Kraljevo, Paraćin, Čačak i Novi Pazar;

4) Region Južne i Istočne Srbije - 18 udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača od kojih je 4 upisano u Evidenciju resornog ministarstva, a koja se nalaze u sledećim regionima: Leskovac, Niš, Piroć, Knjaževac, Požarevac, Kuršumlija, Smederevo, Bor, Prokuplje, Sokobanja, Vranje i Vlasotince.

5) Region Kosovo i Metohija - jedno udruženje za zaštitu potrošača iz Kosovske Mitrovice koje nije upisano u Evidenciju resornog ministarstva.

Iz prethodno navedenog može se videti da su registrovana udruženja i savezi udruženja za zaštitu potrošača locirani u 49 gradova Republike Srbije što ukazuje na solidnu teritorijalnu rasprostranjenost udruženja.

MTTT svake godine raspisuje Konkurs za dodelu podsticajnih sredstava za programe od javnog interesa u oblasti zaštite potrošača i vrši odabir najboljih programa udruženja. Kako je članom 135. Zakona o zaštiti potrošača regulisano da pravo podnošenja prijave predloga programa na konkurs imaju udruženja i savezi udruženja za zaštitu potrošača koja se nalaze na Evidenciji Ministarstva, evidentirana udruženja podnose prijave predloga programa za region u kome se nalazi njihovo sedište. Udruženja i savezi udruženja za zaštitu potrošača čiji su programi odabrani na konkursu dobijaju status regionalnih savetovaništa koja su dostupna svim građanima na teritoriji Republike Srbije, i koja se bave informisanjem, edukacijom, savetovanjem i pružanjem pomoći potrošačima u vidu pregovaranja sa trgovcima, kao i zastupanjem potrošača u vansudskim i sudskim postupcima.

Analizirajući rad regionalnih savetovališta u proteklih četiri godine kroz potrošačke prigovore prema načinu rešavanja, odnosno prema vrsti pomoći koju su regionalna savetovališta pružila potrošačima postupajući po njihovim prigovorima, ustanovljeno je da su potrošači u najvećem broju slučajeva kada su se obraćali udruženjima dobijali savet (82%). Znatno manji broj potrošačkih prigovora, svega 10%, udruženja su rešavala pregovaranjem sa trgovcima, u 4% prigovora su pružali informaciju potrošačima, a samo 3% prigovora su rešavali pisanjem podnesaka. Sredstva koja je resorno ministarstvo dodelilo udruženjima za zaštitu potrošača tokom sedam godina kako bi unapredilo njihove kapacitete i pomoglo rešavanje potrošačkih sporova:

Godina	Iznos dodeljenih sredstava (RSD)	Broj udruženja kojima su dodeljena sredstva	Broj prigovora potrošača
2017.	15.000.000,00	7	16.928
2018.	20.000.000,00	9	26.823
2019.	20.000.000,00	9	26.532

Navedeni podaci ukazuju da je tokom prikazanih godina značajan iznos sredstava koji je dodeljen individualnim udruženjima kao i da je počevši od 2018. godine isti povećan, ali obezbeđivanje budžetskih sredstava na višegodišnjem nivou nije dovoljno da se obezbedi održivost rada udruženja za zaštitu potrošača već je neophodno podsticati udruženja da koriste i druge izvore finansiranja. Takođe, broj podnetih i rešenih prigovora jasno ukazuje da potrošači sve više prepoznaju udruženja potrošača kao relevantne nevladine institucije koje mogu da pomognu zaštitu njihovih prava i interesa. Sve navedeno govori u prilog tome da je neophodno da udruženja postanu samostalna u svom radu, posebno imajući uvidu nove obaveze resornog ministarstva, odnosno dodelu podsticajnih sredstava telima za vansudsko rešavanje sporova. Imajući ovo u vidu, neophodno je da udruženja potrošača u narednom periodu postanu samostalnija u svom radu i ojačavaju svoje kapacitete kroz druge izvore finansiranja.

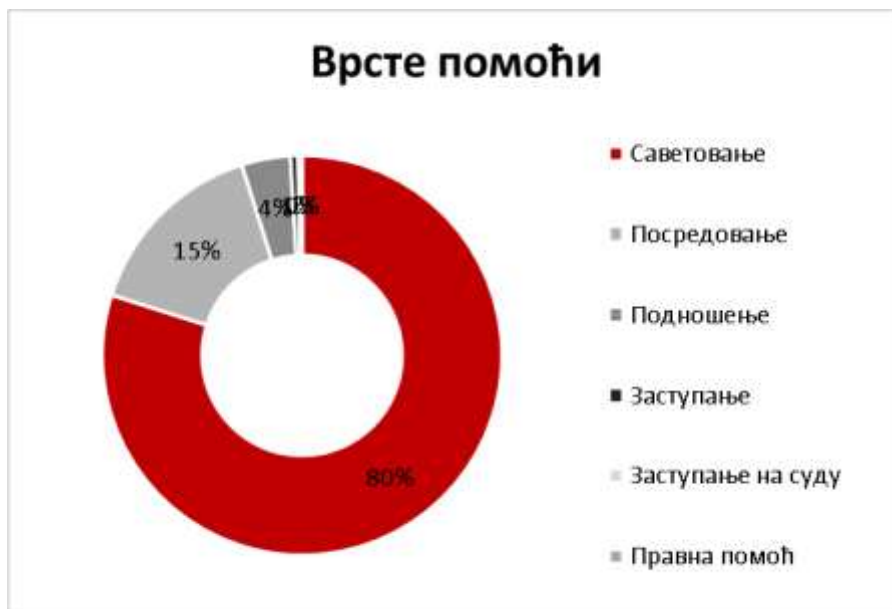


Kad je reč o regionalnoj rasprostranjenosti prigovora, najveći broj beleži se u Beogradu (36%), Vojvodini (26%), zatim Šumadiji i Zapadnoj Srbiji (20%) i Južnoj i Istočnoj Srbiji (18%), dok su u 2018. godini ovi procenti bili ravnomernije raspoređeni (Beograd - 27%, Šumadija i Zapadna Srbija - 22%, Južna i Istočna Srbija 18% i Vojvodina 23%). Na osnovu podataka zaključuje se da je broj prigovora u korelaciji sa privrednim razvojem određenih regiona, odnosno platežnoj moći potrošača i, samim tim, većoj potrošnji. Međutim, broj prigovora nije linearno srazmeran stanju u privredi, ukazujući na to da proaktivnost potrošača zavisi u određenoj meri od dostupnosti udruženja potrošača na određenoj teritoriji, kao i od nivoa obaveštenosti potrošača. Analizom gradova u kojima su podneti prigovori dolazi se do podatka da je većina prigovora upućena u najvećim gradovima (Beograd - 41%, Novi Sad - 13,5%, Niš - 10,9% i Kragujevac - 6,4%). 72,2% svih prigovora su prigovori podneti u četiri najveća grada, što ukazuje na nedostatak jednake dostupnosti udruženja potrošača u manjim gradovima i ruralnim oblastima u odnosu na veće gradove. I ovaj podatak govori u prilog činjenici da je potrebno unaprediti dosadašnji sistem finansiranja udruženja tako što će se deo budžetskih sredstava preusmeriti na unapređenje saradnje sa organima lokalne samouprave.

Optimalan broj udruženja kojima bi se dodeljivala podsticajna sredstva je do 9 regionalnih savetovališta sa prosečnim finansijskim sredstvima do 3 miliona RSD po savetovalištu kako bi postojao ravnomeran raspored savetovališta po regionima.

Kada su u pitanju vrste pomoći koje pružaju udruženja potrošača, one se odnose na pružanje saveta i informacija, posredovanja u direktnom kontaktu sa trgovcem, i zastupanjem potrošača u vansudskim i sudskim postupcima.

Vrste pomoći koje udruženja pružaju potrošačima



U periodu od 2014. do 2019. godine, potrošači su u većini slučajeva (49,7%) dobili savete, dok je 9,5% potrošača dobilo pomoć u vidu direktnog kontakta sa trgovcem. Međutim, dok je 2014, 2015. i 2016. godine vrsta pomoći bila gotovo isključivo savetovanje, od 2017. godine došlo je do povećanja broja posredovanja između potrošača i trgovca. Što se tiče ishoda prigovora potrošača, u periodu od 2014. do 2019. godine najčešće su sledeće kategorije: ostvarivanje prava potrošača u razumnom roku (34,9%), pouka potrošača o njihovim zakonskim pravima (30,7%), dok upućivanje na vansudski postupak i pružanje informacija zajedno čine 5,5% slučajeva. U 11,7% slučajeva nije bilo zakonskog prava na prigovor. Procena je da će u budućem periodu, sa unapređenjem mehanizma vansudskog rešavanja sporova, porasti i procenat pomoći potrošačima u vansudskom rešavanju spora budući da udruženja mogu da zastupaju potrošače u ovakvom postupku. Očekuje se i da će, s obzirom da je uslov za ulazak potrošača u vansudski postupak da je pre toga pokušao da reši spor sa trgovcem, udruženja za zaštitu potrošača imati povećan procenat posredovanja između potrošača i trgovca.

6) Usklađivanje Zakona sa pravnim tekovinama EU

U periodu od usvajanja važećeg Zakona o zaštiti potrošača 2014. godine do sada, došlo je do razvoja potrošačkog prava u Evropskoj uniji, što zahteva usklađivanje postojećeg pravnog okvira za zaštitu potrošača sa onim u EU. Naime, neophodno je potrošačko zakonodavstvo u Republici Srbiji uskladiti sa odredbama Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima. Ovom direktivom se nastoji uvesti visok i jedinstven nivo zaštite potrošača u odnosu na ugovore za putovanja u paket aranžmanima i povezane putne aranžmane, a uzimajući u obzir sve veću upotrebu rezervacija aranžmana putem interneta.

2. Ključna pitanja za utvrđivanje ciljeva

Osnovni cilj donošenja novog Zakona jeste delotvornije, efikasnije i bolje sprovođenje zakonskih rešenja i usklađivanje potrošačkog prava u Republici Srbiji sa potrošačkim pravom EU što je i obaveza koju je Srbija prihvatila međunarodnim ugovorom odnosno Sporazumom o stabilizaciji i pridruživanju EU.

Propisivanjem posebnog postupka za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a koji sprovode tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (posrednici u rešavanju sporova) omogućiće se brzo, efikasno i delotvorno rešavanje

potrošačkih prigovora na obostrano zadovoljstvo potrošača i trgovaca. Na ovaj način omogućiće se znatno brže rešavanje velikog broja pojedinačnih potrošačkih prigovora, a naročito onih jednostavnijih kao i sporova manje vrednosti u pogledu kojih po načelu ekonomičnosti nije opravdano pokretati i voditi sudske postupke.

Ključna uloga u ovom postupku daće se registrovanim telima za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a što je u potpunosti u skladu sa evropskim standardima. Posrednici imaju dovoljan stepen neophodnog znanja i iskustva za brzo i efikasno rešavanje sporova i istovremeno su obavezani da prilikom rešavanja sporova deluju nepristrasno, nezavisno i efikasno. Daje se i veći značaj ministarstvu nadležnom za zaštitu potrošača kao centralnoj kontakt tački za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i veća ovlašćenja inspekciji prilikom sprovođenja ovog zakona, a naročito kroz uvođenje mogućnosti izdavanja prekršajnih naloga za određene prekršaje trgovaca. Novi pravni okvir kojim se reguliše rad udruženja za zaštitu potrošača predstavlja takođe značajan napredak u odnosu na postojeća rešenja kojim će se omogućiti veći legitimitet i značaj potrošačkog organizacija, ali istovremeno povećati i njihova odgovornost i javnost rada.

Zakon o zaštiti potrošača usklađuje se i sa Zakonom o opštem upravnom postupku, a što je naročito značajno sa aspekta potrošača - korisnika usluga od opšteg ekonomskog interesa koji će imati dodatno sredstvo za zaštitu svojih prava kroz mogućnost izjavljivanja prigovora na ovu vrstu javnih usluga.

Zakon o zaštiti potrošača donosi veću zaštitu potrošača - putnika, ali i tržišne utakmice u ovom segmentu tržišta, uz precizno definisanje uslova pružanja usluga paket-aranžmana i povezanih putnih aranžmana i iz tržišne utakmice isključuje se nelojalna konkurencija koja je izbegavala svoje obaveze zaštite potrošača.

Takođe, jedan od značajnih ciljeva je rešavanje problema uočenih u primeni propisa pojašnjenjem i dopunom određenih instituta radi uspostavljanja pravne sigurnosti, boljeg razumevanja i pojačane primene zakonskih rešenja.

U toku sprovođenja Zakona uradiće se ex-post analiza efekata kako bi se sagledali pozitivni i negativni efekti i, ukoliko je neophodno, sprovele korektivne mere kako bi se postigli postavljeni ciljevi. Pokazatelji učinka kojima će se kvantifikovati uspešnost realizacije su sledeći:

Broj pokrenutih postupaka za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, početna vrednost: 7, bazna godina: 2018, ciljana vrednost: 30(2021), 70 (2022), 100 (2023).

Broj podržanih udruženja potrošača, početna vrednost: 7, bazna godina: 2016, ciljana vrednost: 8 (2021), 9 (2022), 10 (2023).

Procenat izmirenih kazni u odnosu na broj izdatih prekršajnih naloga od strane nadležnog inspekcijskog organa, početna vrednost: 0, bazna godina: 2018, ciljana vrednost: 25(2020), 50(2021), 65(2022).

Broj preventivnih savetodavnih poseta u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača početna vrednost: 300, bazna godina: 2018, ciljana vrednost: 300(2020), 320(2021), 350(2022).

Procenat potrošačkih sporova koji se rešavaju pred sudom u odnosu na ukupan broj prigovora, početna vrednost: 0.17, bazna godina: 2018, ciljana vrednost: 1(2020), 2(2021), 4(2022).

3. Ključna pitanja za identifikovanje opcija javnih politika

U toku analize razmatrano je nekoliko relevantnih mogućnosti:

1) status quo – nemenjanje važećeg Zakona o zaštiti potrošača uz unapređenje primene;

2) donošenje Zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača kojim bi se izvršile korekcije dela uočenih nedostataka;

3) donošenje novog Zakona koji bi se izvršile korekcije uočenih nedostataka, omogućilo dalje usklađivanje sa pravnim poretkom EU i preciznije definisali mehanizmi za sprovođenje Zakona.

Prva opcija nije moguća, s obzirom da važeći Zakon nije predvideo mehanizme kojima bi se efikasnije pristupilo vansudskom rešavanju potrošačkih sporova. Imajući u vidu da je oblast zaštite prava potrošača heterogena i uređena različitim zakonima, usled horizontalne i multidisciplinarnosti prirode politike i zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača, nadzor nad tržištem i zaštita potrošača u Republici Srbiji se nalazi u nadležnosti više institucija, a posledica ovoga je da potrošači često ne znaju kome da se obrate za pomoć. Pored toga, činjenica je da je nedovoljno razvijen sistem alternativnog rešavanja potrošačkih sporova, što dovodi do toga da su potrošači upućeni na rešavanje sporova sudskim putem od čega odustaju obzirom na velike troškove i trajanje sporova. Pored toga, nije predviđena mogućnost izdavanja prekršajnih naloga. Ova opcija nije moguća i iz razloga što je neophodno donošenje/izmena važećeg Zakona u cilju daljeg usklađivanja sa Direktivom (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Kada je u pitanju donošenje Zakona o izmenama i dopunama zakona o zaštiti potrošača, on je predviđen kao takav u Nacionalnom programu za usvajanje pravnih tekovina Evropske unije (NPAA). Međutim, nakon unošenja neophodnih izmena i dopuna došlo se do zaključka da se više od polovine članova osnovnog propisa menja, odnosno dopunjuje, usled čega je, u skladu sa Jedinstvenim metodološkim pravilima za izradu propisa („Službeni glasnik RS”, broj 21/10) neophodno doneti novi propis.

Budući da prve dve opcije nisu moguće, izabrana je opcija izrade novog Zakona o zaštiti potrošača.

4. Ključna pitanja za analizu finansijskih efekata

Budžetska sredstva se neće koristiti van okvira prethodno planiranih sredstava za naredne dve fiskalne godine i obezbeđena su Zakonom o budžetu Republike Srbije za 2020. godinu („Službeni glasnik RS”, broj 84/2019) u okviru Razdela 32 – Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Program 1506 – Razvoj trgovine i zaštite potrošača, Funkcija 410 – Opšti ekonomski i komercijalni poslovi i poslovi po pitanju rada, Programska aktivnost 0007 – Podrška programima udruženja potrošača i vansudskom rešavanju potrošačkih sporova, ekonomska klasifikacija 481 – Dotacije nevladinim organizacijama u iznosu od 25.000.000 dinara i Programska aktivnost 4005 - IPA 2018 - Jačanje zaštite potrošača u Republici Srbiji kao odgovor na nove izazove na tržištu, ekonomska klasifikacija 423 – Usluge po ugovoru u iznosu od 66.780.000 dinara (u skladu sa članom 4. ovog zakona – sufinansiranje 900.000 dinara, sredstva Evropske unije – 65.880.000 dinara).

Ministarstvo vrši finansiranje ili sufinansiranje programa evidentiranih udruženja potrošača, a koji obuhvataju aktivnosti pružanja informacija, edukacije, saveta i pravne pomoći potrošačima, kao i sprovođenje nezavisnih istraživanja. Sve ove aktivnosti identifikovane su Zakonom o zaštiti potrošača, kao ključne za sprovođenje i unapređenje politike zaštite potrošača. Pružanjem podrške ovim programima, odnosno jačanjem kapaciteta udruženja potrošača, obezbediće se veći nivo zaštite prava i interesa potrošača, viši nivo informisanosti, znanja i svesti potrošača i javnosti o potrošačkim pravima i politici zaštite potrošača. Dodatno, realizacijom ovih programa doprinosi se jačanju pozicije potrošača i nevladinog sektora u oblasti zaštite potrošača. Dodeljivanje finansijskih sredstava udruženjima

potrošača sprovodi se na osnovu konkursa za finansiranje programa od javnog interesa u oblasti zaštite potrošača. Finansiranjem programa se omogućava održivost udruženja i kontinuitet u njihovom radu, što ih čini prepoznatljivim i relevantnim akterom u ovoj oblasti, kako za potrošače, tako i za trgovce. Sve države članice EU, kao i one koje nastoje da to postanu, dužne su da obezbede potrošačima brz, jednostavan i pristupačan način rešavanja potrošačkih sporova. Kroz ovu programsku aktivnost je takođe predviđeno finansiranje ili sufinansiranje posrednika evidentiranih na Listi tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova koju ustanovljava i vodi Ministarstvo, a sve u cilju kako bi se obezbedilo da mirno rešavanje sporova bude besplatno ili uz minimalne troškove za potrošače, a što je u skladu sa Direktivom o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova. Sve ove aktivnosti identifikovane su Zakonom o zaštiti potrošača, kao ključne za sprovođenje i unapređenje politike zaštite potrošača.

Budžetska sredstva koja su obezbeđena Zakonom o budžetu Republike Srbije za 2020. godinu za podršku programima udruženja potrošača, kao i projektovan obim budžetskih sredstava za 2021. i 2022. godinu iznose 20.000.000,00 dinara po godini.

I pored toga što bi postupak vansudskog rešavanja spora bio obavezan za trgovce, privredni subjekti neće imati dodatna finansijska opterećenja, s obzirom da će resorno Ministarstvo podsticati i pružati podršku osnivanju i radu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Sredstva koju su obezbeđena Zakonom o budžetu Republike Srbije za 2020. godinu za finansiranje naknade za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova iznosi 5.000.000,00 dinara, dok planirana sredstva za 2021. i 2022. godinu iznose 8.000.000,00 i 10.000.000,00 dinara. Finansiranje će se vršiti prema učinku tako što će tela dostaviti MTTT zahtev za isplatu po završenom postupku, a u skladu sa tarifom koja će biti propisana pravilnikom.

Kada je u pitanju član 37. koji propisuje obavezu uvođenja registra potrošača koji ne žele da primaju pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom, za realizaciju propisane mere neophodno je obezbediti sredstva kojima će se finansirati IT alat koji bi administrirala Regulatorna agencija za elektronske komunikacije i poštanske usluge. Sredstva neophodna za izradu i instaliranje ovakvog softvera su okvirno 2.000.000,00 RSD. Imajući u vidu da MTTT raspolaže iskustvom u izradi IT alata, kao što je Nacionalni registar potrošačkih prigovora, procena je da je u okviru predviđenih sredstava moguće organizovati i obuku za postojeće kadrove u okviru nadležnog regulatornog tela bez potrebe dodatnih zapošljavanja. Godišnji troškovi za održavanje informacionog sistema koji podrazumeva tehničku podršku obezbeđivanjem kontinuiranog praćenja sistema iznose okvirno 500.000 RSD.

Uvođenje nove klasifikacije za potrošačke sporove, sudovima neće proizvesti dodatne troškove budući da je potrebna izmena podzakonskog akta koji propisuje vođenje upisnika, dok će unos nove klasifikacije biti dodat u postojeći jedinstveni integralni sistem namenjen radu pravosudnih organa.

5. Ključna pitanja za analizu ekonomskih efekata

Donošenje novog zakona neće nametnuti nove troškove privredi. Jedina dodatna obaveza trgovaca je da učestvuju u postupcima vansudskog rešavanja potrošačkih sporova na način i pod uslovima koji su precizno uređeni Zakonom. Vansudsko rešavanje sporova u Republici Srbiji je ključno pitanje za dalje unapređenje sistema zaštite i neophodno je njegovo unapređenje kako bi se omogućilo pravovremeno rešavanje sporova za sve, sa pristupačnim troškovima. Mehanizam vansudskog rešavanja sporova mora da bude u skladu sa strogim načelima definisanim u Direktivi EU o alternativnom rešavanju sporova i važno je da to bude mehanizam koji deluje u jednom pravcu, odnosno da samo potrošači mogu

pokrenuti spor protiv trgovaca. Nenametanje obaveze trgovcu da učestvuje u vansudskom rešavanju spora je u korelaciji sa neznatnim brojem slučajeva, što jasno ukazuje da bi učešće u ovom postupku trebalo da bude obavezno i da se primenjuju strogi zahtevi u vezi sa rokom u kome se postupak mora pokrenuti. I pored toga što bi postupak vansudskog rešavanja spora bio obavezan za trgovce, imajući u vidu da se na ovaj način omogućava brzo, lako i efikasno rešavanje potrošačkih sporova kao i da ovaj mehanizam predstavlja alternativu sudskim sporovima, jasno je da se trgovcima daje mogućnost da smanje troškove odnosno da se ostvare pozitivni ekonomski efekti.

Dodatna obaveza u okviru osnovnog rada koju bi trgovci imali se odnosi isključivo na operatore elektronskih komunikacija koji bi bili u obavezi da na zahtev potrošača izvrše unos ili brisanje u/iz Registra broja potrošača koji zahteva da ne prima pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom. Ovakav vid aktivnosti ne zahteva dodatne materijalne i nematerijalne troškove, ali bi mogao da prouzrokuje jedino vremensko opterećenje za zaposlene koji već obavljaju poslove koji se tiču prijema zahteva potrošača, odnosno korisnika. Budući da zahtev ne implicira rešavanje problema ili upućivanje na dalje izvršenje, već unos broja u bazu podataka, dodatno vreme neophodno za ovu aktivnost je minimalno.

Kada je u pitanju član 16. stav 3. Predloga zakona koji glasi „teret dokazivanja o tačnosti činjeničnih navoda trgovca u vezi sa svojom poslovnom praksom je na trgovcu”, uvidom u Zakon o zaštiti potrošača koji je na snazi, evidentno je da ova odredba nije nova obaveza već je kao takva propisana u članu 17. – „Trgovac snosi teret dokazivanja da nije obavljao nepoštenu poslovnu praksu”, a izmena se tiče jezičkog preciziranja odredbe. Takođe, obaveze trgovaca u vezi sa načinom rešavanja reklamacije i odgovornosti organizatora, odnosno posrednika iz ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana i izleta su kao takve propisane važećim Zakonom o zaštiti potrošača i ne proizvode dodatna opterećenja za trgovce i organizatore putovanja. Član 74. stav 1. koji propisuje obavezu prodavca da za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000 dinara sačini proračun na trajnom nosaču zapisa sa specifikacijom usluge i pribavi saglasnost potrošača jeste nova obaveza, ali će dodatni troškovi za prodavca biti minimalni. Na osnovu prigovora potrošača, odnosno korisnika usluga, u višegodišnjem periodu kao najčešći problem se beleži nepoznavanje preciziranih troškova i usluga koje se naplaćuju. Postojanje trajnog nosača zapisa troškova, kao i saglasnosti potrošača na iste u velikoj meri će uticati na mogućnost potrošača da odluči da li prihvata trošak, kao i trgovca da dokaže da li ugovoreni iznos predstavlja cenu ili proračun. Materijalni troškovi izrade specifikacije i proračuna, budući da podrazumevaju, između ostalog, i papir, su minimalni i donose više koristi za obe strane.

Osim toga, veliki broj zahteva za davanje mišljenja ukazivao je da postoje određene nejasnoće u pogleda razumevanja pojedinih pravnih instituta. Pojašnjenjem odredaba, za koje je bilo najviše zahteva za davanje mišljenja olakšaće poslovanje privrednih subjekata, naročito malih i srednjih preduzeća za koje taksa za davanje mišljenja predstavlja značajan izdatak.

6. Ključna pojašnjenja koja će omogućiti jednostavniju primenu propisa:

U cilju otklanjanja nedostataka u postojećem zakonu pokazalo se da je neophodno pristupiti izradi novog zakona usled potrebe za sistemskom reformom institucionalnog mehanizma, što ne bi bilo moguće učiniti na drugi način.

Novim zakonom bi se otklonile sadašnje prepreke u njegovom sprovođenju i unapredio sistem zaštite potrošača:

1. unapređenjem i jačanjem sistema vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
2. povećanjem efikasnosti nadzora nad primenom Zakona kroz uvođenje prekršajnih naloga;
3. jačanjem upravnopravne zaštite potrošača kroz usklađivanje sa Zakonom o opštem upravnom postupku;
4. usklađivanjem sa pravnim tekovinama EU u pogledu implementacije odredbi Direktive (EU) 2015/2302 o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

7. Da li propis utiče na razvoj konkurencije i na koji način?

Donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača ne može se dovesti u direktnu vezu sa pojavom novih privrednih subjekata na tržištu i tržišnu konkurenciju. Međutim, uzimajući u obzir interrelaciju politike zaštite konkurencije i politike zaštite potrošača, odnosno da je nivo zaštite potrošača u skladu sa stepenom razvijenosti konkurencije na tržištu, kao i da je interes potrošača uvek jedan od najbitnijih ciljeva svih nastojanja u smislu zaštite konkurencije, od izuzetne je važnosti jačanje svesti i razumevanja da:

1. sve ono što narušava konkurenciju, narušava i poziciju potrošača, ali i
2. sve ono što jača zaštitu potrošača, jača i konkurenciju.

Pored toga, uvođenje delotvornijih sankcija, odnosno prekršajnih naloga, će dovesti do boljeg poštovanja zakona od strane trgovaca. Sankcije treba da budu srazmerne šteti koju trgovci potencijalno mogu da prouzrokuju potrošačima namernim ili nenamernim aktivnostima kojima krše zakonodavstvo u oblasti zaštite potrošača. Ovo bi trebalo da pozitivno utiče na konkurentnost privrednih subjekata na domaćem i inostranom tržištu i na stvaranje zdrave konkurencije koja počiva na fer poslovanju i poštovanju zakonskih odredaba.

Sveobuhvatan Zakon o zaštiti potrošača je preduslov za jačanje zaštite prava i interesa potrošača, ali je neophodna njegova efikasna primena, a upravo ovo je jedan od načina da se pokrenu konkurencija, inovacije i ekonomski rast.

8. Ključna pitanja za analizu efekata na društvo

Odredbe novog zakona ne prouzrokuju dodatne troškove građanima. Unapređenje mehanizma vansudskog rešavanja sporova imaće izuzetno pozitivan uticaj na društvo u celini, jer će potrošačima omogućiti pristup vansudskom rešavanju sporova bez troškova. Budući da će učešće trgovaca u ovakvom mirnom načinu rešavanja spora biti obavezno, to će direktno uticati na sudske sporove u oblasti zaštite potrošača koji predstavljaju finansijsko opterećenje za obe strane u sporu. Budući da će MTTT finansirati tela za vansudsko rešavanje spora, što do sada nije bio slučaj, to će imati pozitivan efekat na zapošljavanje, odnosno angažovanje onih pojedinaca koji ispunjavaju uslove za obavljanje poslova koji se tiču vansudskog rešavanja spora.

Jasnim definisanjem nadležnosti resornog Ministarstva će se postići višestruki pozitivni efekti:

- 1) jačanje institucionalnog okvira zaštite potrošača;
- 2) smanjenje troškova za rešavanje potrošačkih sporova podsticanjem osnivanja i podrškom radu tela za vansudsko rešavanje sporova;

- 3) efikasniji nadzor tržišta u cilju bržeg sankcionisanja povreda Zakona kroz izdavanje prekršajnih naloga;
- 4) veća odgovornost i javnost rada udruženja za zaštitu potrošača;
- 5) uređivanje usluga u turizmu, preciziranjem načina i uslova za pružanje tih usluga, ugovora o putovanju u paket aranžmanu i ugovora o povezanom putnom aranžmanu, kao i prava i obaveza trgovaca i putnika u vezi s tim ugovorima.

Uvođenje registra „Ne zovi” ima za cilj da smanji nezadovoljstvo potrošača koji ne žele da svakodnevno budu pozivani od strane trgovaca koji putem telefona nude različite proizvode. S obzirom da su do sada trgovci mogli nesmetano da pozovu prvi put kao i da bi bili sankcionisani tek prilikom drugog poziva, a nakon što se potrošač prvi put izjasnio da ne želi da bude pozivan. Ovakvo rešenje je dovelo do nezadovoljstva potrošača koji su često upućivali prigovore zbog nasrtljive poslovne prakse. Uspostavljanje registra omogućilo bi sa jedne strane povećanje zadovoljstva potrošača koji ne žele da budu pozivani, a sa druge strane olakšalo poslovanje trgovaca koji će ubuduće pozivati samo potrošače koji su zainteresovani za ovaj vid prodaje i neće trošiti vreme na pozivanje ogromnog broja nezainteresovanih potrošača.

9. Ključna pitanja za analizu efekata na životnu sredinu

Predlog zakona ne utiče na životnu sredinu.

10. Ključna pitanja za analizu upravljačkih efekata

Nova zakonska rešenja ne zahtevaju organizacione promene u nadležnom ministarstvu. Osim toga, u pogledu stvarne nadležnosti za vršenje inspekcijskog nadzora, ovaj zakon zadržava ranije zakonodavno rešenje.

Kada je u pitanju vansudsko rešavanje sporova, Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, kao kontaktna tačka u kojoj će se beležiti svi postupci za vansudsko rešavanje sporova neće imati potrebe za daljim upošljavanjem kadrova za realizaciju ove zakonske obaveze, već će koristiti postojeće administrativne kapacitete – Sektor za zaštitu potrošača i Sekretarijat - Odeljenje za ekonomsko-finansijske poslove. Tela za vansudsko rešavanje sporova već postoje na listi koju vodi MTTT, dok će se i dalje vršiti upis ovih tela koja su licencirana od strane Ministarstva pravde i koji ispunjavaju dodatni zahtev da su završila pravni fakultet i da imaju iskustva u građansko-pravnoj oblasti. Nisu potrebne dodatne obuke za ova tela, a plaćanje će se vršiti po učinku.

Registar koji bi vodio RATEL, osim troškova koji su neophodni za izradu i održavanje informacionog sistema, ne iziskuje angažovanje dodatnih kadrova budući da unos i brisanje brojeva potrošača koji bi bili uneti u ovu bazu podataka ne bi vršio RATEL, već operator kome je potrošač, odnosno korisnik podneo zahtev. Nova obaveza koju bi operatori imali bi podrazumevala prijem zahteva korisnika i unos njegovog broja u sistem koji administrira RATEL što je aktivnost koja ne zahteva izmenu organizacione strukture ili angažovanje dodatnih kadrova.

11. Ključna pitanja za analizu rizika

Predlog zakona o zaštiti potrošača pripremila je Radna grupa za izradu stručnih osnova za izmene i dopune Zakona o zaštiti potrošača, a u čijem radu su pored predstavnika resorno nadležnog ministarstva (sektora zaduženog za politiku zaštite potrošača i kolektivnog interesa potrošača, sektora zaduženog za trgovinu i

zaštitu konkurencije i nadležnih inspekcija) bili uključeni i predstavnici udruženja za zaštitu potrošača, stručne javnosti odnosno profesori pravnih fakulteta kao i predstavnici Privredne komore Srbije (PKS).

Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija je na svojoj internet stranici objavilo javni poziv kojim su pozvane sve zainteresovane da do 28. juna 2019. godine dostave uopštene ili konkretne predloge za izmene i dopune Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 i 44/18). Takođe, organizovan je okrugli sto sa predstavnicima evidentiranih udruženja za zaštitu potrošača u cilju razmatranja predloga za izmenu Zakona. Okruglom stolu je prisustvovalo 16 evidentiranih udruženja za zaštitu potrošača. Tokom višečasovne diskusije razmatrane su odredbe Predloga zakona koji se odnose na regulisanje statusa evidentiranih udruženja, vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sa aspekta udruženja i njihova uloga u tom postupku odnosno način na koji bi bilo najbolje urediti registar „Ne zovi”. Veliki broj sugestija udruženja je prihvaćen i potom su izvršene korekcije teksta ovog zakona u skladu sa zajednički formulisanim stavovima.

U skladu sa Zaključkom 05 Broj: 011-10913/2019 Odbora za privredu i finansije Vlade od 31. oktobra 2019. godine, Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija je sprovedo Javnu raspravu o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača u periodu od 4. do 25. novembra 2019. godine. Nacrt zakona o zaštiti potrošača, zajedno sa Obrazloženjem, Programom javne rasprave i Obrascem za komentare, postavljen je na internet prezentaciji MTTT i na portalu e-uprave. Programom javne rasprave o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača određeno je da se primedbe, predlozi i sugestije dostavljaju Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija, pisanim putem sa napomenom „Za javnu raspravu o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača”. Centralni događaj je održan 15. novembra 2019. godine u Privrednoj komori Srbije, kome je prisustvovalo preko 120 učesnika, među kojima su bili brojni predstavnici privrede, državnih organa, relevantnih institucija i organizacija. Prisutnima su prezentovane novine koje predviđa Nacrt zakona. Tokom diskusije razmotrena su brojna pitanja učesnika. Između ostalog diskutovano je o: uvođenju registra potrošača koji ne žele da prime pozive i/ili poruke u okviru promocije i/ili prodaje telefonom; institutu saobraznosti robe ugovoru i garanciji, posebno o odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe nakon isteka roka od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača; reklamaciji i načinu rešavanja reklamacije; obavezi prodavca da za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000,00 dinara sačini proračun sa specifikacijom usluge i pribavi saglasnost potrošača; pitanjima vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Na okruglom stolu dogovoreno je da se svi predlozi, primedbe i sugestije dostave na način kako je to predviđeno Programom javne rasprave do 25. novembra 2019. godine, kada se javna rasprava završava. Predlozi, primedbe i sugestije na Nacrt zakona o zaštiti potrošača dostavilo je 29 učesnika javne rasprave, od kojih su tri učesnika dostavila komentare neblagovremeno. U Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija sagledani su i razmotreni svi dostavljeni predlozi, primedbe i sugestije. Prihvaćene su i ugrađene u tekst Nacrta zakona one primedbe i sugestije kojima se unapređuje kvalitet teksta Nacrta, a koje nisu u suprotnosti sa regulativnom EU i najboljom praksom u ovoj oblasti, kao npr: izmenjen je član 5. tačka 24), uređen je član 55, prihvaćena je primedba koja se odnosi na član 92. u delu ostvarivanja prava na sudsku ili vansudsku zaštitu, unapređena je definicija vansudskog rešavanja potrošačkih sporova iz člana 149, preciziran je član 162. i drugo. Takođe prihvaćene su primedbe koje se odnose na pravno – tehničku redakciju teksta Nacrta zakona. Ostali predlozi, primedbe i sugestije učesnika u procesu javne rasprave koje su dostavljene ovom ministarstvu nakon analize nisu prihvaćene iz razloga što su neblagovremeni, nisu dati konkretni predlozi ili predlozi ne sadrže adekvatno obrazloženje, predlozi su sadržani u Nacrtu zakona (podnosilac komentara nije pravilno tumačio tekst Nacrta zakona), ili su suprotni odredbama relevantnih EU propisa sa kojima se vrši usklađivanje, ili nisu predmet regulacije ovog zakona.

Svi predlozi su detaljno razmatrani i nastojalo se da se nađe najbolje rešenje za prevazilaženje nejasnoća, a rezultat tog procesa je Predlog zakona kojim se menjaju i uvode one odredbe potrošačkog zakonodavstva na koje su zainteresovane strane ukazale i oko kojih smo smatrali da je neophodno intervenisati.

Predlogom zakona predviđene su sledeće mere za sprovođenje akta, odnosno donošenje sledećih podzakonskih akata:

- Ministar nadležan za zaštitu potrošača propisaće uslove za vršenje upisa u evidenciju udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača, sadržinu i način vođenja evidencije, kao i sadržinu prijave neophodne za upis;
- Ministar nadležan za zaštitu potrošača će bliže urediti uslove za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, a naročito kriterijume za rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i obrazac zahteva za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora, kako bi se obezbedilo da proces rešavanja sporova potrošača bude nezavisan, nepristrasan, transparentan, delotvoran, brz i pravičan;
- Ministar nadležan za zaštitu potrošača propisaće bližu sadržinu obrasca za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija;
- Ministar nadležan za pravosuđe će bliže urediti sadržinu i način vođenja evidencije sudova o potrošačkim sporovima, obrascima, rokovima i načinu dostavljanje podataka o potrošačkim sporovima, a koji se dostavljaju resornom Ministarstvu za zaštitu potrošača;
- Vlada će bliže urediti kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast;
- Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, će doneti program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa;
- Vlada, na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača i ministra nadležnog za poslove turizma, će propisati sadržinu standardnih informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene;
- Vlada, na predlog ministra nadležnog za zaštitu potrošača i ministra nadležnog za poslove turizma, će propisati sadržinu obrasca za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.

IZJAVA O USKLAĐENOSTI PROPISA SA PROPISIMA EVROPSKE UNIJE
--

1. Ovlašćeni predlagač propisa – Vlada

Obrađivač – Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija/ Ministry of Trade, Tourism and Telecommunications

2. Naziv propisa

Predlog zakona o zaštiti potrošača / Law on Consumer Protection

3. Usklađenost propisa sa odredbama Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između Evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i Republike Srbije sa druge strane („Službeni glasnik RS”, broj 83/08) (u daljem tekstu: Sporazum):

a) Odredba Sporazuma koja se odnose na normativnu sadržinu propisa,

Predloženi akt je u skladu sa čl. 78. Sporazuma.

b) Prelazni rok za usklađivanje zakonodavstva prema odredbama Sporazuma,

/

v) Ocena ispunjenosti obaveze koje proizlaze iz navedene odredbe Sporazuma,

/

g) Razlozi za delimično ispunjavanje, odnosno neispunjavanje obaveza koje proizlaze iz navedene odredbe Sporazuma,

/

d) Veza sa Nacionalnim programom za integraciju Republike Srbije u Evropsku uniju

3.28. Zdravstvena zaštita i zaštita potrošača, 3.28.1. Zaštita potrošača b) komponenta 1.

4. Usklađenost propisa sa propisima Evropske unije:**a) Navođenje primarnih izvora prava EU i usklađenost sa njima,**

/

b) Navođenje sekundarnih izvora prava EU i usklađenost sa njima,

Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR), CELEX number 32013L0011; usklađen

Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (OJL 304/64 22/11/2011 P. 0072 – 0083, CELEX number 32011L0083; usklađen

Directive 98/6/EC of the E European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers, CELEX number 31998L006; usklađen

Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (*OJ L 110* , 01/05/2009 P. 0030 – 36), CELEX number 32009L0022; usklađen

Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, as amended (*OJ L 10*, 7.8.1985, p. 29–33), CELEX number 31985L0374; usklađen

Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (*OJ L 171* , 07/07/1999 P. 0012 - 0016), usklađen;

Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (*OJ L 149*, 11/06/2005 P. 0022 – 0039), CELEX number 32005L0029; usklađen

Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC, CELEX number 32015L2302; delimično usklađen

Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts (*OJ L 095* , 21/04/1993 P. 0029 – 0034, CELEX number 31993L0013; usklađen

Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC (*OJ L 211* , 14/08/2009 P. 0094 - 0136), CELEX number 32009L0073; usklađen

Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (*OJ L 033* , 03/02/2009 P. 0010 - 0030), CELEX number 32008L0122; usklađen

Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), as amended (*OJ L 108*, 24.4.2002, p. 51–77), CELEX number 32002L0022; usklađen

Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC (*OJ L 211* , 14/08/2009 P. 0055 - 0093), CELEX number 32009L0072; usklađen

Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, as amended (*OJ L 271*, 9.10.2002, p. 16–24), CELEX number 32002L0065; usklađen

v) Navođenje ostalih izvora prava EU i usklađenost sa njima,

/

g) Razlozi za delimičnu usklađenost, odnosno neusklađenost,

Nisu se stekli tržišni uslovi za potpunu usklađenost sa Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

d) Rok u kojem je predviđeno postizanje potpune usklađenosti propisa sa propisima Evropske unije,

Potpuna usklađenost biće sprovedena u skladu sa poslednjim planovima, a prenosom Direktive u domaće zakonodavstvo kroz sektorske propise.

5. Ukoliko ne postoje odgovarajuće nadležnosti Evropske unije u materiji koju reguliše propis, i/ili ne postoje odgovarajući sekundarni izvori prava Evropske unije sa kojima je potrebno obezbediti usklađenost, potrebno je obrazložiti tu činjenicu. U ovom slučaju, nije potrebno popunjavati Tabelu usklađenosti propisa. Tabelu usklađenosti nije potrebno popunjavati i ukoliko se domaćim propisom ne vrši prenos odredbi sekundarnog izvora prava Evropske unije već se isključivo vrši primena ili sprovođenje nekog zahteva koji proizilazi iz odredbe sekundarnog izvora prava (npr. Predlogom odluke o izradi strateške procene uticaja biće sprovedena obaveza iz člana 4. Direktive 2001/42/EZ, ali se ne vrši i prenos te odredbe direktive).

/

6. Da li su prethodno navedeni izvori prava EU prevedeni na srpski jezik?

/

7. Da li je propis preveden na neki službeni jezik EU?

/

8. Učešće konsultanata u izradi propisa i njihovo mišljenje o usklađenosti

Predlog zakona o zaštiti potrošača je izrađen kao rezultat 1. komponente Tvinig projekta „Dalji razvoj zaštite potrošača u Srbiji” finansiran iz IPA 2013 fonda. Predlog je izrađen u saradnji korisnika projekta (Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija) i eksperata angažovanih na realizaciji Tvinig projekta.

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) Direktiva 2013/11/EU Evropskog parlamenta i Saveta od 21. maja 2013. o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova i koja menja i dopunjuje Uputstvo (EC) broj 2006/2004 i Direktivu 2009/22/ES (Direktiva o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova)				2. „CELEX” oznaka EU propisa 32013L0011		
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija				4. Datum izrade tabele: 25.05.2021.		
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije: Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection				6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA: 2017-516		
7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:						
a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ¹	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1.	1. The purpose of this Directive is, through the achievement of a high level of consumer protection, to contribute to the proper functioning of the internal market by ensuring that consumers can, on a voluntary basis, submit complaints against traders to entities offering independent, impartial, transparent, effective, fast and fair alternative dispute resolution procedures. This Directive is without prejudice to national legislation making participation in such			NP	Odredba 1. nije prenosiva jer se odnosi na predmet Direktive.	

¹ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	procedures mandatory, provided that such legislation does not prevent the parties from exercising their right of access to the judicial system.					
2.1	1.This Directive shall apply to procedures for the out-of-court resolution of domestic and cross-border disputes concerning contractual obligations stemming from sales contracts or service contracts between a trader established in the Union and a consumer resident in the Union through the intervention of an ADR entity which proposes or imposes a solution or brings the parties together with the aim of facilitating an amicable solution.			NP	Odredba 1. nije prenosiva jer se odnosi na oblast primene Direktive	
2.2.	2. This Directive shall not apply to:	149.4.	Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:	PU		
2.2. (a)	(a) procedures before dispute resolution entities where the natural persons in charge of dispute resolution are employed or remunerated exclusively by the individual trader, unless Member States decide to allow such procedures as ADR procedures under this Directive and the requirements set out in Chapter II, including the specific requirements of independence and transparency set out in Article 6(3), are met;			NU		
2.2.(b)	(b) procedures before consumer complaint-handling systems operated by the trader;	149.4.5.	za rešavanje sporova po procedurama koje je ustanovio sam trgovac;	PU		
2.2.(c)	(c) non-economic services of general interest;	149.4.2.	u oblasti pružanja usluga od opšteg interesa koje nisu ekonomske prirode;	PU		
2.2.(d)	(d) disputes between traders;			NU	Zakonom nije preneti odredba 2.2.(d), jer nije predmet ovog zakona	
2.2.(e)	(e) direct negotiation between the consumer and the trader;	149.4.6.	kod neposrednih pregovora između potrošača i trgovca;	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
2.2.(f)	(f) attempts made by a judge to settle a dispute in the course of a judicial proceeding concerning that dispute;	149.4.7.	prilikom nastojanja sudija da spor u toku sudskog postupka reše mirenjem strana;	PU		
2.2.(g)	(g) procedures initiated by a trader against a consumer;	149.4.8.	u postupcima koje je trgovac pokrenuo protiv potrošača;	PU		
2.2.(h)	(h) health services provided by health professionals to patients to assess, maintain or restore their state of health, including the prescription, dispensation and provision of medicinal products and medical devices;	149.4.1.	u oblasti medicinskih usluga koje se pružaju pacijentima u svrhu lečenja, uključujući izdavanje recepata;	PU		
2.2.(i)	(i) public providers of further or higher education.	149.4.3.	u vezi sa zaključenim ugovorima sa javnim pružaocima usluga u oblasti visokoškolskog obrazovanja;	PU		
2.3.	3. This Directive establishes harmonised quality requirements for ADR entities and ADR procedures in order to ensure that, after its implementation, consumers have access to high-quality, transparent, effective and fair out-of-court redress mechanisms no matter where they reside in the Union. Member States may maintain or introduce rules that go beyond those laid down by this Directive, in order to ensure a higher level of consumer protection.	149.2.	Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u smislu ovog zakona obavlja se na transparentan, efikasan, brz i pravičan način pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: telo).	PU		
2.4.	This Directive acknowledges the competence of Member States to determine whether ADR entities established on their territories are to have the power to impose a solution.	163.	Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se: 1) preporukom o načinu rešavanja potrošačkog spora; 2) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora; 3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.).	PU		
3.1.	Relationship with other Union legal acts 1. Save as otherwise set out in this Directive, if any provision of this Directive conflicts with a provision laid down in another Union			NP	Zakonom nije preneti odredba 3.1, jer se odnosi na prednost primene Direktive	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	legal act and relating to out-of-court redress procedures initiated by a consumer against a trader, the provision of this Directive shall prevail.					
3.2.	2. This Directive shall be without prejudice to Directive 2008/52/EC.			NP	Zakonom nije preneti odredba 3.2, jer se odnosi na prednost primene Direktive	
3.3.	3. Article 13 of this Directive shall be without prejudice to provisions on consumer information on out-of-court redress procedures contained in other Union legal acts which shall apply in addition to that Article.			NP	Zakonom nije preneti odredba 3.3, jer se odnosi na prednost primene Direktive	
4.1.(a)	Definitions 1. For the purposes of this Directive: (a) "consumer" means any natural person who is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;	5.1.1.	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti	PU		
4.1.(b)	(b) "trader" means any natural persons, or any legal person irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession;	5.1.2.	trgovac je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja deluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU		
4.1.(c)	(c) "sales contract" means any contract under which the trader transfers or undertakes to transfer the ownership of goods to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof, including any contract having as its object both goods and services;	5.1.6.	ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;	PU		
4.1.(d)	(d) "service contract" means any contract other than a sales contract under which the trader supplies or undertakes to supply a	5.1.23.	ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	service to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof;		plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;			
4.1.(e)	(e) "domestic dispute" means a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in the same Member State as that in which the trader is established;	148.2.	Domaći spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, gde u vreme zaključenja ugovora potrošač ima prebivalište ili boravište, a trgovac sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji.	PU		
4.1.(f)	(f) "cross-border dispute" means a contractual dispute arising from a sales or service contract where, at the time the consumer orders the goods or services, the consumer is resident in a Member State other than the Member State in which the trader is established;	148.3.	Prekogranični spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, gde u vreme zaključenja ugovora trgovac ima sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji, a potrošač nema ni prebivalište ni boravište u Republici Srbiji.	PU		
4.1.(g)	(g) "ADR procedure" means a procedure, as referred to in Article 2, which complies with the requirements set out in this Directive and is carried out by an ADR entity;	5.1.39.	vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova u skladu sa ovim zakonom;	PU		
4.1.(h)	(h) "ADR entity" means any entity, however named or referred to, which is established on a durable basis and offers the resolution of a dispute through an ADR procedure and that is listed in accordance with Article 20(2);	150.3.	Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. ovog člana.	PU		
4.1.(i)	(i) "competent authority" means any public authority designated by a Member State for the purposes of this Directive and established at national, regional or local level.	.		NU	Zakonom nije preneti odredba 4.1.(i) jer se odnosi na zemlje članice	
4.2.	2. A trader is established: - if the trader is a natural person, where he has his place of business,			NU	Zakonom nije preneti odredba 4.2, jer se odnosi na zemlje članice	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	- if the trader is a company or other legal person or association of natural or legal persons, where it has its statutory seat, central administration or place of business, including a branch, agency or any other establishment.					
4.3.	3. An ADR entity is established: - if it is operated by a natural person, at the place where it carries out ADR activities, - if the entity is operated by a legal person or association of natural or legal persons, at the place where that legal person or association of natural or legal persons carries out ADR activities or has its statutory seat, - if it is operated by an authority or other public body, at the place where that authority or other public body has its seat.			NU	Zakonom nije preneti odredba 4.3, jer se odnosi na zemlje članice	
5.1.	Access to ADR entities and ADR procedures 1. Member States shall facilitate access by consumers to ADR procedures and shall ensure that disputes covered by this Directive and which involve a trader established on their respective territories can be submitted to an ADR entity which complies with the requirements set out in this Directive.	151.1. 151.2.	Postupak pred telom za vansudsko rešavanje spora može da pokrene samo potrošač ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.	PU		
5.2.(a)	2. Member States shall ensure that ADR entities: (a) maintain an up-to-date website which provides the parties with easy access to information concerning the ADR procedure, and which enables consumers to submit a complaint and the requisite supporting documents online;	152.1.1. 159.2.	Ministarstvo kao centralna kontakt tačka: 1) održava i ažurira internet stranicu koja sadrži informacije o vansudskom rešavanju sporova, o proceduri i o mogućnosti podnošenja predloga za pokretanje postupka putem interneta. Predlog za pokretanje vansudskog postupka za rešavanje potrošačkog spora potrošač dostavlja Ministarstvu, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
5.2.(b)	(b) provide the parties, at their request, with the information referred to in point (a) on a durable medium;	12.1.9.	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o: 9) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.	PU		
5.2.(c)	(c) where applicable, enable the consumer to submit a complaint offline;	159.2.	Predlog za pokretanje vansudskog postupka za rešavanje potrošačkog spora potrošač dostavlja Ministarstvu, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem.	PU		
5.2.(d)	(d) enable the exchange of information between the parties via electronic means or, if applicable, by post;	159.1.8	Predlog sadrži izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);	PU		
5.2.(e)	(e) accept both domestic and cross-border disputes, including disputes covered by Regulation (EU) No 524/2013; and	148.2 148.3 149.1	Domaći spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, gde u vreme zaključenja ugovora potrošač ima prebivalište ili boravište, a trgovac sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji. Prekogranični spor je svaki potrošački spor iz stava 1. ovog člana, gde u vreme zaključenja ugovora trgovac ima sedište ili izdvojen organizacioni deo u Republici Srbiji, a potrošač nema ni prebivalište ni boravište u Republici Srbiji. Potrošački spor može se rešiti vansudskim rešavanjem potrošačkih sporova.	DU	Zakonom nije prenetu u celosti odredba 5.2.(e), jer se primena Uredbe odnosi na zemlje članice	
5.2.(f)	(f) when dealing with disputes covered by this Directive, take the necessary measures to ensure that the processing of personal data complies with the rules on the protection of personal data laid down in the national legislation implementing Directive 95/46/EC in the Member State in which the ADR entity is established.	156.	Svi podaci, predlozi i izjave iz postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora ili u vezi sa postupkom posredovanja su poverljivi, ako se strane nisu drugačije sporazumele, osim onih kojih se moraju otkriti u skladu sa zakonom ili u cilju primene ili sprovođenja sporazuma o vansudskom rešavanju potrošačkog spora, kao i kada to javni interes nalaže.	PU		
5.3.	3. Member States may fulfil their obligation under paragraph 1 by ensuring the existence of a residual ADR entity which is competent to deal with disputes as referred to in that	159.3.	Nakon prijema predloga iz stava 1. ovog člana, Ministarstvo ga prosleđuje telu za vansudsko rešavanje potrošačkog spora koje je po mestu obavljanja vansudskog rešavanja potrošačkog spora najbliže mestu	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	paragraph for the resolution of which no existing ADR entity is competent. Member States may also fulfil that obligation by relying on ADR entities established in another Member State or regional, transnational or pan-European dispute resolution entities, where traders from different Member States are covered by the same ADR entity, without prejudice to their responsibility to ensure full coverage and access to ADR entities.		prebivališta potrošača ili telu za koje Ministarstvo proceni da će postupak vansudskog rešavanja spora rešiti na najefikasniji i najcelishodniji način imajući u vidu predlog potrošača (npr. u slučaju vođenja postupka elektronskim putem, izbor tela najbližeg boravištu potrošača i sl.).			
5.4.	4. Member States may, at their discretion, permit ADR entities to maintain and introduce procedural rules that allow them to refuse to deal with a given dispute on the grounds that:	160.1.	Predlog se odbacuje iz sledećih razloga:	PU		
5.4.(a)	(a) the consumer did not attempt to contact the trader concerned in order to discuss his complaint and seek, as a first step, to resolve the matter directly with the trader;	151.1. 160.1.5	Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu. 5) potrošač, pre podnošenja predloga nije izjavio reklamaciju u skladu sa ovim zakonom.	PU		
5.4.(b)	(b) the dispute is frivolous or vexatious;	163.1.3.	Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se: 3) odlukom tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.).	PU		
5.4.(c)	(c) the dispute is being or has previously been considered by another ADR entity or by a court;	160.1.2.	Predlog se odbacuje iz sledećih razloga: 2) spor je već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku;	PU		
5.4.(d)	(d) the value of the claim falls below or above a pre-specified monetary threshold;			NU	Predlog nije odredio ni gornji ni donji limit.	
5.4.(e)	(e) the consumer has not submitted the complaint to the ADR entity within a pre-specified time limit, which shall not be set at less than one year from the date upon which	160.1.4.	Predlog se odbacuje iz sledećih razloga: 4) ako je predlog podnet nakon isteka roka od godinu dana od dana podnošenja reklamacije trgovcu.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	the consumer submitted the complaint to the trader;					
5.4.(f)	<p>(f) dealing with such a type of dispute would otherwise seriously impair the effective operation of the ADR entity.</p> <p>Where, in accordance with its procedural rules, an ADR entity is unable to consider a dispute that has been submitted to it, that ADR entity shall provide both parties with a reasoned explanation of the grounds for not considering the dispute within three weeks of receiving the complaint file.</p> <p>Such procedural rules shall not significantly impair consumers' access to ADR procedures, including in the case of cross-border disputes.</p>	163.3.	<p>Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se:</p> <p>3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.).</p>	PU		
5.5	<p>5. Member States shall ensure that, when ADR entities are permitted to establish pre-specified monetary thresholds in order to limit access to ADR procedures, those thresholds are not set at a level at which they significantly impair the consumers' access to complaint handling by ADR entities.</p>			PU	<p>Zakonom nije predviđeno ograničenje u dostupnosti vansudskog rešavanja spora.</p>	
5.6.	<p>6. Where, in accordance with the procedural rules referred to in paragraph 4, an ADR entity is unable to consider a complaint that has been submitted to it, a Member State shall not be required to ensure that the consumer can submit his complaint to another ADR entity.</p>	152.1.2.	<p>Ministarstvo kao centralna kontakt tačka:</p> <p>2) prima predloge i prosleđuje nadležnom telu;</p>	PU		
5.7.	<p>7. Where an ADR entity dealing with disputes in a specific economic sector is competent to consider disputes relating to a trader operating in that sector but which is not a member of the organisation or association forming or funding the ADR</p>	151.2	<p>Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:</p> <p>4) u potrošačkim sporovima koji su predmet ovog zakona, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno</p>	PU	<p>Zakonom je propisana obaveza učešća trgovca u vansudskom postupku po proceduri koja je propisana, sem u slučajevima kada je posebnim sektorskim propisom uređen drugačiji</p>	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	entity, the Member State shall be deemed to have fulfilled its obligation under paragraph 1 also with respect to disputes concerning that trader.	149.4.4	posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;		postupak, koji se tad isključivo primenjuje.	
6.1.	Expertise, independence and impartiality 1. Member States shall ensure that the natural persons in charge of ADR possess the necessary expertise and are independent and impartial. This shall be guaranteed by ensuring that such persons:	150.3. 155.	Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. ovog člana. Telo je nezavisno u radu i postupa nepristrasno.	PU		
6.1.(a)	(a) possess the necessary knowledge and skills in the field of alternative or judicial resolution of consumer disputes, as well as a general understanding of law;	150.3.	Tela su lica koja imaju svojstvo posrednika, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, koja su diplomirala na pravnom fakultetu, stekla nakon diplomiranja dve godine iskustva u građanskopravnoj materiji i koja su upisana u listu tela iz stava 2. ovog člana.	PU		
6.1.(b)	(b) are appointed for a term of office of sufficient duration to ensure the independence of their actions, and are not liable to be relieved from their duties without just cause;	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU		
6.1.(c)	(c) are not subject to any instructions from either party or their representatives;	155.	Telo je nezavisno u radu i postupa nepristrasno.	PU		
6.1.(d)	(d) are remunerated in a way that is not linked to the outcome of the procedure;	167.	Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.) Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade. Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu sporazuma sa telom, da pomaže rad tela	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			obezbeđivanjem prostornih i tehničkih sredstava.			
6.1.(e)	(e) without undue delay disclose to the ADR entity any circumstances that may, or may be seen to, affect their independence and impartiality or give rise to a conflict of interest with either party to the dispute they are asked to resolve. The obligation to disclose such circumstances shall be a continuing obligation throughout the ADR procedure. It shall not apply where the ADR entity comprises only one natural person.	155.	Telo je nezavisno u radu i postupa nepristrasno.	PU		
6.2.(a)	2. Member States shall ensure that ADR entities have in place procedures to ensure that in the case of circumstances referred to in point (e) of paragraph 1: (a) the natural person concerned is replaced by another natural person that shall be entrusted with conducting the ADR procedure; or failing that	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.22.).	
6.2.(b)	(b) the natural person concerned refrains from conducting the ADR procedure and, where possible, the ADR entity proposes to the parties to submit the dispute to another ADR entity which is competent to deal with the dispute; or failing that	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.22.).	
6.2.(c)	(c) the circumstances are disclosed to the parties and the natural person concerned is allowed to continue to conduct the ADR procedure only if the parties have not objected after they have been informed of the circumstances and their right to object. This paragraph shall be without prejudice to point (a) of Article 9(2). Where the ADR entity comprises only one natural person, only points (b) and (c) of the first subparagraph of this paragraph shall	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.22.).	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	apply.					
6.3.(a)	<p>3. Where Member States decide to allow procedures referred to in point (a) of Article 2(2) as ADR procedures under this Directive, they shall ensure that, in addition to the general requirements set out in paragraphs 1 and 5, those procedures comply with the following specific requirements:</p> <p>(a) the natural persons in charge of dispute resolution are nominated by, or form part of, a collegial body composed of an equal number of representatives of consumer organisations and of representatives of the trader and are appointed as result of a transparent procedure;</p>			NU	Zakonom nije predviđeno kolegijalno telo, već postupak sprovodi fizičko lice koje ispunjava određene uslove propisane Zakonom.	
6.3.(b)	the natural persons in charge of dispute resolution are granted a period of office of a minimum of three years to ensure the independence of their actions;	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.37.).	
6.3.(c)	the natural persons in charge of dispute resolution commit not to work for the trader or a professional organisation or business association of which the trader is a member for a period of three years after their position in the dispute resolution entity has ended;			NU	Zakonom nije preneti odredba 6.3.(c) već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
6.3.(d)	the dispute resolution entity does not have any hierarchical or functional link with the trader and is clearly separated from the trader's operational entities and has a sufficient budget at its disposal, which is separate from the trader's general budget, to fulfil its tasks.			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
6.4.	4. Where the natural persons in charge of ADR are employed or remunerated			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	<p>exclusively by a professional organisation or a business association of which the trader is a member, Member States shall ensure that, in addition to the general requirements set out in paragraphs 1 and 5, they have a separate and dedicated budget at their disposal which is sufficient to fulfil their tasks.</p> <p>This paragraph shall not apply where the natural persons concerned form part of a collegial body composed of an equal number of representatives of the professional organisation or business association by which they are employed or remunerated and of consumer organisations.</p>				podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
6.5.	5. Member States shall ensure that ADR entities where the natural persons in charge of dispute resolution form part of a collegial body provide for an equal number of representatives of consumers' interests and of representatives of traders' interests in that body.			NU	Zakonom nije predviđeno kolegijalno telo, već postupak sprovodi fizičko lice koje ispunjava određene uslove propisane Zakonom.	
6.6	6. For the purposes of point (a) of paragraph 1, Member States shall encourage ADR entities to provide training for natural persons in charge of ADR. If such training is provided, competent authorities shall monitor the training schemes established by ADR entities, on the basis of information communicated to them in accordance with point (g) of Article 19(3).	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.		Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.44.).	
7.1.	<p>Transparency</p> <p>1. Member States shall ensure that ADR entities make publicly available on their websites, on a durable medium upon request, and by any other means they consider appropriate, clear and easily understandable</p>	150.2. 150.4.	<p>Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.</p> <p>Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	information on:					
7.1.(a)	(a) their contact details, including postal address and e-mail address;	150.4.1.	1) naziv, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;	PU		
7.1.(b)	(b) the fact that ADR entities are listed in accordance with Article 20(2);	150.6.	Ukoliko tela prestanu da ispunjavaju propisane uslove za upis u Listu tela ili ne dostave izveštaj iz stava 5. ovog člana biće brisana sa liste tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i neće moći ponovo da budu upisana u listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa liste.	PU		
7.1.(c)	(c) the natural persons in charge of ADR, the method of their appointment and the length of their mandate;	150.5.2. 169.	podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu; Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.37.).	
7.1.(d)	(d) the expertise, impartiality and independence of the natural persons in charge of ADR, if they are employed or remunerated exclusively by the trader;			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
7.1.(e)	(e) their membership in networks of ADR entities facilitating cross-border dispute resolution, if applicable;			NP	Odredba 7.1.(e) nije usklađena, jer je R.Srbija nema status zemlje članice	
7.1.(f)	(f) the types of disputes they are competent to deal with, including any threshold if applicable;			NU	Telo je nadležno za sve vrste potrošačkih sporova, sem za one za koje je postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova propisan posebnim propisima (čl.149.4.4)	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
7.1.(g)	(g) the procedural rules governing the resolution of a dispute and the grounds on which the ADR entity may refuse to deal with a given dispute in accordance with Article 5(4);	160.1.	<p>Predlog se odbacuje iz sledećih razloga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) telo nije nadležno za rešavanje u sporu; 2) spor je već rešen u sudskom, arbitražnom ili drugom postupku; 3) ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa članom 159. stav 4. ovog zakona; 4) ako je predlog podnet nakon isteka roka od godinu dana od dana podnošenja reklamacije trgovcu; 5) potrošač, pre podnošenja predloga, nije izjavio reklamaciju u skladu sa ovim zakonom. 	PU		
7.1.(h)	(h) the languages in which complaints can be submitted to the ADR entity and in which the ADR procedure is conducted;	150.4.4.	4) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovoditi postupak;	PU		
7.1.(i)	(i) the types of rules the ADR entity may use as a basis for the dispute resolution (for example legal provisions, considerations of equity, codes of conduct);	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (čl.34.).	
7.1.(j)	(j) any preliminary requirements the parties may have to meet before an ADR procedure can be instituted, including the requirement that an attempt be made by the consumer to resolve the matter directly with the trader;	151.1.	Postupak pred telom za vansudsko rešavanje spora može da pokrene samo potrošač ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu.	PU		
7.1.(k)	(k) whether or not the parties can withdraw from the procedure;	151.2.	Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom.	PU		
7.1.(l)	(l) the costs, if any, to be borne by the parties, including any rules on awarding costs at the end of the procedure;	167.	<p>Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.)</p> <p>Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.</p> <p>Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade. Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu sporazuma sa telom, da pomaže rad tela</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			obezbeđivanjem prostornih i tehničkih sredstava.			
7.1.(m)	(m) the average length of the ADR procedure;	150.4.3.	3) prosečnu dužinu trajanja spora	PU		
7.1.(n)	(n) the legal effect of the outcome of the ADR procedure, including the penalties for non-compliance in the case of a decision having binding effect on the parties, if applicable;	163.	Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se: 1) preporukom o načinu rešavanja potrošačkog spora 2) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora 3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.).	PU		
7.1.(o)	(o) the enforceability of the ADR decision, if relevant.	166.	Sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora može imati snagu izvršne isprave ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) da sadrži izjavu dužnika kojom pristaje da poverilac na osnovu sporazuma o rešavanju spora u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora, nakon dospelosti potraživanja može pokrenuti postupak (klauzula izvršnosti) 2) sporazum mora biti potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela. Neće se dozvoliti prinudno izvršenje sporazuma o rešavanju spora koji je zaključen pred telom za vansudsko rešavanje sporova, ako zaključenje ovog sporazuma nije dozvoljeno, ako je sporazum suprotan javnom poretku, ako sporazum nije podoban za izvršenje ili je predmet izvršenja nemoguć.	PU		
7.2.(a).	Member States shall ensure that ADR entities make publicly available on their websites, on a durable medium upon request, and by any other means they consider appropriate, annual activity reports. Those reports shall include the following information relating to both domestic and cross-border disputes: (a) the number of disputes received and the types of complaints to which they related;	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.	PU	Zakonom nije preneti odredba 7.2.(a) u potpunosti, a neusklađeni deo predstavlja diskrecionu odredbu.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
7.2.(b)	(b) any systematic or significant problems that occur frequently and lead to disputes between consumers and traders; such information may be accompanied by recommendations as to how such problems can be avoided or resolved in future, in order to raise traders' standards and to facilitate the exchange of information and best practices;	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.	PU	Zakonom nije preneti odredba 7.2.(b) u potpunosti, a neusklađeni deo predstavlja diskrecionu odredbu.	
7.2.(c)	(c) the rate of disputes the ADR entity has refused to deal with and the percentage share of the types of grounds for such refusal as referred to in Article 5(4);			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
7.2.(d)	(d) in the case of procedures referred to in point (a) of Article 2(2), the percentage shares of solutions proposed or imposed in favour of the consumer and in favour of the trader, and of disputes resolved by an amicable solution;			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
7.2.(e)	(e) the percentage share of ADR procedures which were discontinued and, if known, the reasons for their discontinuation;			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
7.2.(f)	(f) the average time taken to resolve disputes;	150.4.3.	3) prosečnu dužinu trajanja spora;	PU		
7.2.(g)	(g) the rate of compliance, if known, with the outcomes of the ADR procedures;			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
7.2.(h)	(h) cooperation of ADR entities within			NU	Odredba 7.2.(h) nije usklađena,	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	networks of ADR entities which facilitate the resolution of cross-border disputes, if applicable.				jer je R.Srbija nema status zemlje članice	
8.1.(a)	Effectiveness 1. Member States shall ensure that ADR procedures are effective and fulfil the following requirements: (a) the ADR procedure is available and easily accessible online and offline to both parties irrespective of where they are;	159.2.	Predlog potrošač dostavlja Ministarstvu, neposredno, preko pošte ili elektronskim putem.	PU		
8.1.(b)	(b) the parties have access to the procedure without being obliged to retain a lawyer or a legal advisor, but the procedure shall not deprive the parties of their right to independent advice or to be represented or assisted by a third party at any stage of the procedure;	169.	Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.	PU		
8.1.(c)	(c) the ADR procedure is free of charge or available at a nominal fee for consumers;	167.2.	Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora.	PU		
8.1.(d)	(d) the ADR entity which has received a complaint notifies the parties to the dispute as soon as it has received all the documents containing the relevant information relating to the complaint;	161.1. 161.2.	Postupak se smatra pokrenutim kada telo za vansudsko rešavanje potrošačkog spora primi uredan predlog potrošača, a ne postoje uslovi za odbacivanje predloga iz člana 160. ovog zakona. Uredan predlog telo dostavlja trgovcu uz obaveštenje trgovcu da se u roku od 15 dana od dana dostavljanja predloga sa priložima izjasni da li priznaje ili osporava predlog potrošača.	PU		
8.1.(e)	(e) the outcome of the ADR procedure is made available within a period of 90 calendar days from the date on which the ADR entity has received the complete complaint file. In the case of highly complex disputes, the ADR entity in charge may, at its own discretion, extend the 90 calendar days' time period. The parties shall be	151.4. 151.5.	Vansudsko rešavanje potrošačkog spora u skladu sa ovim zakonom može da traje najduže 90 dana od dana podnošenja predloga. Izuzetno od stava 3. ovog člana, u opravdanim slučajevima kada je predmet spora složen, rok od 90 dana se može produžiti za najviše još 90 dana, o čemu telo bez odlaganja obaveštava potrošača i trgovca.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	informed of any extension of that period and of the expected length of time that will be needed for the conclusion of the dispute.					
9.1.(a)	<p>Article 9 Fairness</p> <p>1. Member States shall ensure that in ADR procedures:</p> <p>(a) the parties have the possibility, within a reasonable period of time, of expressing their point of view, of being provided by the ADR entity with the arguments, evidence, documents and facts put forward by the other party, any statements made and opinions given by experts, and of being able to comment on them;</p>	<p>161.2.</p> <p>161.3.</p> <p>169.</p>	<p>Uredan predlog telo dostavlja trgovcu uz obaveštenje trgovcu da se u roku od 15 dana od dana dostavljanja predloga sa prilozi izjasni da li priznaje ili osporava predlog potrošača.</p> <p>Ako trgovac osporava predlog, u izjašnjenju mora da navede činjenice na kojima zasniva svoje navode i dokaze kojima se utvrđuju te činjenice.</p> <p>Na pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom, primenjuje se zakon kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.</p>	PU		
9.1.(b)	(b) the parties are informed that they are not obliged to retain a lawyer or a legal advisor, but they may seek independent advice or be represented or assisted by a third party at any stage of the procedure;	162.1.	Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka.	PU		
9.1.(c)	(c) the parties are notified of the outcome of the ADR procedure in writing or on a durable medium, and are given a statement of the grounds on which the outcome is based.	<p>164.2.</p> <p>165.1.</p>	<p>Preporuka se sačinjava u pisanom obliku sa obrazloženjem i dostavlja stranama u postupku.</p> <p>Ukoliko strane u vansudskom postupku rešavanja potrošačkog spora postignu sporazum, telo ga sačinjava u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis.</p>	PU		
9.2.(a)	<p>2. In ADR procedures which aim at resolving the dispute by proposing a solution, Member States shall ensure that:</p> <p>(a) The parties have the possibility of withdrawing from the procedure at any stage if they are dissatisfied with the performance or the operation of the procedure. They shall be informed of that right before the procedure commences. Where national rules provide for mandatory participation by the</p>	162.1.	Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka.	DU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	trader in ADR procedures, this point shall apply only to the consumer.					
9.2.(b)(i)	(b) The parties, before agreeing or following a proposed solution, are informed that: (i) they have the choice as to whether or not to agree to or follow the proposed solution;	165.2. 168.6.	Sadržinu sporazuma o rešavanju spora putem vansudskog rešavanja potrošačkog spora određuju strane u postupku. Trgovac je dužan da potrošača pre potpisivanja sporazuma o arbitraži upozna sa pravnim posledicama prihvatanja arbitražnog sporazuma, posebno o obaveznosti odluke arbitraže i troškovima ovog postupka.	PU		
9.2.(b)(ii)	(ii) participation in the procedure does not preclude the possibility of seeking redress through court proceedings;	168.1.	Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.	PU		
9.2.(b)(iii)	(iii) the proposed solution may be different from an outcome determined by a court applying legal rules.			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
9.2.(c)	(c) The parties, before agreeing to or following a proposed solution, are informed of the legal effect of agreeing to or following such a proposed solution.	162.1.	Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka.	PU		
9.2.(d)	(d) The parties, before expressing their consent to a proposed solution or amicable agreement, are allowed a reasonable period of time to reflect.			HU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
9.3.	3. Where, in accordance with national law, ADR procedures provide that their outcome becomes binding on the trader once the consumer has accepted the proposed solution, Article 9(2) shall be read as applicable only to the consumer.	151.6	Potrošač može odustati od daljeg učešća u vansudskom rešavanju potrošačkog spora do okončanja postupka.	PU		
10.1.	Liberty 1. Member States shall ensure that an	168.1.	Pokretanje i vođenje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, ne isključuje niti utiče na	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	agreement between a consumer and a trader to submit complaints to an ADR entity is not binding on the consumer if it was concluded before the dispute has materialised and if it has the effect of depriving the consumer of his right to bring an action before the courts for the settlement of the dispute.		ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.			
10.2.	2. Member States shall ensure that in ADR procedures which aim at resolving the dispute by imposing a solution the solution imposed may be binding on the parties only if they were informed of its binding nature in advance and specifically accepted this. Specific acceptance by the trader is not required if national rules provide that solutions are binding on traders.	162.1.	Telo upoznaje strane sa ciljem vansudskog rešavanja spora, pravilima i troškovima postupka.	PU		
11.1.(a)	<p>Legality</p> <p>1. Member States shall ensure that in ADR procedures which aim at resolving the dispute by imposing a solution on the consumer:</p> <p>(a) in a situation where there is no conflict of laws, the solution imposed shall not result in the consumer being deprived of the protection afforded to him by the provisions that cannot be derogated from by agreement by virtue of the law of the Member State where the consumer and the trader are habitually resident;</p>			NU	Zakonom nije prenet odredba jer se odnosi na zemlje članice.	
11.1.(b)	(b) in a situation involving a conflict of laws, where the law applicable to the sales or service contract is determined in accordance with Article 6(1) and (2) of Regulation (EC) No 593/2008, the solution imposed by the ADR entity shall not result in the consumer being deprived of the protection afforded to him by the provisions that cannot be			NU	Zakonom nije prenet odredba jer se odnosi na zemlje članice.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	derogated from by agreement by virtue of the law of the Member State in which he is habitually resident;					
11.1.(c)	(c) in a situation involving a conflict of laws, where the law applicable to the sales or service contract is determined in accordance with Article 5(1) to (3) of the Rome Convention of 19 June 1980 on the law applicable to contractual obligations, the solution imposed by the ADR entity shall not result in the consumer being deprived of the protection afforded to him by the mandatory rules of the law of the Member State in which he is habitually resident.			NU	Zakonom nije preneti odredba jer se odnosi na zemlje članice.	
11.2.	2. For the purposes of this Article, "habitual residence" shall be determined in accordance with Regulation (EC) No 593/2008.			NU	Zakonom nije preneti odredba jer se odnosi na zemlje članice.	
12.1.	Effect of ADR procedures on limitation and prescription periods 1. Member States shall ensure that parties who, in an attempt to settle a dispute, have recourse to ADR procedures the outcome of which is not binding, are not subsequently prevented from initiating judicial proceedings in relation to that dispute as a result of the expiry of limitation or prescription periods during the ADR procedure.			NU	Zakonom nije preneti odredba jer se odnosi na zemlje članice.	
12.2.	2. Paragraph 1 shall be without prejudice to provisions on limitation or prescription contained in international agreements to which Member States are party.			NU	Zakonom nije preneti odredba jer se odnosi na zemlje članice.	
13.1.	INFORMATION AND COOPERATION Consumer information by traders 1. Member States shall ensure that traders	151.3.	Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	established on their territories inform consumers about the ADR entity or ADR entities by which those traders are covered, when those traders commit to or are obliged to use those entities to resolve disputes with consumers. That information shall include the website address of the relevant ADR entity or ADR entities.					
13.2.	2. The information referred to in paragraph 1 shall be provided in a clear, comprehensible and easily accessible way on the traders' website, where one exists, and, if applicable, in the general terms and conditions of sales or service contracts between the trader and a consumer.	151.3.	Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.	PU		
13.3.	3. Member States shall ensure that, in cases where a dispute between a consumer and a trader established in their territory could not be settled further to a complaint submitted directly by the consumer to the trader, the trader provides the consumer with the information referred to in paragraph 1, specifying whether he will make use of the relevant ADR entities to settle the dispute. That information shall be provided on paper or on another durable medium.	151.3.	Trgovac je dužan da na prodajnom mestu vidno i jasno istakne obaveštenje da je po zakonu obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.	PU		
14.1.	Assistance for consumers 1. Member States shall ensure that, with regard to disputes arising from cross-border sales or service contracts, consumers can obtain assistance to access the ADR entity operating in another Member State which is competent to deal with their cross-border dispute.			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
14.2.	2. Member States shall confer responsibility for the task referred to in paragraph 1 on their centres of the European Consumer			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	Centre Network, on consumer organisations or on any other body.					
15.1.	<p>General information</p> <p>1. Member States shall ensure that ADR entities, the centres of the European Consumer Centre Network and, where appropriate, the bodies designated in accordance with Article 14(2) make publicly available on their websites, by providing a link to the Commission's website, and whenever possible on a durable medium at their premises, the list of ADR entities referred to in Article 20(4).</p>			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
15.2.	<p>2. Member States shall encourage relevant consumer organisations and business associations to make publicly available on their websites, and by any other means they consider appropriate, the list of ADR entities referred to in Article 20(4).</p>			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
15.3.	<p>3. The Commission and Member States shall ensure appropriate dissemination of information on how consumers can access ADR procedures for resolving disputes covered by this Directive.</p>			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
15.4.	<p>4. The Commission and the Member States shall take accompanying measures to encourage consumer organisations and professional organisations, at Union and at national level, to raise awareness of ADR entities and their procedures and to promote ADR take-up by traders and consumers. Those bodies shall also be encouraged to provide consumers with information about competent ADR entities when they receive complaints from consumers.</p>			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
16.1.	Cooperation and exchanges of experience between ADR entities 1. Member States shall ensure that ADR entities cooperate in the resolution of cross-border disputes and conduct regular exchanges of best practices as regards the settlement of both cross-border and domestic disputes.	150.1.	Tela saraduju u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja i razmene dobre prakse.	PU		
16.2.	2. The Commission shall support and facilitate the networking of national ADR entities and the exchange and dissemination of their best practices and experiences.			NU	Odredba nije prenosiva jer se odnosi na instituciju EU.	
16.3.	3. Where a network of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes exists in a sector-specific area within the Union, Member States shall encourage ADR entities that deal with disputes in that area to become a member of that network.			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
16.4.	4. The Commission shall publish a list containing the names and contact details of the networks referred to in paragraph 3. The Commission shall, when necessary, update this list.			NP	Odredba nije prenosiva jer se odnosi na institucije EU.	
17.1.	Cooperation between ADR entities and national authorities enforcing Union legal acts on consumer protection 1. Member States shall ensure cooperation between ADR entities and national authorities entrusted with the enforcement of Union legal acts on consumer protection.			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
17.2.	2. This cooperation shall in particular include mutual exchange of information on practices in specific business sectors about which consumers have repeatedly lodged			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	complaints. It shall also include the provision of technical assessment and information by such national authorities to ADR entities where such assessment or information is necessary for the handling of individual disputes and is already available.					
17.3.	3. Member States shall ensure that cooperation and mutual information exchanges referred to in paragraphs 1 and 2 comply with the rules on the protection of personal data laid down in Directive 95/46/EC.			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
17.4.	4. This Article shall be without prejudice to provisions on professional and commercial secrecy which apply to the national authorities enforcing Union legal acts on consumer protection. ADR entities shall be subject to rules of professional secrecy or other equivalent duties of confidentiality laid down in the legislation of the Member States where they are established.			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
18.1.	Designation of competent authority 1. Each Member State shall designate a competent authority which shall carry out the functions set out in Articles 19 and 20. Each Member State may designate more than one competent authority. If a Member State does so, it shall determine which of the competent authorities designated is the single point of contact for the Commission. Each Member State shall communicate the competent authority or, where appropriate, the competent authorities, including the single point of contact it has designated, to the Commission.			NU	Odredba nije usklađena jer se odnosi na zemlje članice.	
18.2.	2. The Commission shall establish a list of the competent authorities including, where			NP	Odredba nije prenosiva jer se	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	appropriate, the single point of contact communicated to it in accordance with paragraph 1, and publish that list in the Official Journal of the European Union.				odnosi na institucije EU.	
19.1.	Information to be notified to competent authorities by dispute resolution entities 1. Member States shall ensure that dispute resolution entities established on their territories, which intend to qualify as ADR entities under this Directive and be listed in accordance with Article 20(2), notify to the competent authority the following:	150.2. 150.4.	Ministarstvo sačinjava listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i javno je objavljuje. Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:	PU		
19.1.(a)	(a) their name, contact details and website address;	150.4.1.	1) naziv, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;	PU		
19.1.(b)	(b) information on their structure and funding, including information on the natural persons in charge of dispute resolution, their remuneration, term of office and by whom they are employed;	150.4.2. 149.3.	2) podatke o fizičkim licima koja su zadužena za rešavanje sporova, njihovom profesionalnom iskustvu; Ministar bliže uređuje uslove za osnivanje, rad, kriterijume za evidentiranje tela, izveštavanje o radu, naknadu za rad tela, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 150. stav 3. ovog zakona i obrazac predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora (u daljem tekstu:predlog).	PU		
19.1.(c)	(c) their procedural rules;	150.4.5.	5) poslovnik o radu, ukoliko ga poseduju.	PU		
19.1.(d)	(d) their fees, if applicable;	167. 167.3.	Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.) Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade. Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
		167.4. 149.3.	sporazuma sa telom, da pomaže rad tela obezbeđivanjem prostornih i tehničkih sredstava. Ministar bliže uređuje uslove za osnivanje, rad, kriterijume za evidentiranje tela, izveštavanje o radu, naknadu za rad tela, kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 150. stav 3. ovog zakona i obrazac predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora (u daljem tekstu:predlog).			
19.1.(e)	(e) the average length of the dispute resolution procedures;	150.4.3.	3) prosečnu dužinu trajanja spora;	PU		
19.1.(f)	(f) the language or languages in which complaints can be submitted and the dispute resolution procedure conducted;	150.4.4.	4) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovoditi postupak;	PU		
19.1.(g)	(g) a statement on the types of disputes covered by the dispute resolution procedure;			NU	Telo je nadležno za sve vrste potrošačkih sporova, sem za one za koje je postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova propisan posebnim propisima (čl.149.4.4)	
19.1.(h)	(h) the grounds on which the dispute resolution entity may refuse to deal with a given dispute in accordance with Article 5(4);	150.4.6.	6) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.	PU		
19.1.(i)	(i) a reasoned statement on whether the entity qualifies as an ADR entity falling within the scope of this Directive and complies with the quality requirements set out in Chapter II. In the event of changes to the information referred to in points (a) to (h), ADR entities shall without undue delay notify those changes to the competent authority.			NU	Zakonom nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.	
19.2.	2. Where Member States decide to allow procedures as referred to in point (a) of	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	Article 2(2), they shall ensure that ADR entities applying such procedures notify to the competent authority, in addition to the information and statements referred to in paragraph 1, the information necessary to assess their compliance with the specific additional requirements of independence and transparency set out in Article 6(3).	150.6.	objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično. Ukoliko tela prestanu da ispunjavaju propisane uslove za upis u listu tela ili ne dostave izveštaj iz stava 5. ovog člana biće brisana sa liste tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i neće moći ponovo da budu upisana u listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa liste.			
19.3.(a)	Member States shall ensure that ADR entities communicate to the competent authorities every two years information on:	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.	PU		
19.3.(a)	the number of disputes received and the types of complaints to which they related;	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.	PU		
19.3.(b)	the percentage share of ADR procedures which were discontinued before an outcome was reached;	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.	PU		
19.3.(c)	the average time taken to resolve the disputes received;	150.4.3.	3) prosečnu dužinu trajanja spora;	PU		
19.3.(d)	the rate of compliance, if known, with the outcomes of the ADR procedures;	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.			
19.3.(e)	any systematic or significant problems that occur frequently and lead to disputes between consumers and traders. The information communicated in this regard may be accompanied by recommendations as to how such problems can be avoided or resolved in future;	150.5.	Jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, tela su dužna da javno objave na svojoj internet stranici ukoliko je imaju i dostave Ministarstvu izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih zahteva za pokretanje spora, pokrenutih i okončanih sporova, stopi izvršenih odluka tela, uočenim značajnim problemima i slično.	PU		
19.3.(f)	where applicable, an assessment of the effectiveness of their cooperation within networks of ADR entities facilitating the resolution of cross-border disputes;			NU	Odredba 19.3.(f) nije usklađena, jer se odnosi na zemlje članice.	
19.3.(g)	where applicable, the training provided to natural persons in charge of ADR in accordance with Article 6(6);			NU		
19.3.(h)	an assessment of the effectiveness of the ADR procedure offered by the entity and of possible ways of improving its performance.			NU		
20.1.	<p>Role of the competent authorities and of the Commission</p> <p>Each competent authority shall assess, in particular on the basis of the information it has received in accordance with Article 19(1), whether the dispute resolution entities notified to it qualify as ADR entities falling within the scope of this Directive and comply with the quality requirements set out in Chapter II and in national provisions implementing it, including national provisions going beyond the requirements of this Directive, in conformity with Union law.</p>			NU	Odredba 20.1. nije usklađena, jer se odnosi na zemlje članice.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
20.2.	Each competent authority shall, on the basis of the assessment referred to in paragraph 1, list all the ADR entities that have been notified to it and fulfil the conditions set out in paragraph 1. That list shall include the following:	150.2. 150.4.	Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje. Lista tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:	PU		
20.2.(a)	the name, the contact details and the website addresses of the ADR entities referred to in the first subparagraph;	150.5.1.	naziv, sedište, adresu i internet adresu svih tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;	PU		
20.2.(b)	their fees, if applicable;	167.1 167.3 167.4.	Svaka stranka u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.) Rad tela za vansudsko rešavanje potrošačkog spora je besplatan za stranke u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Tela mogu da se finansiraju iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, Strategijom i Planom rada Vlade. Jedinica lokalne samouprave može, na osnovu sporazuma sa telom, da pomaže rad tela obezbeivanjem prostornih i tehničkih sredstava.	PU		
20.2.(c)	the language or languages in which complaints can be submitted and the ADR procedure conducted;	150.4.4.	4) jezik, odnosno jezike na kojima se može podneti prigovor i sprovesti postupak;	PU		
20.2.(d)	the types of disputes covered by the ADR procedure;			NU	Telo je nadležno za sve vrste potrošačkih sporova, sem za one za koje je postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova propisan posebnim propisima (čl.149.4.4)	
20.2.(e)	the sectors and categories of disputes covered by each ADR entity;	149.4.4.	Vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u smislu ovog zakona, ne primenjuje se:	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			4)u potrošačkim sporovima koji su predmet ovog zakona, ako je vansudsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga osim finansijskih pogodbi, usluga putovanja;			
20.2.(f)	the need for the physical presence of the parties or of their representatives, if applicable, including a statement by the ADR entity on whether the ADR procedure is or can be conducted as an oral or a written procedure;	159.1.8.	Predlog sadrži: 8) izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);	PU		
20.2.(g)	the binding or non-binding nature of the outcome of the procedure; and	163. 166.	Postupak vansudskog rešavanja sporova okončava se: 1) preporukom o načinu rešavanja potrošačkog spora 2) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora 3) odlukom tela da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno (npr. složenost postupka i sl.). Sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora može imati snagu izvršne isprave ako su ispunjeni sledeći uslovi: 1) da sadrži izjavu dužnika kojom pristaje da poverilac na osnovu sporazuma o rešavanju spora u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora, nakon dospelosti potraživanja može pokrenuti postupak (klauzula izvršnosti) 2) sporazum mora biti potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela Neće se dozvoliti prinudno izvršenje sporazuma o rešavanju spora koji je zaključen pred telom za vansudsko rešavanje sporova, ako zaključenje ovog sporazuma nije dozvoljeno, ako je sporazum suprotan javnom poretku, ako sporazum nije podoban za izvršenje ili je predmet izvršenja nemoguć.	PU		
20.2.(h)	the grounds on which the ADR entity may refuse to deal with a given dispute in	150.4.6.	6) razloge zbog kojih telo može da odbije vansudsko rešavanje potrošačkog spora.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	accordance with Article 5(4).					
20.2.2.	Each competent authority shall notify the list referred to in the first subparagraph of this paragraph to the Commission. If any changes are notified to the competent authority in accordance with the second subparagraph of Article 19(1), that list shall be updated without undue delay and the relevant information notified to the Commission.			NU	Odredba nije preneti, jer se odnosi na zemlje članice.	
20.2.3.	If a dispute resolution entity listed as ADR entity under this Directive no longer complies with the requirements referred to in paragraph 1, the competent authority concerned shall contact that dispute resolution entity, stating the requirements the dispute resolution entity fails to comply with and requesting it to ensure compliance immediately. If the dispute resolution entity after a period of three months still does not fulfil the requirements referred to in paragraph 1, the competent authority shall remove the dispute resolution entity from the list referred to in the first subparagraph of this paragraph. That list shall be updated without undue delay and the relevant information notified to the Commission.			NU	Odredba nije preneti, jer se odnosi na zemlje članice.	
20.3.	If a Member State has designated more than one competent authority, the list and its updates referred to in paragraph 2 shall be notified to the Commission by the single point of contact referred to in Article 18(1). That list and those updates shall relate to all ADR entities established in that Member State.			NU	Odredba nije preneti, jer se odnosi na zemlje članice.	
20.4.	The Commission shall establish a list of the ADR entities notified to it in accordance			NP	Odredba nije prenosiva jer se	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	with paragraph 2 and update that list whenever changes are notified to the Commission. The Commission shall make publicly available that list and its updates on its website and on a durable medium. The Commission shall transmit that list and its updates to the competent authorities. Where a Member State has designated a single point of contact in accordance with Article 18(1), the Commission shall transmit that list and its updates to the single point of contact.					odnosi na institucije EU.
20.5.	Each competent authority shall make publicly available the consolidated list of ADR entities referred to in paragraph 4 on its website by providing a link to the relevant Commission website. In addition, each competent authority shall make publicly available that consolidated list on a durable medium.	150.2.	Ministarstvo sačinjava listu tela i javno je objavljuje.	DU		
20.6.(a)	By 9 July 2018, and every four years thereafter, each competent authority shall publish and send to the Commission a report on the development and functioning of ADR entities. That report shall in particular: identify best practices of ADR entities;			NU	Odredba 20.6.(a) nije usklađena, jer se odnosi na zemlje članice.	
20.6.(b)	point out the shortcomings, supported by statistics, that hinder the functioning of ADR entities for both domestic and cross-border disputes, where appropriate;			NU	Odredba 20.6.(b) nije usklađena, jer se odnosi na zemlje članice.	
20.6.(c)	make recommendations on how to improve the effective and efficient functioning of ADR entities, where appropriate.			NU	Odredba 20.6.(c) nije usklađena, jer se odnosi na zemlje članice.	
20.7.	If a Member State has designated more than one competent authority in accordance with Article 18(1), the report referred to in paragraph 6 of this Article shall be published			NU	Zakonom nije preneti odredba 20.7, jer se odnosi na zemlje članice	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	by the single point of contact referred to in Article 18(1). That report shall relate to all ADR entities established in that Member State.					
21.	<p>Penalties</p> <p>Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted in particular pursuant to Article 13 and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive.</p>	188.1.31	Novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako: 10) ne postupi u skladu sa članom 151. st. 2. i 3. ovog zakona;	PU		
22.	<p>Amendment to Regulation (EC) No 2006/2004</p> <p>In the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004, the following point is added: "20. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes (OJ L 165, 18.6.2013, p. 63): Article 13."</p>			NU	Zakonom nije preneti odredba 22, jer se odnosi na zemlje članice	
23.	<p>Amendment to Directive 2009/22/EC</p> <p>In Annex I to Directive 2009/22/EC the following point is added: "14. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes (OJ L 165, 18.6.2013, p. 63): Article 13."</p>			NU	Zakonom nije preneti odredba 23, jer se odnosi na zemlje članice	
24.1.(a)	<p>Communication</p> <p>1. By 9 July 2015, Member States shall communicate to the Commission: where appropriate, the names and contact details of the bodies designated in</p>			NU	Zakonom nije preneti odredba 24.1.(a), jer se odnosi na zemlje članice	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	accordance with Article 14(2); and					
24.1.(b)	the competent authorities including, where appropriate, the single point of contact, designated in accordance with Article 18(1). Member States shall inform the Commission of any subsequent changes to this information.			NU	Zakonom nije preneti odredba 24.1.(b), jer se odnosi na zemlje članice	
24.2.	2. By 9 January 2016, Member States shall communicate to the Commission the first list referred to in Article 20(2).			NU	Zakonom nije preneti odredba 24.2, jer se odnosi na zemlje članice	
24.3.	3. The Commission shall transmit to the Member States the information referred to in point (a) of paragraph 1.			NP	Zakonom nije preneti odredba 24.3, jer se odnosi na institucije EU.	
25.1.	Transposition Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive by 9 July 2015. They shall forthwith communicate to the Commission the text of those provisions. When Member States adopt those provisions, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.			NP	Zakonom nije preneti odredba 25.1, jer se odnosi na zemlje članice.	
25.2.	2. Member States shall communicate to the Commission the text of the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive.			NP	Zakonom nije preneti odredba 25.2, jer se odnosi na zemlje članice.	
26.	Report By 9 July 2019, and every four years thereafter, the Commission shall submit to			NP	Odredba nije prenosiva jer se odnosi na institucije EU.	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	the European Parliament, the Council and the European Economic and Social Committee a report on the application of this Directive. That report shall consider the development and the use of ADR entities and the impact of this Directive on consumers and traders, in particular on the awareness of consumers and the level of adoption by traders. That report shall be accompanied, where appropriate, by proposals for amendment of this Directive.					
27.	Entry into force This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			NP	Zakonom nije preneti odredba 27, jer se odnosi na zemlje članice.	
28.	Addressees This Directive is addressed to the Member States.			NP	Zakonom nije preneti odredba 28, jer se odnosi na zemlje članice.	

<p>1. Naziv propisa Evropske unije :</p> <p>DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (Text with EEA relevance)</p> <p>DIRECTIVE 2011/83/EU OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL DIREKTIVA 2011/83/EU EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVETA of 25 October 2011 od 25. oktobra 2011. on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council o pravima potrošača, o izmenama i dopunama Direktive Saveta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Saveta i o prestanku važenja Direktive Saveta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Saveta</p>	<p>2. „CELEX” oznaka EU propisa 32011L0083</p>
<p>3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada</p>	<p>4. Datum izrade tabele:</p>
<p>Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija</p>	<p>25.05.2021.</p>
<p>5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:</p>	<p>6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:</p>
<p>Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection</p>	<p>2017-516</p>
<p>7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:</p>	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
----	-----	----	-----	----	----	----

Odreba a propisa EU	Sadržina odredbe	Odreba propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađeno st ²	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1.	The purpose of this Directive is, through the achievement of a high level of consumer protection, to contribute to the proper functioning of the internal market by approximating certain aspects of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning contracts concluded between consumers and traders.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
2.1.1.	For the purpose of this Directive, the following definitions shall apply: (1) 'consumer' means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;	5.1.1.	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
2.1.2.	(2) 'trader' means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive;	5.1.2.	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun	PU		
2.1.3.	3) 'goods' means any tangible movable items, with the exception of items sold by way of execution or otherwise by authority of law; water, gas and electricity shall be considered as goods within the meaning of this Directive where they are put up for sale in a limited volume or a set quantity;	5.1.7	roba je telesna pokretna stvar, osim pokretnih stvari koje se prodaju u postupku izvršenja ili u drugom na osnovu zakona propisanom postupku; voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini;	PU		
2.1.4.	4) 'goods made to the consumer's specifications' means non- prefabricated goods made on the basis of an individual choice of or decision by the consumer;			NU	Nije predmet ovog zakona.	

² Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

2.1.5.	(5) 'sales contract' means any contract under which the trader transfers or undertakes to transfer the ownership of goods to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof, including any contract having as its object both goods and services;	5.1.6.	ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge	PU		
2.1.6.	(6) 'service contract' means any contract other than a sales contract under which the trader supplies or undertakes to supply a service to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay the price thereof;	5.1.23	ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu	PU		
2.1.7.	7) 'distance contract' means any contract concluded between the trader and the consumer under an organised distance sales or service-provision scheme without the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, with the exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded;	5.1.8.	ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;	PU		
2.1.8.	(8) 'off-premises contract' means any contract between the trader and the consumer: (a) concluded in the simultaneous physical presence of the trader and the consumer, in a place which is not the business premises of the trader; (b) for which an offer was made by the consumer in the same circumstances as referred to in point (a); (c) concluded on the business premises of the trader or through any means of distance communication immediately after the consumer was personally and individually addressed in a place which is not the business premises of the trader in the	5.1.11	ugovor zaključen, kao i ugovor za koji je potrošač dao ponudu izvan poslovnih prostorija je svaki ugovor između trgovca i potrošača zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, a o čijem zaključenju su vođeni pregovori izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen tokom putovanja koje je organizovao trgovac i koje je za cilj ili posledicu imalo promovisanje i prodaju robe ili usluga potrošaču;	PU		

	simultaneous physical presence of the trader and the consumer; or (d) concluded during an excursion organised by the trader with the aim or effect of promoting and selling goods or services to the consumer;					
2.1.9.	(9) 'business premises' means: (a) any immovable retail premises where the trader carries out his activity on a permanent basis; or (b) any movable retail premises where the trader carries out his activity on a usual basis;	5.1.12	poslovne prostorije su nepokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac stalno obavlja svoju delatnost kao i pokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac obično obavlja svoju delatnost;	PU		
2.1.10.	(10) 'durable medium' means any instrument which enables the consumer or the trader to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.1.44	trajni nosač zapisa je svaki instrument koji omogućava potrošaču da sačuva podatke koji su namenjeni njemu lično, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi informacije koji omogućava nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD – ROOM, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk (hard disk) računara	PU		
2.1.11.	11) 'digital content' means data which are produced and supplied in digital form;	5.1.10	digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku.	PU		
2.1.12	12) 'financial service' means any service of a banking, credit, insurance, personal pension, investment or payment nature;	5.1.45	finansijske usluge su sve bankarske i kreditne usluge, usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondom, usluge finansijskog lizinga, usluge izdavanja elektronskog novca, investicione i platne usluge, kao i finansijske pogodbe, u smislu posebnih zakona kojima su uređene te usluge.	PU		
2.1.13	13) 'public auction' means a method of sale where goods or services are offered by the trader to consumers, who attend or are given the possibility to attend the auction in person, through a transparent, competitive bidding procedure run by an auctioneer and where the successful bidder is bound to purchase the goods or services;	5.1.18	javna aukcija je postupak prodaje robe nadmetanjem potrošača kojim rukovodi aukcionar i u kojem potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da prisustvuju, pri čemu učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu kupi;	PU		

2.1.14.	(14) 'commercial guarantee' means any undertaking by the trader or a producer (the guarantor) to the consumer, in addition to his legal obligation relating to the guarantee of conformity, to reimburse the price paid or to replace, repair or service goods in any way if they do not meet the specifications or any other requirements not related to conformity set out in the guarantee statement or in the relevant advertising available at the time of, or before the conclusion of the contract;	53.1.	Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.	PU		
2.1.15.	(15) 'ancillary contract' means a contract by which the consumer acquires goods or services related to a distance contract or an off-premises contract and where those goods are supplied or those services are provided by the trader or by a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader.	5.1.17	povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu ili ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, u kojem robu isporučuje ili usluge pruža trgovac ili treće lice na osnovu sporazuma između trećeg lica i trgovca;	PU		
3.1.	This Directive shall apply, under the conditions and to the extent set out in its provisions, to any contract concluded between a trader and a consumer. It shall also apply to contracts for the supply of water, gas, electricity or district heating, including by public providers, to the extent that these commodities are provided on a contractual basis.			NP	Upućujuća norma	
3.2.	If any provision of this Directive conflicts with a provision of another Union act governing specific sectors, the provision of that other Union act shall prevail and shall apply to those specific sectors.	4.1.	Odredbe ovog zakona se primenjuju na odnose potrošača i trgovaca, koji su predmet ovog zakona, osim u slučaju postojanja posebnih odredbi sa istim ciljem kojima se uređuju predmetni odnosi koji obezbeđuju viši nivo zaštite u skladu sa posebnim propisima.	PU		

3.3.	This Directive shall not apply to contracts: (a) for social services, including social housing, childcare and support of families and persons permanently or temporarily in need, including long-term care;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	(b) for healthcare as defined in point (a) of Article 3 of Directive 2011/24/EU, whether or not they are provided via healthcare facilities;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	(c) for gambling, which involves wagering a stake with pecuniary value in games of chance, including lotteries, casino games and betting transactions;	39.2.	Trgovac je dužan da promotivne igre, nadmetanja i specijalne ponude označi na jasan i razumljiv način i da uslove učešća u promotivnoj igri ili nadmetanju odnosno uslove pod kojima važi specijalna ponuda objavi na način koji omogućava da budu lako dostupni, jasni i razumljivi potrošaču.	NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	d) for financial services;	4.6	Na pitanja zaštite korisnika finansijskih usluga, odnosno zaštite učesnika na tržištu kapitala, primenjuju se odredbe posebnog zakona.	PU		
3.3.	e) for the creation, acquisition or transfer of immovable property or of rights in immovable property;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	f) for the construction of new buildings, the substantial conversion of existing buildings and for rental of accommodation for residential purposes			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	g) on packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council (1). Article 6(7), Article 8(2) and (6) and Articles 19, 21 and 22 of this Directive shall apply mutatis mutandis to packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 in relation to travellers as defined in point 6 of Article 3 of that Directive;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	h) which fall within the scope of Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on			PU	Regulisano posebnim odredbama od 119-130. ovog Zakona.	

	the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts					
3.3.	i) which, in accordance with the laws of Member States, are established by a public office-holder who has a statutory obligation to be independent and impartial and who must ensure, by providing comprehensive legal information, that the consumer only concludes the contract on the basis of careful legal consideration and with knowledge of its legal scope;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	j) for the supply of foodstuffs, beverages or other goods intended for current consumption in the household, and which are physically supplied by a trader on frequent and regular rounds to the consumer's home, residence or workplace;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	k) for passenger transport services, with the exception of Article 8(2) and Articles 19 and 22;			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.3.	m) concluded by means of automatic vending machines or automated commercial premises;	4.2.	<p>Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora na daljinu i ugovora zaključenih izvan poslovnih prostorija ne primenjuju se na ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane i ugovore o prodaji hrane ili pića u privremenim objektima. Članovi 12, 13, 26-36, 45, 47 i 48. ovog zakona neće se primenjivati na ugovore koji se zaključuju u oblasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pružanja usluga iz ugovora o organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu, vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i prava potrošača iz ugovora o boravku učenika ili studenata u porodici u inostranstvu ili drugom odgovarajućem smeštaju; 2) periodične dostave hrane, pića ili drugih proizvoda namenjenim svakodnevnoj upotrebi u domaćinstvu koje trgovac 	PU		

			<p>isporučuje u pravilnim vremenskim razmacima potrošaču;</p> <p>3) ugovore koji su zaključeni upotrebom automata za prodaju robe ili usluga ili u poslovnim prostorijama koje su automatizovane;</p> <p>4) za prodaju hrane i pića u privremenim objektima.</p>			
3.3.	n)concluded with telecommunications operators through public payphones for their use or concluded for the use of one single connection by telephone, Internet or fax established by a consumer.			NU	Nije predmet ovog zakona.	
3.4.	Member States may decide not to apply this Directive or not to maintain or introduce corresponding national provisions to off-premises contracts for which the payment to be made by the consumer does not exceed EUR 50. Member States may define a lower value in their national legislation.			NP		
3.5.	This Directive shall not affect national general contract law such as the rules on the validity, formation or effect of a contract, in so far as general contract law aspects are not regulated in this Directive.			NP		
3.6.	This Directive shall not prevent traders from offering consumers contractual arrangements which go beyond the protection provided for in this Directive.			NP		
4.	Member States shall not maintain or introduce, in their national law, provisions diverging from those laid down in this Directive, including more or less stringent provisions to ensure a different level of consumer protection, unless otherwise provided for in this Directive.			NP		
5.1.	Before the consumer is bound by a contract other than a distance or an off-premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner, if that information	12.1.	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o:	PU		

	is not already apparent from the context: (a) the main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;	12.1.1	osnovnim obeležjima robe ili usluge;			
5.1.	b) the identity of the trader, such as his trading name, the geographical address at which he is established and his telephone number;	12.1.2	poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona	PU		
5.1.	(c) the total price of the goods or services inclusive of taxes, or where the nature of the goods or services is such that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated, as well as, where applicable, all additional freight, delivery or postal charges or, where those charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable;	12.1.3	prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;	PU		
5.1.	(d) where applicable, the arrangements for payment, delivery, performance, the time by which the trader undertakes to deliver the goods or to perform the service, and the trader's complaint handling policy;	12.1.4	načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;	PU		
5.1.	(e) in addition to a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods, the existence and the conditions of after-sales services and commercial guarantees, where applicable;	12.1.5 12.2.5	postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru; postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.	PU		
5.1.	(f) the duration of the contract, where applicable, or, if the contract is of indeterminate duration or is to be extended automatically, the conditions for terminating the contract;	12.2.1 12.1.8	trajanju ugovora; uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;	PU		
5.1.	(g) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of digital content;	12.2.3	funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;	PU		
5.1.	(h) where applicable, any relevant interoperability of digital content with hardware and software that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of.	12.2.4	relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja	PU		
5.2.	Paragraph 1 shall also apply to contracts for	26.3.	Odredbe stava 1. i 2. ovog člana se takođe	PU		

	the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium.		primenjuju na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.			
5.3.	Member States shall not be required to apply paragraph 1 to contracts which involve day-to-day transactions and which are performed immediately at the time of their conclusion.			NP		
5.4.	Member States may adopt or maintain additional pre- contractual information requirements for contracts to which this Article applies.			NP		
6.1.	Before the consumer is bound by a distance or off- premises contract, or any corresponding offer, the trader shall provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner: (a) the main characteristics of the goods or services, to the extent appropriate to the medium and to the goods or services;	26.1. 12.1.1	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o osnovnim obeležjima robe ili usluge;	PU		
6.1.	b)the identity of the trader, such as his trading name;	12.1.2	poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;	PU		
6.1.	(c) the geographical address at which the trader is established and the trader's telephone number, fax number and e-mail address, where available, to enable the consumer to contact the trader quickly and communicate with him efficiently and, where applicable, the geographical address and identity of the trader on whose behalf he is acting;	26.1.1	adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;	PU		

6.1.	(d) if different from the address provided in accordance with point (c), the geographical address of the place of business of the trader, and, where applicable, that of the trader on whose behalf he is acting, where the consumer can address any complaints;	26.1.1	adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;	PU		
6.1.	(e) the total price of the goods or services inclusive of taxes, or where the nature of the goods or services is such that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated, as well as, where applicable, all additional freight, delivery or postal charges and any other costs or, where those charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable. In the case of a contract of indeterminate duration or a contract containing a subscription, the total price shall include the total costs per billing period. Where such contracts are charged at a fixed rate, the total price shall also mean the total monthly costs. Where the total costs cannot be reasonably calculated in advance, the manner in which the price is to be calculated shall be provided;	26.1.2	prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;	PU		
6.1.	(f) the cost of using the means of distance communication for the conclusion of the contract where that cost is calculated other than at the basic rate;	26.1.3	trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;	PU		
6.1.	(g) the arrangements for payment, delivery, performance, the time by which the trader undertakes to deliver the goods or to perform the services and, where applicable, the trader's complaint handling policy;	12.1.4	načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;	PU		
6.1.	(h) where a right of withdrawal exists, the conditions, time limit and procedures for exercising that right in accordance with Article 11(1), as well as the model withdrawal form set out in Annex I(B);	26.1.4	uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona;	PU		

6.1.	i) where applicable, that the consumer will have to bear the cost of returning the goods in case of withdrawal and, for distance contracts, if the goods, by their nature, cannot normally be returned by post, the cost of returning the goods;	26.2.1	dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;	PU		
6.1.	(j) that, if the consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with Article 7(3) or Article 8(8), the consumer shall be liable to pay the trader reasonable costs in accordance with Article 14(3);	26.1.5	obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 34. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo izjavu u skladu sa članom 27. stav 2. ovog zakona, odnosno obrazac u skladu sa članom 28. ovog zakona	PU		
6.1.	(k) where a right of withdrawal is not provided for in accordance with Article 16, the information that the consumer will not benefit from a right of withdrawal or, where applicable, the circumstances under which the consumer loses his right of withdrawal;	26.1.6	podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili o okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora, ako potrošač nema pravo da odustane od ugovora u skladu sa članom 36. ovog zakona	PU		
6.1.	(l) a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods;	12.1.5	postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;	PU		
6.1.	(m) where applicable, the existence and the conditions of after sale customer assistance, after-sales services and commercial guarantees;	12.2.5	postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.	PU		
6.1.	(n) the existence of relevant codes of conduct, as defined in point (f) of Article 2 of Directive 2005/29/EC, and how copies of them can be obtained, where applicable;	26.2.2	postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;	PU		
6.1.	(o) the duration of the contract, where applicable, or, if the contract is of indeterminate duration or is to be extended automatically, the conditions for terminating the contract;	12.1.8	uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;	PU		
6.1.	(p) where applicable, the minimum duration of the consumer's obligations under the contract;	26.2.3	minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;	PU		

6.1.	(q) where applicable, the existence and the conditions of deposits or other financial guarantees to be paid or provided by the consumer at the request of the trader;	26.2.4	postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;	PU		
6.1.	(r) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of digital content	12.2.3	funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;	PU		
6.1.	(s) where applicable, any relevant interoperability of digital content with hardware and software that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of;	12.2.4	relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja, gde je primenjivo;	PU		
6.1.	(t) where applicable, the possibility of having recourse to an out-of-court complaint and redress mechanism, to which the trader is subject, and the methods for having access to it.	26.2.5	mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.	PU		
6.2.	Paragraph 1 shall also apply to contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium.	26.3.	Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponudeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.	PU		
6.3.	the case of a public auction, the information referred to in points (b), (c) and (d) of paragraph 1 may be replaced by the equivalent details for the auctioneer.	26.4.	U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 12. stav 1. tačka 2) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.	PU		
6.4.	The information referred to in points (h), (i) and (j) of paragraph 1 may be provided by means of the model instructions on withdrawal set out in Annex I(A). The trader shall have fulfilled the information requirements laid down in points (h), (i) and (j) of paragraph 1 if he has supplied these instructions to the consumer, correctly filled in.	26.5.	Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 27. ovog zakona.	PU		

6.5.	The information referred to in paragraph 1 shall form an integral part of the distance or off-premises contract and shall not be altered unless the contracting parties expressly agree otherwise.	26.9.	Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu..	PU		
6.6.	If the trader has not complied with the information requirements on additional charges or other costs as referred to in point (e) of paragraph 1, or on the costs of returning the goods as referred to in point (i) of paragraph 1, the consumer shall not bear those charges or costs.	26.7.	Trgovac je dužan da podatke iz st 1, 2. i 6. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku	PU		
6.7.	Member States may maintain or introduce in their national law language requirements regarding the contractual information, so as to ensure that such information is easily understood by the consumer.	27.8.	Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).	PU	Opciona odredba	
6.8.	The information requirements laid down in this Directive are in addition to information requirements contained in Directive 2006/123/EC and Directive 2000/31/EC and do not prevent Member States from imposing additional information requirements in accordance with those Directives. Without prejudice to the first subparagraph, if a provision of Directive 2006/123/EC or Directive 2000/31/EC on the content and the manner in which the information is to be provided conflicts with a provision of this Directive, the provision of this Directive shall prevail.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
6.9.	As regards compliance with the information requirements laid down in this Chapter, the burden of proof shall be on the trader.	26.9	Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu.	PU		

7.1.	With respect to off-premises contracts, the trader shall give the information provided for in Article 6(1) to the consumer on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium. That information shall be legible and in plain, intelligible language.	29.1.2 29.3.	Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi: čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakon na srpskom jeziku; Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.	PU		
7.2.	The trader shall provide the consumer with a copy of the signed contract or the confirmation of the contract on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium, including, where applicable, the confirmation of the consumer's prior express consent and acknowledgement in accordance with point (m) of Article 16.	29.1.3 29.3.	Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi: primerak potpisanog ugovora. Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.	PU		
7.3.	Where a consumer wants the performance of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating to begin during the withdrawal period provided for in Article 9(2), the trader shall require that the consumer makes such an express request on a durable medium.	29.4.	Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponudeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.	PU		
7.4.	With respect to off-premises contracts where the consumer has explicitly requested the services of the trader for the purpose of carrying out repairs or maintenance for which the trader and the consumer immediately perform their contractual obligations and where the payment to be made by the consumer does not exceed EUR 200: (a) the trader shall provide the consumer with the information referred to in points (b) and (c) of Article 6(1) and information about the price or the manner in which the price is to be calculated together with an estimate of the total price, on paper or, if the consumer agrees, on another durable medium. The trader shall provide the			NU		

	information referred to in points (a), (h) and (k) of Article 6(1), but may choose not to provide it on paper or another durable medium if the consumer expressly agrees; (b) the confirmation of the contract provided in accordance with paragraph 2 of this Article shall contain the information provided for in Article 6(1).					
7.5.	Member States shall not impose any further formal pre- contractual information requirements for the fulfilment of the information obligations laid down in this Directive.	.		NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
8.1.	With respect to distance contracts, the trader shall give the information provided for in Article 6(1) or make that information available to the consumer in a way appropriate to the means of distance communication used in plain and intelligible language. In so far as that information is provided on a durable medium, it shall be legible.	29.1.2	Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;	PU		
8.2.	If a distance contract to be concluded by electronic means places the consumer under an obligation to pay, the trader shall make the consumer aware in a clear and prominent manner, and directly before the consumer places his order, of the information provided for in points (a), (e), (o) and (p) of Article 6(1). The trader shall ensure that the consumer, when placing his order, explicitly acknowledges that the order implies an obligation to pay. If placing an order entails activating a button or a similar function, the button or similar function shall be labelled in an easily legible manner only with the words 'order with obligation to pay' or a corresponding unambiguous formulation indicating that placing the order entails an obligation to pay the trader. If the trader has not complied with this subparagraph, the	30.4. 30.5. 30.6.	Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 12. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 26. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenu. Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveze plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici ili na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem. Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača	PU		

	consumer shall not be bound by the contract or order.					
8.3.	Trading websites shall indicate clearly and legibly at the latest at the beginning of the ordering process whether any delivery restrictions apply and which means of payment are accepted.	30.7.	Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju.	PU		
8.4.	If the contract is concluded through a means of distance communication which allows limited space or time to display the information, the trader shall provide, on that particular means prior to the conclusion of such a contract, at least the pre-contractual information regarding the main characteristics of the goods or services, the identity of the trader, the total price, the right of withdrawal, the duration of the contract and, if the contract is of indeterminate duration, the conditions for terminating the contract, as referred to in points (a), (b), (e), (h) and (o) of Article 6(1). The other information referred to in Article 6(1) shall be provided by the trader to the consumer in an appropriate way in accordance with paragraph 1 of this Article.					
8.5.	Without prejudice to paragraph 4, if the trader makes a telephone call to the consumer with a view to concluding a distance contract, he shall, at the beginning of the conversation with the consumer, disclose his identity and, where applicable, the identity of the person on whose behalf he makes that call, and the commercial purpose of the call.	30.1	Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.	PU		
8.6.	Where a distance contract is to be concluded by telephone, Member States may provide that the trader has to confirm the offer to the consumer who is			PU		

	bound only once he has signed the offer or has sent his written consent. Member States may also provide that such confirmations have to be made on a durable medium.					
8.7.	The trader shall provide the consumer with the confirmation of the contract concluded, on a durable medium within a reasonable time after the conclusion of the distance contract, and at the latest at the time of the delivery of the goods or before the performance of the service begins. That confirmation shall include: (a) all the information referred to in Article 6(1) unless the trader has already provided that information to the consumer on a durable medium prior to the conclusion of the distance contract; and (b) where applicable, the confirmation of the consumer's prior express consent and acknowledgment in accordance with point (m) of Article 16.			PU		
8.8.	Where a consumer wants the performance of services, or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, to begin during the withdrawal period provided for in Article 9(2), the trader shall require that the consumer make an express request.	30.8.	Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku roka iz člana 28. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.	PU		
8.9.	This Article shall be without prejudice to the provisions on the conclusion of e-contracts and the placing of e-orders set out in Articles 9 and 11 of Directive 2000/31/EC.			Upućujuća norma		
8.10.	Member States shall not impose any further formal pre-contractual information requirements for the fulfilment of the information obligations laid down in this Directive.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
9.1.	Save where the exceptions provided for in Article 16 apply, the consumer shall have a period of 14 days to withdraw	27.1.	Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja	PU		

	from a distance or off-premises contract, without giving any reason, and without incurring any costs other than those provided for in Article 13(2) and Article 14.		razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).			
9.2.	Without prejudice to Article 10, the withdrawal period referred to in paragraph 1 of this Article shall expire after 14 days from: (a) in the case of service contracts, the day of the conclusion of the contract; (b) in the case of sales contracts, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the goods or: (i) in the case of multiple goods ordered by the consumer in one order and delivered separately, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last good; (ii) in the case of delivery of a good consisting of multiple lots or pieces, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the last lot or piece; (iii) in the case of contracts for regular delivery of goods during defined period of time, the day on which the consumer or a third party other than the carrier and indicated by the consumer acquires physical possession of the first good; (c) in the case of contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or of digital content which is not supplied on a tangible medium, the day of the conclusion of the contract.	28.1. 28.2. 28.3. 28.4. 28.5.	Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca. Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta robe koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče od dana kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče od dana kada je poslednja pošiljka ili deo, dospelo u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.	PU		
9.3.	The Member States shall not prohibit the contracting parties from performing their contractual obligations during the			NP	Opciona odredba	

	withdrawal period. Nevertheless, in the case of off- premises contracts, Member States may maintain existing national legislation prohibiting the trader from collecting the payment from the consumer during the given period after the conclusion of the contract.					
10.1.	If the trader has not provided the consumer with the information on the right of withdrawal as required by point (h) of Article 6(1), the withdrawal period shall expire 12 months from the end of the initial withdrawal period, as determined in accordance with Article 9(2).	28.6.	Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.	PU		
10.2.	If the trader has provided the consumer with the information provided for in paragraph 1 of this Article within 12 months from the day referred to in Article 9(2), the withdrawal period shall expire 14 days after the day upon which the consumer receives that information.	28.7.	Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 26. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 29. stav 1. ovog zakona i člana 30. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana za odustanak od ugovora počinje da teče od dana kada potrošač dobije obrazac za odustanak.	PU		
11.1.	Before the expiry of the withdrawal period, the consumer shall inform the trader of his decision to withdraw from the contract. For this purpose, the consumer may either: (a) use the model withdrawal form as set out in Annex I(B); or (b) make any other unequivocal statement setting out his decision to withdraw from the contract.	27.2.	Potrošač ostvaruje pravo na odustanak izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, ili izvan poslovnih prostorija (u daljem tekstu: izjava o odustanku) ili na drugi nedvosmislen način.	PU		
11.1.1.	Member States shall not provide for any formal requirements applicable to the model withdrawal form other than those set out in Annex I(B).			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
11.2.	The consumer shall have exercised his right of withdrawal within the withdrawal period referred to in Article 9(2) and Article 10 if the communication concerning the exercise of the right of withdrawal is sent by the consumer before that period has expired.	27.3.	Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.	PU		
11.3.	.The trader may, in addition to the	27.5.	Ako trgovac omogući potrošaču da	PU		

	possibilities referred to in paragraph 1, give the option to the consumer to electronically fill in and submit either the model withdrawal form set out in Annex I(B) or any other unequivocal statement on the trader's website. In those cases the trader shall communicate to the consumer an acknowledgement of receipt of such a withdrawal on a durable medium without delay.		elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.			
11.4.	.The burden of proof of exercising the right of withdrawal in accordance with this Article shall be on the consumer.	27.7.	Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1.-5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.	PU		
12.	The exercise of the right of withdrawal shall terminate the obligations of the parties: (a) to perform the distance or off-premises contract; or (b) to conclude the distance or off-premises contract, in cases where an offer was made by the consumer.	32.1	Ako potrošač ostvari pravo na odustanka od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 33. i 34. ovog zakona.	PU		
13.1.	The trader shall reimburse all payments received from the consumer, including, if applicable, the costs of delivery without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he is informed of the consumer's decision to withdraw from the contract in accordance with Article 11. The trader shall carry out the reimbursement referred to in the first subparagraph using the same means of payment as the consumer used for the initial transaction, unless the consumer has expressly agreed otherwise and provided that the consumer does not incur any fees as a result of such reimbursement.	33.1. 33.2.	Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak. Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.	PU		
13.2.	Notwithstanding paragraph 1, the trader shall not be required to reimburse the supplementary costs, if the consumer has expressly opted for a type of delivery other than the least expensive type of standard delivery offered by the trader.	33.3.	Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac.	PU		

13.3.	Unless the trader has offered to collect the goods himself, with regard to sales contracts, the trader may withhold the reimbursement until he has received the goods back, or until the consumer has supplied evidence of having sent back the goods, whichever is the earliest.	33.4.	Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.			
14.1.	Unless the trader has offered to collect the goods himself, the consumer shall send back the goods or hand them over to the trader or to a person authorised by the trader to receive the goods, without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which he has communicated his decision to withdraw from the contract to the trader in accordance with Article 11. The deadline shall be met if the consumer sends back the goods before the period of 14 days has expired.	34.1. 34.2.	Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak. Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.	PU		
14.1.2.	The consumer shall only bear the direct cost of returning the goods unless the trader has agreed to bear them or the trader failed to inform the consumer that the consumer has to bear them.	34.3.	Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.	PU		
14.1.3.	In the case of off-premises contracts where the goods have been delivered to the consumer's home at the time of the conclusion of the contract, the trader shall at his own expense collect the goods if, by their nature, those goods cannot normally be returned by post.	33.5.	Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatora.	PU		
14.2.	The consumer shall only be liable for any diminished value of the goods resulting from the handling of the goods other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods. The consumer shall in any event not be liable for diminished value of the goods where the trader has failed to provide notice of the right of withdrawal in accordance with point (h) of Article	34.4. 34.5.	Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe. Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 26. stav 1. tačka	PU		

	6(1).		4) ovog zakona			
14.3.	Where a consumer exercises the right of withdrawal after having made a request in accordance with Article 7(3) or Article 8(8), the consumer shall pay to the trader an amount which is in proportion to what has been provided until the time the consumer has informed the trader of the exercise of the right of withdrawal, in comparison with the full coverage of the contract. The proportionate amount to be paid by the consumer to the trader shall be calculated on the basis of the total price agreed in the contract. If the total price is excessive, the proportionate amount shall be calculated on the basis of the market value of what has been provided.	34.6. 34.7.	Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora. Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno	PU		
14.4.	The consumer shall bear no cost for: (a) the performance of services or the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, or of district heating, in full or in part, during the withdrawal period, where: (i) the trader has failed to provide information in accordance with points (h) or (j) of Article 6(1); or (ii) the consumer has not expressly requested performance to begin during the withdrawal period in accordance with Article 7(3) and Article 8(8); or (b) the supply, in full or in part, of digital content which is not supplied on a tangible medium where: (i) the consumer has not given his prior express consent to the beginning of the performance before the end of the 14-day period referred to in Article 9; (ii) the consumer has not acknowledged that he loses his right of withdrawal when giving his consent; or (iii) the trader has failed to provide confirmation in accordance with Article 7(2) or Article 8(7).	34.8.	Potrošač ne snosi troškove za: 1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak kada: (1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 26. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili (2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona; 2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada: (1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana za odustanak od ugovora; (2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili (3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 29. stav 2. ili članom 30. stav 3. ovog zakona.	PU		

14.5.	Except as provided for in Article 13(2) and in this Article, the consumer shall not incur any liability as a consequence of the exercise of the right of withdrawal.	34.9.	Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi posledice zbog ostvarivanja prava na odustanak od ugovora.	PU		
15.1.	Without prejudice to Article 15 of Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers (1), if the consumer exercises his right of withdrawal from a distance or an off-premises contract in accordance with Articles 9 to 14 of this Directive, any ancillary contracts shall be automatically terminated, without any costs for the consumer, except as provided for in Article 13(2) and in Article 14 of this Directive.	35.1.	U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, uključujući troškove iz čl. 33. i 34. ovog zakona.	PU		
15.2.	The Member States shall lay down detailed rules on the termination of such contracts.			NP	Obaveza država članica EU	
16.	Member States shall not provide for the right of withdrawal set out in Articles 9 to 15 in respect of distance and off-premises contracts as regards the following: (a) service contracts after the service has been fully performed if the performance has begun with the consumer's prior express consent, and with the acknowledgement that he will lose his right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader; (b) the supply of goods or services for which the price is dependent on fluctuations in the financial market which cannot be controlled by the trader and which may occur within the withdrawal period; (c) the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised; (d) the supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly; (e) the supply of sealed goods which are not suitable for return due to health	36.1.	Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju: 1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor; 2) isporuke robe ili pružanja usluga čija cena zavisi od promena na finansijskom tržištu na koje trgovac ne može da utiče i koje mogu nastati u toku roka za odustanak; 3) isporuke robe proizvedene prema posebnim zahtevima potrošača ili jasno personalizovane; 4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja; 5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je oštećena nakon isporuke; 6) isporuke robe koja se, nakon isporuke, zbog svoje prirode neodvojivo meša sa drugom robom; 7) isporuke alkoholnih pića čija je cena dogovorena u vreme zaključivanja ugovora o	PU		

<p>protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery;</p> <p>(f) the supply of goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items;</p> <p>(g) the supply of alcoholic beverages, the price of which has been agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market which cannot be controlled by the trader;</p> <p>(h) contracts where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out urgent repairs or maintenance. If, on the occasion of such visit, the trader provides services in addition to those specifically requested by the consumer or goods other than replacement parts necessarily used in carrying out the maintenance or in making the repairs, the right of withdrawal shall apply to those additional services or goods;</p> <p>(i) the supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software which were unsealed after delivery;</p> <p>(j) the supply of a newspaper, periodical or magazine with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;</p> <p>(k) contracts concluded at a public auction;</p> <p>(l) the provision of accommodation other than for residential purpose, transport of goods, car rental services, catering or services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period of performance;</p> <p>(m) the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun with the consumer's prior express consent and his</p>	<p>prodaji i čija se isporuka može izvršiti tek nakon 30 dana od dana zaključenja ugovora, a čija stvarna cena zavisi od promena cena na tržištu na koje trgovac ne može da utiče;</p> <p>8) ugovora kojima potrošač izričito zahteva posetu od strane trgovca u cilju sprovođenja hitnih popravki ili održavanja; ukoliko prilikom ove posete trgovac pruži i druge usluge osim onih koje je potrošač konkretno zahtevao ili dostavi drugu robu osim delova za zamenu koji su neophodni za održavanje ili izvršenje popravke, pravo na odustanak od ugovora se odnosi na ove dopunske usluge ili robu;</p> <p>9) isporuke zapečaćenih audio, video zapisa ili računarskog softvera, koji su opečaćeni nakon isporuke;</p> <p>10) isporuke novina, periodičnih izdanja ili časopisa osim pretplatničkih ugovora za isporuku ovih izdanja;</p> <p>11) ugovora zaključenih na javnoj aukciji;</p> <p>12) pružanja smeštaja koji nije u stambene svrhe, transporta robe, usluga iznajmljivanja automobila, usluga pripreme i dostavljanja hrane ili usluga povezanih sa slobodnim aktivnostima ukoliko ugovor predviđa konkretni rok ili period izvršenja;</p> <p>13) isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču zapisa ako je izvršenje započelo posle prethodne izričite saglasnosti potrošača i njegove potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora.</p>			
---	--	--	--	--

	acknowledgment that he thereby loses his right of withdrawal.					
17.	Articles 18 and 20 shall apply to sales contracts. Those Articles shall not apply to contracts for the supply of water, gas or electricity, where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, of district heating or the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium. 2. Articles 19, 21 and 22 shall apply to sales and service contracts and to contracts for the supply of water, gas, electricity, district heating or digital content.			Upućujuća norma		
18.1.	Unless the parties have agreed otherwise on the time of delivery, the trader shall deliver the goods by transferring the physical possession or control of the goods to the consumer without undue delay, but not later than 30 days from the conclusion of the contract.	45.1.	Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.	PU		
18.2.	Where the trader has failed to fulfil his obligation to deliver the goods at the time agreed upon with the consumer or within the time limit set out in paragraph 1, the consumer shall call upon him to make the delivery within an additional period of time appropriate to the circumstances. If the trader fails to deliver the goods within that additional period of time, the consumer shall be entitled to terminate the contract. The first subparagraph shall not be applicable to sales contracts where the trader has refused to deliver the goods or where delivery within the agreed delivery period is essential taking into account all the circumstances attending the conclusion of the contract or where the consumer informs the trader, prior to the conclusion of the contract, that delivery by or on a specified date is essential. In	47.1. 47.2. 47.3.	Ako prodavac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan element ugovora ili je potrošač obavestio prodavca pre zaključenja ugovora da je isporuka na određeni dan, to jest u ugovorenom roku od suštinskog značaja za njega, ugovor se raskida po samom zakonu. U slučaju iz stava 1. potrošač može održati ugovor ako bez odlaganja ostavi naknadni rok za ispunjenje ugovora. Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči robu, ugovor se raskida po samom zakonu.	PU		

	those cases, if the trader fails to deliver the goods at the time agreed upon with the consumer or within the time limit set out in paragraph 1, the consumer shall be entitled to terminate the contract immediately.					
18.3.	Upon termination of the contract, the trader shall, without undue delay, reimburse all sums paid under the contract.	47.4.	U slučaju raskida ugovora, prodavac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora.	PU		
18.4.	In addition to the termination of the contract in accordance with paragraph 2, the consumer may have recourse to other remedies provided for by national law.			NP	Opciona odredba	
19.	.Member States shall prohibit traders from charging consumers, in respect of the use of a given means of payment, fees that exceed the cost borne by the trader for the use of such means.			NP	Obaveza država članica EU	
20.	In contracts where the trader dispatches the goods to the consumer, the risk of loss of or damage to the goods shall pass to the consumer when he or a third party indicated by the consumer and other than the carrier has acquired the physical possession of the goods. However, the risk shall pass to the consumer upon delivery to the carrier if the carrier was commissioned by the consumer to carry the goods and that choice was not offered by the trader, without prejudice to the rights of the consumer against the carrier.	48.1. 48.2.	Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe do trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi prodavac. Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe posle trenutka predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik ili otpremnik, snosi potrošač.	PU		
21.	Member States shall ensure that where the trader operates a telephone line for the purpose of contacting him by telephone in relation to the contract concluded, the consumer, when contacting the trader is not bound to pay more than the basic rate.	45.6.	Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.	PU		

	The first subparagraph shall be without prejudice to the right of telecommunication services providers to charge for such calls.					
22.	Before the consumer is bound by the contract or offer, the trader shall seek the express consent of the consumer to any extra payment in addition to the remuneration agreed upon for the trader's main contractual obligation. If the trader has not obtained the consumer's express consent but has inferred it by using default options which the consumer is required to reject in order to avoid the additional payment, the consumer shall be entitled to reimbursement of this payment.	13.1 13.2 13.3	Potrošač nije dužan da plati bilo kakav oblik dodatnih troškova, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke, ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca. Trgovac je dužan da saglasnost potrošača iz stava 1. ovog člana pribavi pre nego što se potrošač obaveže ugovorom ili ponudom. Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove, potrošač ima pravo na povraćaj novca.	PU		
23.1.	Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive.			NP	Obaveza država članica EU	
23.2.	The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby one or more of the following bodies, as determined by national law, may take action under national law before the courts or before the competent administrative bodies to ensure that the national provisions transposing this Directive are applied: (a) public bodies or their representatives; (b) consumer organisations having a legitimate interest in protecting consumers; (c) professional organisations having a legitimate interest in acting.					
24.1.2.	Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of the national provisions adopted			NP	Obaveza država članica EU	

	<p>pursuant to this Directive and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for must be effective, proportionate and dissuasive.</p> <p>2. Member States shall notify those provisions to the Commission by 13 December 2013 and shall notify it without delay of any subsequent amendment affecting them.</p>					
25.	<p>If the law applicable to the contract is the law of a Member State, consumers may not waive the rights conferred on them by the national measures transposing this Directive.</p> <p>Any contractual terms which directly or indirectly waive or restrict the rights resulting from this Directive shall not be binding on the consumer.</p>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
26.	<p>Member States shall take appropriate measures to inform consumers and traders of the national provisions transposing this Directive and shall, where appropriate, encourage traders and code owners as defined in point (g) of Article 2 of Directive 2005/29/EC, to inform consumers of their codes of conduct.</p>			NP	Obaveza država članica EU	
27.	<p>The consumer shall be exempted from the obligation to provide any consideration in cases of unsolicited supply of goods, water, gas, electricity, district heating or digital content or unsolicited provision of services, prohibited by Article 5(5) and point 29 of Annex I to Directive 2005/29/EC. In such cases, the absence of a response from the consumer following such an</p>	<p>38.1.</p> <p>38.2.</p>	<p>Zabranjeno je slanje robe ili pružanje usluga potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje potrošač nije naručio.</p> <p>Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio.</p>	PU		

	unsolicited supply or provision shall not constitute consent.					
28.	<p>1. Member States shall adopt and publish, by 13 December 2013, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall forthwith communicate to the Commission the text of these measures in the form of documents. The Commission shall make use of these documents for the purposes of the report referred to in Article 30.</p> <p>They shall apply those measures from 13 June 2014.</p> <p>When Member States adopt those measures, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.</p> <p>2. The provisions of this Directive shall apply to contracts concluded after 13 June 2014.</p>			NP	Obaveza država članica EU	
29.	<p>1. Where a Member State makes use of any of the regulatory choices referred to in Article 3(4), Article 6(7), Article 6(8), Article 7(4), Article 8(6) and Article 9(3), it shall inform the Commission thereof by 13 December 2013, as well as of any subsequent changes.</p> <p>2. The Commission shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is easily accessible to consumers and traders, inter alia, on a dedicated website.</p> <p>3. The Commission shall forward the information referred to in paragraph 1 to the other Member States and the European Parliament. The Commission shall consult stakeholders on that information.</p>			NP	Obaveza država članica EU	
30.	By 13 December 2016, the Commission shall submit a report on the application of this Directive to the European Parliament and the Council. That report shall include			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

	in particular an evaluation of the provisions of this Directive regarding digital content including the right of withdrawal. The report shall be accompanied, where necessary, by legislative proposals to adapt this Directive to developments in the field of consumer rights.				
31.	Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC, as amended by Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services (1) and by Directives 2005/29/EC and 2007/64/EC, are repealed as of 13 June 2014. References to the repealed Directives shall be construed as references to this Directive and shall be read in accordance with the correlation table set out in Annex II.			NP	Upućujuća odredba
32.	In Directive 93/13/EEC, the following Article is inserted: <i>Article 8a</i> 1. Where a Member State adopts provisions in accordance with Article 8, it shall inform the Commission thereof, as well as of any subsequent changes, in particular where those provisions: — extend the unfairness assessment to individually negotiated contractual terms or to the adequacy of the price or remuneration; or, — contain lists of contractual terms which shall be considered as unfair, 2. The Commission shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is easily accessible to consumers and traders, inter alia, on a dedicated website. 3. The Commission shall forward the information referred to in paragraph 1 to the other Member States and the European Parliament. The Commission shall consult stakeholders on that information.’			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja

33.	<p>In Directive 1999/44/EC, the following Article is inserted: <i>'Article 8a</i> Reporting requirements 1. Where, in accordance with Article 8(2), a Member State adopts more stringent consumer protection provisions than those provided for in Article 5(1) to (3) and in Article 7(1), it shall inform the Commission thereof, as well as of any subsequent changes. 2. The Commission shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is easily accessible to consumers and traders, inter alia, on a dedicated website. 3. The Commission shall forward the information referred to in paragraph 1 to the other Member States and the European Parliament. The Commission shall consult stakeholders on that information.'</p>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
34.	<p>This Directive shall enter into force on the 20th day following its publication in the <i>Official Journal of the European Union</i>.</p>	34.2.		NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
35.	<p>This Directive is addressed to the Member States.</p>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171 , 07/07/1999 P. 0012 - 0016) Direktiva 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 25 maja 2009 o pojedinim aspektima prodaje potrošačke robe i povezanim garancijama	2. „CELEX” oznaka EU propisa 31999L0044
3. Ovlašćeni predlagač propis: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obradivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	25.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:
Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ³	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1.1.	The purpose of this Directive is the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees in order to ensure a uniform minimum level of consumer protection in the context of the internal market.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

³ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

1.2.a	For the purposes of this Directive: (a) consumer: shall mean any natural person who, in the contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are not related to his trade, business or profession;	5.1.1	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
1.2.b	(b) consumer goods: shall mean any tangible movable item, with the exception of: - goods sold by way of execution or otherwise by authority of law, - water and gas where they are not put up for sale in a limited volume or set quantity, - electricity;	5.1.7	roba je telesna pokretna stvar, osim pokretnih stvari koje se prodaju u postupku izvršenja ili u drugom na osnovu zakona propisanom postupku; voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini	PU		
1.2.c	(c) seller: shall mean any natural or legal person who, under a contract, sells consumer goods in the course of his trade, business or profession;	5.1.2 5.1.3	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun; prodavac je, u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe ili pružanju usluge;	PU		
1.2.d	(d) producer: shall mean the manufacturer of consumer goods, the importer of consumer goods into the territory of the Community or any person purporting to be a producer by placing his name, trade mark or other distinctive sign on the consumer goods;	5.1.16	proizvođač je lice: (1) koji proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republike Srbije radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa, (2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu, (3) trgovac proizvoda koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod, (4) trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku;	PU		
1.2.e	(e) guarantee: shall mean any undertaking by a seller or producer to the consumer, given without extra charge, to reimburse the price paid or to replace, repair or handle consumer	53.1	Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.	PU		

	goods in any way if they do not meet the specifications set out in the guarantee statement or in the relevant advertising;					
1.2.f	(f) repair: shall mean, in the event of lack of conformity, bringing consumer goods into conformity with the contract of sale.			NU		
1.3.	Member States may provide that the expression "consumer goods" does not cover second-hand goods sold at public auction where consumers have the opportunity of attending the sale in person.			NP	Opciona odredba	
1.4.	Contracts for the supply of consumer goods to be manufactured or produced shall also be deemed contracts of sale for the purpose of this Directive.	4.3.	Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se i na ugovore o isporuci robe koja je predmet proizvodnje.	PU		
2.1.	The seller must deliver goods to the consumer which are in conformity with the contract of sale.	49.1.	Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.	PU		
2.2.a	Consumer goods are presumed to be in conformity with the contract if they: (a) comply with the description given by the seller and possess the qualities of the goods which the seller has held out to the consumer as a sample or model;	49.2.1	Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru: ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;	PU		
2.2.b	(b) are fit for any particular purpose for which the consumer requires them and which he made known to the seller at the time of conclusion of the contract and which the seller has accepted;	49.2.2	ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;	PU		
2.2.c	(c) are fit for the purposes for which goods of the same type are normally used;	49.2.3	ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;	PU		
2.2.d	(d) show the quality and performance which are normal in goods of the same type and which the consumer can reasonably expect, given the nature of the goods and taking into account any public statements on the specific characteristics of the goods made about them by the seller, the producer or his representative, particularly in advertising or on labelling.	49.2.4	ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.	PU		
2.3.	There shall be deemed not to be a lack of conformity for the purposes of this Article if, at the time the contract was concluded, the	50.3.	Prodavac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da	PU		

	consumer was aware, or could not reasonably be unaware of, the lack of conformity, or if the lack of conformity has its origin in materials supplied by the consumer.		roba nije saobrazna ugovoru ili ako je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.			
2.4.	The seller shall not be bound by public statements, as referred to in paragraph 2(d) if he: - shows that he was not, and could not reasonably have been, aware of the statement in question, - shows that by the time of conclusion of the contract the statement had been corrected, or - shows that the decision to buy the consumer goods could not have been influenced by the statement.	50.5.	Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako: 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje; 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja; 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.	PU		
2.5.	Any lack of conformity resulting from incorrect installation of the consumer goods shall be deemed to be equivalent to lack of conformity of the goods if installation forms part of the contract of sale of the goods and the goods were installed by the seller or under his responsibility. This shall apply equally if the product, intended to be installed by the consumer, is installed by the consumer and the incorrect installation is due to a shortcoming in the installation instructions.	50.2.	Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i za nepravilnu instalaciju ili montažu robe koja je posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.	PU		
3.1.	The seller shall be liable to the consumer for any lack of conformity which exists at the time the goods were delivered.	50.1.1	Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako: 1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;	PU		
3.2.	In the case of a lack of conformity, the consumer shall be entitled to have the goods brought into conformity free of charge by repair or replacement, in accordance with paragraph 3, or to have an appropriate reduction made in the price or the contract rescinded with regard to those goods, in accordance with paragraphs 5 and 6.	51.1.	Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.	PU		
3.3. 1	In the first place, the consumer may require the seller to repair the goods or he may require the seller to replace them, in either case free of charge, unless this is impossible or disproportionate.	51.2.	Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe.	PU		
3.3.1	In the first place, the consumer may require	51.1.	Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru,	PU		

	the seller to repair the goods or he may require the seller to replace them, in either case free of charge, unless this is impossible or disproportionate.		potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.			
3.3.2	A remedy shall be deemed to be disproportionate if it imposes costs on the seller which, in comparison with the alternative remedy, are unreasonable, taking into account: - the value the goods would have if there were no lack of conformity, - the significance of the lack of conformity, and - whether the alternative remedy could be completed without significant inconvenience to the consumer.	51.3.4 51.4.	Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako: otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir: 1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru; 2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju; 3) da li se nesaobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.	PU		
3.3.3	Any repair or replacement shall be completed within a reasonable time and without any significant inconvenience to the consumer, taking account of the nature of the goods and the purpose for which the consumer required the goods.	51.6.	Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.	PU		
3.4.	The terms "free of charge" in paragraphs 2 and 3 refer to the necessary costs incurred to bring the goods into conformity, particularly the cost of postage, labour and materials.	51.9.	Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.	PU		
3.4		51.1.	Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.	PU		

3.5.	The consumer may require an appropriate reduction of the price or have the contract rescinded: - if the consumer is entitled to neither repair nor replacement, or - if the seller has not completed the remedy within a reasonable time, or - if the seller has not completed the remedy without significant inconvenience to the consumer.	51.3	Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako: 1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku; 2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, to jest ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku; 3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene; 4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.	PU		
3.5		51.5.	Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.	PU		
3.6.	The consumer is not entitled to have the contract rescinded if the lack of conformity is minor.	51.11.	Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.	PU		
4	Where the final seller is liable to the consumer because of a lack of conformity resulting from an act or omission by the producer, a previous seller in the same chain of contracts or any other intermediary, the final seller shall be entitled to pursue remedies against the person or persons liable in the contractual chain. the person or persons liable against whom the final seller may pursue remedies, together with the relevant actions and conditions of exercise, shall be determined by national law.	51.10.	Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.	PU		
5.1.	The seller shall be held liable under Article 3 where the lack of conformity becomes apparent within two years as from delivery of the goods. If, under national legislation, the rights laid down in Article 3(2) are subject to a limitation period, that period shall not expire within a period of two years from the	52.1. 52.2.	Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u	PU		

	time of delivery.		suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.			
5.2.a	Member States may provide that, in order to benefit from his rights, the consumer must inform the seller of the lack of conformity within a period of two months from the date on which he detected such lack of conformity.			NP	Opciona odredba	
5.2.b	Member States shall inform the Commission of their use of this paragraph. The Commission shall monitor the effect of the existence of this option for the Member States on consumers and on the internal market.			NP	Obaveza država članica EU	
5.2.c	Not later than 7 January 2003, the Commission shall prepare a report on the use made by Member States of this paragraph. This report shall be published in the Official Journal of the European Communities.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
5.3.	Unless proved otherwise, any lack of conformity which becomes apparent within six months of delivery of the goods shall be presumed to have existed at the time of delivery unless this presumption is incompatible with the nature of the goods or the nature of the lack of conformity.	52.2	Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi prodavac.	PU		
6.1.	A guarantee shall be legally binding on the offerer under the conditions laid down in the guarantee statement and the associated advertising.	53.1.	Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.	PU		

6.2.	<p>the guarantee shall:</p> <ul style="list-style-type: none"> - state that the consumer has legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods and make clear that those rights are not affected by the guarantee, - set out in plain intelligible language the contents of the guarantee and the essential particulars necessary for making claims under the guarantee, notably the duration and territorial scope of the guarantee as well as the name and address of the guarantor. 	53.2	<p>Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru; 2) nazivu i adresi davaoca garancije; 3) nazivu i adresi prodavca ako on nije istovremeno i davalac garancije; 4) datumu predaje robe potrošaču; 5) podatke koji identifikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.); 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije; 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije. 	PU		
6.3.	<p>On request by the consumer, the guarantee shall be made available in writing or feature in another durable medium available and accessible to him.</p>	53.3.	<p>Trgovac je dužan da za datu garanciju sačini garantni list iz stava 2. ovog člana, ukoliko se roba prodaje sa garancijom.</p>	PU		
6.4.	<p>Within its own territory, the Member State in which the consumer goods are marketed may, in accordance with the rules of the Treaty, provide that the guarantee be drafted in one or more languages which it shall determine from among the official languages of the Community.</p>	53.5.	<p>Garantni list se može izdati i u elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču ukoliko se potrošač saglasi.</p>	NP	Opcija za države članice EU	

6.5.	Should a guarantee infringe the requirements of paragraphs 2, 3 or 4, the validity of this guarantee shall in no way be affected, and the consumer can still rely on the guarantee and require that it be honoured.	53.7.	Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.	PU		
7.1.1	Any contractual terms or agreements concluded with the seller before the lack of conformity is brought to the seller's attention which directly or indirectly waive or restrict the rights resulting from this Directive shall, as provided for by national law, not be binding on the consumer.	3.2.	Odredba ugovora ili druga izjava volje koja direktno ili indirektno uskraćuje ili ograničava prava potrošača koja proizilaze iz ovog zakona ništava je.	PU		
7.1.2	Member States may provide that, in the case of second-hand goods, the seller and consumer may agree contractual terms or agreements which have a shorter time period for the liability of the seller than that set down in Article 5(1). Such period may not be less than one year.	52.3.	Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.	PU		
7.2.	Member States shall take the necessary measures to ensure that consumers are not deprived of the protection afforded by this Directive as a result of opting for the law of a non-member State as the law applicable to the contract where the contract has a close connection with the territory of the Member States.	3.5.	Ovaj zakon primenjuje se i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredaba.	PU	Vidi i član 5 Zakona o rešavanju sukoba zakona sa propisima drugih zemalja, te član 1105 Zakona o obligacionim odnosima	
8.1.	The rights resulting from this Directive shall be exercised without prejudice to other rights which the consumer may invoke under the national rules governing contractual or non-contractual liability.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
8.2.	Member States may adopt or maintain in force more stringent provisions, compatible with the Treaty in the field covered by this Directive, to ensure a higher level of consumer protection.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
9	Member States shall take appropriate measures to inform the consumer of the national law transposing this Directive and shall encourage, where appropriate, professional organisations to inform consumers of their rights.	132.1.	Nosioci zaštite potrošača su Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela koja imaju zakonom utvrđene nadležnosti u oblasti zaštite potrošača, organi autonomne pokrajine i lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi.	PU		

		132.2.	Nosioci zaštite potrošača iz stava 1. ovog člana međusobno saraduju u cilju unapređenja zaštite potrošača i na sprovođenju Strategije i akcionog plana.			
10	The Annex to Directive 98/27/EC shall be completed as follows: "10. Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171, 7.7.1999, p. 12).".			NP	Ne uspostavlja obavezu usklađivanja	
11	Transposition			NP	Ne uspostavlja obavezu usklađivanja	
12	Review			NP	Ne uspostavlja obavezu usklađivanja	
13	Entry into force			NP	Ne uspostavlja obavezu usklađivanja	
14	This Directive is addressed to the Member States.			NP	Ne uspostavlja obavezu usklađivanja	

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2009/22/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on injunctions for the protection of consumers' interests (OJ L 110, 01/05/2009 P. 0030 - 36) Direktiva 2009/22/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 23 aprila 2009 o sudskim i administrativnim nalogima za zaštitu interesa potrošača, koja je poslednji put izmenjena Direktivom 99/34/EZ (31999L0034)	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32009L0022
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	01.10.2019.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:
Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredb a propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ⁴	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1.1.	The purpose of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to actions for an injunction referred to in Article 2 aimed at the protection of the collective interests of consumers included in the Directives listed in Annex I, with a view to ensuring the smooth functioning of the internal market.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
1.2.	For the purposes of this Directive, an			NP	Upućujuća norma	

⁴ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

	infringement means any act contrary to the Directives listed in Annex I as transposed into the internal legal order of the Member States which harms the collective interests referred to in paragraph 1.					
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	171.1. 172.	Ministarstvo pokreće i vodi postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti ako u postupku nadzora, na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka osnovano pretpostavi da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepravilne ugovorne odredbe, ugrožava ili preti da ugrozi kolektivni interes potrošača. Postupak zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti i voditi osim po službenoj dužnosti, na osnovu zahteva ovlašćenog lica.	PU		
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	178.1.	Ako postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača Ministarstvo, na predlog podnosioca zahteva, može da naloži prestanak vršenja određenih radnji, odnosno obavezu preduzimanja radnji kojima se sprečava ili otklanjaju štetne posledice.	PU	Skraćeni postupak je moguć i u upravnim stvarima. Vidi član 104. Zakona o opštem upravnom postupku	
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;	177.1	Ako je utvrđeno postojanje povrede kolektivnog interesa, određuje se mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kojom se može naložiti licu protiv koga je vođen postupak da preduzme određeno ponašanje ili da mu se zabrani određeno ponašanje, a naročito da: 1) prekine sa kršenjem odredbi ovog zakona kojim se ugrožava kolektivni interes potrošača i uzdrži se od toga ubuduće; 2) da otkloni utvrđenu nepravilnost; 3) bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravilnih ugovornih odredaba.	PU		
2.1.a	Member States shall designate the courts or administrative authorities competent to rule on proceedings commenced by qualified entities	180.	Pokretanje ili vođenje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača ne sprečava potrošača kome je prouzrokovana šteta da	PU		

	within the meaning of Article 3 seeking: (a) an order with all due expediency, where appropriate by way of summary procedure, requiring the cessation or prohibition of any infringement;		pokrene pred nadležnim sudom postupak za naknadu te štete ili da pred sudom pokrene postupak za poništaj ili utvrđivanje ništavosti ugovora, odnosno da pred sudom pokrene drugi postupak zahtevajući ostvarenje svojih prava			
2.1.b	where appropriate, measures such as the publication of the decision, in full or in part, in such form as deemed adequate and/or the publication of a corrective statement with a view to eliminating the continuing effects of the infringement;	177.3. 189.1.	Rešenje kojim se određuje mera iz stava 1. ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva. Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 1. tač. 2, 3, 4, 5, 6 i 60) ovog zakona, pravnom licu se može izreći i zaštitna mera privremene zabrane da vrši određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja presude.	PU		
2.1.c	in so far as the legal system of the Member State concerned so permits, an order against the losing defendant for payments into the public purse or to any beneficiary designated in or under national legislation, in the event of failure to comply with the decision within a time limit specified by the courts or administrative authorities, of a fixed amount for each day's delay or any other amount provided for in national legislation, with a view to ensuring compliance with the decisions.			PU	Preneto čl. 41 Zakona o izvršnom postupku i 198. Zakona o opštem upravnom postupku	
2.2.	This Directive shall be without prejudice to the rules of private international law with respect to the applicable law, that is, normally, either the law of the Member State where the infringement originated or the law of the Member State where the infringement has its effects.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
3	For the purposes of this Directive, a 'qualified entity' means any body or organisation which, being properly constituted according to the law of a Member State, has a legitimate interest in ensuring that the provisions referred to in Article 1 are complied with, in particular: (a) one or more independent public bodies, specifically responsible for protecting the interests referred to in Article 1, in Member	174. 140.	Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 140. ovog zakona. Ministarstvo ustanovljava i vodi Evidenciju udruženja i saveza (u daljem tekstu: Evidencija).	PU		

	States in which such bodies exist; and/or (b) organisations whose purpose is to protect the interests referred to in Article 1, in accordance with the criteria laid down by the national law.		Evidencija se javno obavlja na zvaničnoj internet stranici Ministarstva. Evidencija obuhvata godišnje finansijske izveštaje i godišnje izveštaje o sprovedenim aktivnostima udruženja i saveza.			
4.1.	Each Member State shall take the measures necessary to ensure that, in the event of an infringement originating in that Member State, any qualified entity from another Member State where the interests protected by that qualified entity are affected by the infringement, may apply to the court or administrative authority referred to in Article 2, on presentation of the list provided for in paragraph 3 of this Article. The courts or administrative authorities shall accept this list as proof of the legal capacity of the qualified entity without prejudice to their right to examine whether the purpose of the qualified entity justifies its taking action in a specific case.			NP	Obaveza država članica EU	
4.2.	For the purposes of intra-Community infringements, and without prejudice to the rights granted to other entities under national legislation, the Member States shall, at the request of their qualified entities, communicate to the Commission that these entities are qualified to bring an action under Article 2. The Member States shall inform the Commission of the name and purpose of these qualified entities.			NP	Obaveza država članica EU	
4.3.	The Commission shall draw up a list of the qualified entities referred to in paragraph 2, with the specification of their purpose. This list shall be published in the <i>Official Journal of the European Union</i> ; changes to this list shall be published without delay and the updated list shall be published every six months.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
5.1.	Member States may introduce or maintain in force provisions whereby the party that intends to seek an injunction can only start this procedure after it has tried to achieve the cessation of the infringement in consultation either with the defendant or with both the defendant and a qualified entity within the meaning of Article 3(a) of the Member State in which the injunction is sought. It shall be for the			NP	Opciona odredba. Predlog je delimično prenosi, a rok od 14 dana je izostavljen.	

	Member State to decide whether the party seeking the injunction must consult the qualified entity. If the cessation of the infringement is not achieved within two weeks after the request for consultation is received, the party concerned may bring an action for an injunction without any further delay.				
5.2.	The rules governing prior consultation adopted by Member States shall be notified to the Commission and shall be published in the <i>Official Journal of the European Union</i> .			NP	Obaveza država članica EU
6	<i>Reports</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
7	This Directive shall not prevent Member States from adopting or maintaining in force provisions designed to grant qualified entities and any other person concerned more extensive rights to bring action at national level.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
8	<i>Implementation</i>			NP	Obaveza država članica EU
9	<i>Repeal</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
10	<i>Entry into force</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
11	<i>Addressees</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
A1	<i>LIST OF DIRECTIVES REFERRED TO IN ARTICLE 1</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
A2	<i>Repealed Directive and its amendments</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja
A3	<i>CORRELATION TABLE</i>			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja

1. Naziv propisa Evropske unije :

Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, as amended (OJ L 10, 7.8.1985, p. 29–33)

2. „CELEX” oznaka EU propisa

31985L0374

Direktiva Saveta 85/374/EEZ od 25 jula 1985 o približavanju zakona i propisa država članica o proizvodima s nedostatkom , koja je poslednji put izmenjena Direktivom 99/34/EZ (31999L0034)	
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	25.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:
Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ⁵	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1	The producer shall be liable for damage caused by a defect in his product.	60.	Proizvođač odgovara za štetu nastalu od proizvoda sa nedostatkom bez obzira na to da li je znao za nedostatak	PU		
2	For the purpose of this Directive, ‘product’ means all movables even if incorporated into another movable or into an immovable. ‘Product’ includes electricity.	5.1.14	<i>proizvod</i> je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost za proizvode sa nedostatkom, pokretna stvar koja je odvojena ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar uključujući energiju koja je proizvedena ili sakupljena za davanje svetlosti, toplote ili kretanja	PU		
3.1	‘Producer’ means the manufacturer of a	5.1.16.1. i	<i>proizvođač</i> je lice:	PU		

⁵ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

	finished product, the producer of any raw material or the manufacturer of a component part and any person who, by putting his name, trade mark or other distinguishing feature on the product presents himself as its producer.	2.	1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republike Srbije radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa, 2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu,			
3.2	Without prejudice to the liability of the producer, any person who imports into the Community a product for sale, hire, leasing or any form of distribution in the course of his business shall be deemed to be a producer within the meaning of this Directive and shall be responsible as a producer.	5.1.16.1. i 2.	proizvođač jeste lice: (1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republike Srbije radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa, (2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu,	PU		
3.3	Where the producer of the product cannot be identified, each supplier of the product shall be treated as its producer unless he informs the injured person, within a reasonable time, of the identity of the producer or of the person who supplied him with the product.	5.1.16.3	trgovac proizvoda koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod	PU		
3.3	The same shall apply, in the case of an imported product, if this product does not indicate the identity of the importer referred to in paragraph 2, even if the name of the producer is indicated.	5.1.16.4	trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku	PU		
4	The injured person shall be required to prove the damage, the defect and the causal relationship between defect and damage.	59.1	Oštećeni ima pravo na naknadu štete ako dokaže da je pretrpeo štetu, da je proizvod imao nedostatak i da postoji uzročna veza između tog nedostatka i pretrpljene štete.	PU		
5	Where, as a result of the provisions of this Directive, two or more persons are liable for the same damage, they shall be liable jointly and severally, without prejudice to the provisions of national law concerning the rights of contribution or recourse.	62	Ako je više lica odgovorno za štetu od proizvoda sa nedostatkom, njihova odgovornost je solidarna.	PU		
6.1	A product is defective when it does not provide the safety which a person is entitled to expect, taking all circumstances into account, including: (a) the presentation of the product;	58.1	Nedostatak postoji ako proizvod ne obezbeđuje sigurnost koja se s pravom očekuje s obzirom na sve okolnosti, uključujući oglašavanje, upotrebu proizvoda koja se razumno mogla očekivati i vreme kada je	PU		

	(b) the use to which it could reasonably be expected that the product would be put; (c) the time when the product was put into circulation.		proizvod stavljen u promet.			
6.2	A product shall not be considered defective for the sole reason that a better product is subsequently put into circulation.	58.2	Ne smatra se da proizvod ima nedostatak samo zato što je kasnije stavljen u promet kvalitetniji proizvod.	PU		
7.a	The producer shall not be liable as a result of this Directive if he proves: (a) that he did not put the product into circulation; or	61.1.1	Proizvođač nije odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da: 1) nije stavio proizvod u promet;	PU		
7.b	that, having regard to the circumstances, it is probable that the defect which caused the damage did not exist at the time when the product was put into circulation by him or that this defect came into being afterwards	61.1.2	2)nedostatak nije postojao u vreme kada je stavio proizvod u promet ili da se pojavio kasnije;	PU		
7.c	that the product was neither manufactured by him for sale or any form of distribution for economic purpose nor manufactured or distributed by him in the course of his business	61.1.3	3)nije proizveo proizvod namenjen prodaji ili drugoj vrsti stavljanja u promet i da proizvod nije proizveden u okviru njegove delatnosti;	PU		
7.d	that the defect is due to compliance of the product with mandatory regulations issued by the public authorities	61.1.4	4)je nedostatak nastao usled usaglašavanja svojstava proizvoda sa propisima donetim od strane nadležnog organa	PU		
7.e	that the state of scientific and technical knowledge at the time when he put the product into circulation was not such as to enable the existence of the defect to be discovered			NU	U skladu s članom 15.1 Direktive, Predlog ne prenosi ovaj osnov oslobođenja od odgovornosti	
7.f	in the case of a manufacturer of a component, that the defect is attributable to the design of the product in which the component has been fitted or to the instructions given by the manufacturer of the product	61.2	Proizvođač sastavnog dela proizvoda neće biti odgovoran za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako dokaže da se nedostatak može pripisati dizajnu proizvoda ili da je posledica uputstva datog od strane proizvođača.	PU		
8.1	Without prejudice to the provisions of national law concerning the right of contribution or recourse, the liability of the producer shall not be reduced when the damage is caused both by a defect in product and by the act or omission of a third party.	61.4	Ako je nastanku štete od proizvoda sa nedostatkom delimično doprinelo treće lice, isključivo je odgovoran proizvođač.	PU		

8.2	The liability of the producer may be reduced or disallowed when, having regard to all the circumstances, the damage is caused both by a defect in the product and by the fault of the injured person or any person for whom the injured person is responsible.	61.3	Proizvođač se može delimično ili potpuno osloboditi odgovornosti za štetu od proizvoda sa nedostatkom ako je oštećeni ili lice za koje je on odgovoran svojom krivicom doprineo nastanku štete.	PU		
9.1	For the purpose of Article 1, 'damage' means: (a) damage caused by death or by personal injuries; (b) damage to, or destruction of, any item of property other than the defective product itself, with a lower threshold of 500 ECU, provided that the item of property: (i) is of a type ordinarily intended for private use or consumption, and (ii) was used by the injured person mainly for his own private use or consumption.	5.1.22	Šteta je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine kojeg oštećeni obično koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju	DU	Predlog ne prenosi najnižu vrednost štete od 500€	
9.2	This Article shall be without prejudice to national provisions relating to non-material damage.	59.2	Oštećeni ima pravo na naknadu neimovinske štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.	NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
10.1	Member States shall provide in their legislation that a limitation period of three years shall apply to proceedings for the recovery of damages as provided for in this Directive. The limitation period shall begin to run from the day on which the plaintiff became aware, or should reasonably have become aware, of the damage, the defect and the identity of the producer.	63.1	Potraživanje naknade štete od proizvoda sa nedostatkom zastareva istekom roka od tri godine od dana kada je oštećeni doznao za štetu, nedostatak i identitet proizvođača.	PU		
10.2	The laws of Member States regulating suspension or interruption of the limitation period shall not be affected by this Directive.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
11	Member States shall provide in their legislation that the rights conferred upon the injured person pursuant to this Directive shall be extinguished upon the expiry of a period of 10 years from the date on which the producer put into circulation the actual	63.2	U svakom slučaju ovo potraživanje zastareva istekom roka od 10 godina od dana kad je proizvođač stavio u promet proizvod sa nedostatkom.	PU		

	product which caused the damage, unless the injured person has in the meantime instituted proceedings against the producer.					
12	The liability of the producer arising from this Directive may not, in relation to the injured person, be limited or excluded by a provision limiting his liability or exempting him from liability.	64.	Odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom ne može se ugovorom ograničiti niti isključiti.	PU		
13	This Directive shall not affect any rights which an injured person may have according to the rules of the law of contractual or non-contractual liability or a special liability system existing at the moment when this Directive is notified.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
14	This Directive shall not apply to injury or damage arising from nuclear accidents and covered by international conventions ratified by the Member States.	4.4	Odredbe ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom ne primenjuju se na odgovornost za štetu prouzrokovanu nuklearnim udesima i na odgovornost za štetu koja je uređena potvrđenim međunarodnim ugovorima.	PU		
15.1	1. Each Member State may: by way of derogation from Article 7 (e), maintain or, subject to the procedure set out in paragraph 2 of this Article, provide in this legislation that the producer shall be liable even if he proves that the state of scientific and technical knowledge at the time when he put the product into circulation was not such as to enable the existence of a defect to be discovered.			NP	Opciona odredba, usvojena u Predlogu	
15.2.1	A Member State wishing to introduce the measure specified in paragraph 1 (b) shall communicate the text of the proposed measure to the Commission. The Commission shall inform the other Member States thereof.			NP	Obaveza države članice EU	
15.2.2	The Member State concerned shall hold the proposed measure in abeyance for nine months after the Commission is informed and provided that in the meantime the Commission has not submitted to the Council a proposal amending this Directive on the relevant matter. However, if within three months of receiving the said information, the Commission does not			NP	Obaveza države članice EU	

	advise the Member State concerned that it intends submitting such a proposal to the Council, the Member State may take the proposed measure immediately.					
15.2.3	If the Commission does submit to the Council such a proposal amending this Directive within the aforementioned nine months, the Member State concerned shall hold the proposed measure in abeyance for a further period of 18 months from the date on which the proposal is submitted.			NP	Obaveza države članice EU	
15.3	Ten years after the date of notification of this Directive, the Commission shall submit to the Council a report on the effect that rulings by the courts as to the application of Article 7 (e) and of paragraph 1 (b) of this Article have on consumer protection and the functioning of the common market. In the light of this report the Council, acting on a proposal from the Commission and pursuant to the terms of Article 100 of the Treaty, shall decide whether to repeal Article 7 (e).			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
16.1	Any Member State may provide that a producer's total liability for damage resulting from a death or personal injury and caused by identical items with the same defect shall be limited to an amount which may not be less than 70 million ECU.			NP	Opciona odredba ne sadrži obavezu usklađivanja	
16.2	Ten years after the date of notification of this Directive, the Commission shall submit to the Council a report on the effect on consumer protection and the functioning of the common market of the implementation of the financial limit on liability by those Member States which have used the option provided for in paragraph 1. In the light of this report the Council, acting on a proposal from the Commission and pursuant to the terms of Article 100 of the Treaty, shall decide whether to repeal paragraph 1.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
17	This Directive shall not apply to products put into circulation before the date on which the provisions referred to in Article 19 enter into force.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
18.1	For the purposes of this Directive, the ECU			NP	Obaveza države članice EU	

	shall be that defined by Regulation (EEC) No 3180/78 , as amended by Regulation (EEC) No 2626/84 . The equivalent in national currency shall initially be calculated at the rate obtaining on the date of adoption of this Directive.					
18.2	Every five years the Council, acting on a proposal from the Commission, shall examine and, if need be, revise the amounts in this Directive, in the light of economic and monetary trends in the Community			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
19.1	Member States shall bring into force, not later than three years from the date of notification of this Directive, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall forthwith inform the Commission thereof			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
19.2	The procedure set out in Article 15 (2) shall apply from the date of notification of this Directive.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
20	Member States shall communicate to the Commission the texts of the main provisions of national law which they subsequently adopt in the field governed by this Directive.			NP	Obaveza države članice EU	
21	Every five years the Commission shall present a report to the Council on the application of this Directive and, if necessary, shall submit appropriate proposals to it.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
22	This Directive is addressed to the Member States.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

<p>1. Naziv propisa Evropske unije :</p> <p>Directive (EU) 2015/2302 of the European parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC</p> <p>Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskog parlamenta i Saveta od 25. novembra 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Saveta i stavljanju van snage Direktive Saveta 90/314/EEZ</p>	<p>2. „CELEX” oznaka EU propisa</p> <p>32015L2302</p>
<p>3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada</p>	<p>4. Datum izrade tabele:</p>
<p>Obradivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija</p>	<p>25.05.2021.</p>
<p>5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:</p> <p>Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection</p>	<p>6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:</p> <p>2017-516</p>
<p>7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU</p>	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1	Council Directive 90/314/EEC (3) lays down a number of important			NP		

⁶ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

	consumer rights in relation to package travel, in particular with regard to information requirements, the liability of traders in relation to the performance of a package, and protection against the insolvency of an organiser or a retailer. However, it is necessary to adapt the legislative framework to market developments, in order to make it more suitable for the internal market, to remove ambiguities and to close legislative gaps.					
2	Tourism plays an important role in the economy of the Union, and package travel, package holidays and package tours ('packages') represent a significant proportion of the travel market. That market has undergone considerable changes since the adoption of Directive 90/314/EEC. In addition to traditional distribution chains, the internet has become an increasingly important medium through which travel services are offered or sold. Travel services are not only combined in the form of traditional pre-arranged packages, but are often combined in a customised way. Many of those combinations of travel services are either in a legal 'grey zone' or are clearly not covered by Directive 90/314/EEC. This Directive aims to adapt the scope of protection to take account of those developments, to enhance transparency, and to increase legal certainty for travellers and traders.			NP		
3	Article 169(1) and point (a) of Article 169(2) of the Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU) provide that the Union is to contribute to the attainment of a high level of			NP		

	consumer protection through measures adopted pursuant to Article 114 TFEU.					
4	Directive 90/314/EEC gives broad discretion to the Member States as regards transposition. Therefore, significant divergences between the laws of the Member States remain. Legal fragmentation leads to higher costs for businesses and obstacles for those wishing to operate cross-border, thus limiting consumers' choice.			NP		
5	In accordance with Article 26(2) and Article 49 TFEU, the internal market is to comprise an area without internal frontiers in which the free movement of goods and services and the freedom of establishment are ensured. The harmonisation of the rights and obligations arising from contracts relating to package travel and to linked travel arrangements is necessary for the creation of a real consumer internal market in that area, striking the right balance between a high level of consumer protection and the competitiveness of businesses			NP		
6	The cross-border potential of the package travel market in the Union is currently not fully exploited. Disparities in the rules protecting travellers in different Member States act as a disincentive for travellers in one Member State from buying packages and linked travel arrangements in another Member			NP		

	<p>State and, likewise, a disincentive for organisers and retailers in one Member State from selling such services in another Member State. In order to enable travellers and traders to benefit fully from the internal market, while ensuring a high level of consumer protection across the Union, it is necessary to further approximate the laws of the Member States relating to packages and linked travel arrangements.</p>					
7	<p>The majority of travellers buying packages or linked travel arrangements are consumers within the meaning of Union consumer law. At the same time, it is not always easy to distinguish between consumers and representatives of small businesses or professionals who book trips related to their business or profession through the same booking channels as consumers. Such travellers often require a similar level of protection. In contrast, there are companies or organisations that make travel arrangements on the basis of a general agreement, often concluded for numerous travel arrangements for a specified period, for instance with a travel agency. The latter type of travel arrangements does not require the level of protection designed for consumers. Therefore, this Directive should apply to business travellers, including members of liberal professions, or self-employed or other natural persons, where they</p>			NU	Nisu se stekli tržišni uslovi za potpunu uskladenost	

	do not make travel arrangements on the basis of a general agreement. In order to avoid confusion with the definition of the term 'consumer' used in other Union legislation, persons protected under this Directive should be referred to as 'travellers'.						
8	Since travel services may be combined in many different ways, it is appropriate to consider as packages all combinations of travel services that display features which travellers typically associate with packages, in particular where separate travel services are combined into a single travel product for which the organiser assumes responsibility for proper performance. In accordance with the case-law of the Court of Justice of the European Union (1), it should make no difference whether travel services are combined before any contact with the traveller or at the request of or in accordance with the selection made by the traveller. The same principles should apply irrespective of whether the booking is made through a high street trader or online.	5.27	<p>turističko putovanje je paket aranžman, kao kombinacija dve ili više usluga putovanja (prevoz, smeštaj, iznajmljivanje motornih vozila i druge usluge u turizmu), koje je organizator samostalno ili po zahtevu putnika ponudio, pripremio ili kombinovao, sve u trajanju dužem od 24 sata ili u kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, kao i jedno ili više noćenja koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenom terminu ili vremenskom trajanju i koje se prodaje po ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu. Turističkim putovanjem ne smatra se izlet, putovanje za sopstvene potrebe i povezani putni aranžman izuzev u slučaju propisanim ovim zakonom</p> <p>Organizator, odnosno posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, koje je organizator samostalno ili na zahtev putnika ponudio, pripremio, odnosno kombinovao, na osnovu ugovora zaključenog sa pružiocima usluga, kao trećim licima, kojima je povereno izvršenje tog putovanja.</p> <p>Pod turističkim putovanjem smatra se i samo usluga smeštaja koja obuhvata jedno ili više noćenja.</p> <p>Ukoliko putnik pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kod organizatora kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi</p>	106.	PU		

			<p>25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge i predstavlja bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>U slučaju kada trgovac prodajom dodatne usluge putovanja, odnosno jedne ili više usluga u turizmu, dovede do nastanka turističkog putovanja. dužan je da o tome obavesti organizatora.</p> <p>Nakon prijema obaveštenja iz stava 5. ovog člana i saznanja da je došlo do nastanka turističkog putovanja, organizator bez odlaganja, a najkasnije u roku od 48 sati, od trenutka saznanja, sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, na način propisan ovim zakonom.</p> <p>Nepostupanje organizatora na način propisan stavom 6. ovog člana ne oslobađa organizatora od odgovornosti za realizaciju turističkog putovanja.</p> <p>U slučaju iz stava 4. ovog člana, organizator je dužan da uruči putniku obaveštenje o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, pravu putnika na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon isteka roka od 24 sata nakon potvrde rezervacije</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>prve usluge putovanja. Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 8. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.</p>			
9	<p>For the sake of transparency, packages should be distinguished from linked travel arrangements, where online or high street traders facilitate the procurement of travel services by travellers leading the traveller to conclude contracts with different travel services providers, including through linked booking processes, which do not contain the features of a package and in relation to which it would not be appropriate to apply all of the obligations applicable to packages.</p>	105	<p>U slučaju da organizator, odnosno posrednik daje putniku mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugih trgovaca, direktnih pružalaca usluga kupi i plati najmanje dve različite usluge putovanja, o čemu se zaključuju zasebni ugovori, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.</p> <p>U slučaju da putnik kod organizatora, odnosno posrednika kupi jednu uslugu putovanja, a organizator, odnosno posrednik mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, kupi još jednu dodatnu uslugu putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.</p> <p>Usluga putovanja iz st. 1. i 2. ovog člana ne može biti smeštaj.</p> <p>Ukoliko putnik kod organizatora, odnosno posrednika, pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost ne prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, koja nije bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.</p> <p>U slučaju iz st. 1, 2. i 4. ovog člana povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje.</p> <p>Kod povezanog putnog aranžmana putnik ne može da ostvari pravo na garanciju putovanja predviđenu za turističko putovanje, već je svaki pružalac usluga isključivo odgovoran za pravilno</p>	PU		

			<p>izvršenje svojih usluga, u skladu sa ugovorom.</p> <p>Organizator je dužan da putniku uruči obaveštenje o njegovim pravima u skladu sa stavom 6. ovog člana.</p> <p>Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 7. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.</p>			
10	<p>In the light of market developments, it is appropriate to further define packages on the basis of alternative objective criteria which predominantly relate to the way in which the travel services are presented or purchased and where travellers may reasonably expect to be protected by this Directive. That is the case, for instance, where different types of travel services are purchased for the purpose of the same trip or holiday from a single point of sale and those services have been selected before the traveller agrees to pay, that is to say within the same booking process, or where such services are offered, sold or charged at an inclusive or total price, as well as where such services are advertised or sold under the term 'package' or under a similar term indicating a close connection between the travel services concerned. Such similar terms could be, for instance, 'combined deal', 'all-inclusive' or 'all-in arrangement'.</p>	103.	<p>U slučaju da organizator, za potrebe istog putovanja, putniku proda i drugu dodatnu uslugu putovanja, ta usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>U slučaju da organizator putniku omogući ciljanu kupovinu neke druge usluge putovanja od drugog trgovca i ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga, čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>U slučaju da organizator posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Organizator je, u slučaju iz st. 2. i 3. ovog člana, dužan da, pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, uruči putniku obaveštenje o njegovom pravu na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon propisanog roka.</p> <p>Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 4. ovog člana uruči putniku neposredno,</p>	PU		

		106.	<p>elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.</p> <p>Organizator ne može slati podatke o putniku posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta na način iz stava 3. ovog člana bez saglasnosti putnika, koja je potpisana ili elektronski potvrđena.</p> <p>Organizator, odnosno posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, koje je organizator samostalno ili na zahtev putnika ponudio, pripremio, odnosno kombinovao, na osnovu ugovora zaključenog sa pružaocima usluga, kao trećim licima, kojima je povereno izvršenje tog putovanja.</p> <p>Pod turističkim putovanjem smatra se i samo usluga smeštaja koja obuhvata jedno ili više noćenja.</p> <p>Ukoliko putnik pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kod organizatora kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge i predstavlja bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Trgovac koji je prodao jednu ili više drugih usluga u turizmu i koje čine turističko putovanje iz stava 4. ovog člana, dužan je da o tome obavesti organizatora u roku od 24 sata od trenutka zaključenja ugovora.</p>			
--	--	------	---	--	--	--

			<p>Nakon prijema obaveštenja iz stava 5. ovog člana organizator bez odlaganja, a najkasnije u roku od 48 sati od trenutka prijema obaveštenja, sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, na način propisan ovim zakonom. Nepostupanje organizatora na način propisan stavom 6. ovog člana ne oslobađa organizatora od odgovornosti za realizaciju turističkog putovanja. U slučaju iz stava 4. ovog člana, organizator je dužan da uruči putniku obaveštenje o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, pravu putnika na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon isteka roka od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 8. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.</p>			
11	<p>It should be clarified that travel services combined after the conclusion of a contract by which a trader entitles a traveller to choose among a selection of different types of travel services, such as in the case of a package travel gift box, constitute a package. Moreover, a combination of travel services should be considered to be a package where the traveller's name, payment details and e-mail address are transmitted between the traders and where another contract is concluded at the latest 24 hours after the booking of the first travel service is confirmed.</p>	103.1 103.2 103.3	<p>U slučaju da organizator, za potrebe istog putovanja, putniku proda i drugu dodatnu uslugu putovanja, ta usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>U slučaju da organizator putniku omogući ciljanu kupovinu neke druge usluge putovanja od drugog trgovca i ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga, čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>U slučaju da organizator posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p>	PU		

		106.	<p>Organizator, odnosno posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, koje je organizator samostalno ili na zahtev putnika ponudio, pripremio, odnosno kombinovao, na osnovu ugovora zaključenog sa pružiocima usluga, kao trećim licima, kojima je povereno izvršenje tog putovanja.</p> <p>Pod turističkim putovanjem smatra se i samo usluga smeštaja koja obuhvata jedno ili više noćenja.</p> <p>Ukoliko putnik pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kod organizatora kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge i predstavlja bitan elemenat usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Trgovac koji je prodao jednu ili više drugih usluga u turizmu i koje čine turističko putovanje iz stava 4. ovog člana, dužan je da o tome obavesti organizatora u roku od 24 sata od trenutka zaključenja utovora.</p>			
--	--	------	--	--	--	--

			<p>Nakon prijema obaveštenja iz stava 5. ovog člana organizator bez odlaganja, a najkasnije u roku od 48 sati od trenutka prijema obaveštenja, sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja, na način propisan ovim zakonom.</p> <p>Nepostupanje organizatora na način propisan stavom 6. ovog člana ne oslobađa organizatora od odgovornosti za realizaciju turističkog putovanja.</p> <p>U slučaju iz stava 4. ovog člana, organizator je dužan da uruči putniku obaveštenje o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, pravu putnika na garanciju putovanja, odnosno gubitku tog prava, ako je usluga kod drugog trgovca kupljena nakon isteka roka od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja.</p> <p>Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 8. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.</p>			
12	<p>At the same time, linked travel arrangements should be distinguished from travel services which travellers book independently, often at different times, even for the purpose of the same trip or holiday. Online linked travel arrangements should also be distinguished from linked websites which do not have the objective of concluding a contract with the traveller and from links through which travellers are simply informed about further travel services in a general way, for instance where a hotel or an organiser of an event includes on its website a list of all operators offering transport services to its location independently of any</p>	<p>5.30</p> <p>104.</p>	<p>povezani putni aranžman predstavlja najmanje dve različite usluge putovanja, izuzev smeštaja, kupljen za potrebe istog putovanja, ako organizator, odnosno posrednik prilikom jedne posete, odnosno kontakta putnika sa direktnim pružaocem te usluge, na jednom prodajnom mestu omogući izbor i posebno plaćanje svake usluge putovanja ili omogući ciljanu kupovinu najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom;</p> <p>U slučaju da putnik kupi uslugu putovanja, koja nije predviđena programom putovanja, ili ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora, i da za tu uslugu zaključi zasebne</p>	PU		

	booking or if 'cookies' or meta data are used to place advertisements on websites.		ugovore sa pojedinačnim trgovcima, naknadno kupljena usluga ne čini sastavni deo turističkog putovanja, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom.			
13	Specific rules should be laid down for both high street and online traders which assist travellers, on the occasion of a single visit or contact with their point of sale, in concluding separate contracts with individual service providers and for online traders which, for instance, through linked online booking processes, facilitate in a targeted manner the procurement of at least one additional travel service from another trader, where a contract is concluded at the latest 24 hours after the confirmation of the booking of the first travel service. Such facilitation will often be based on a commercial link involving remuneration between the trader who facilitates the procurement of additional travel services and the other trader, regardless of the calculation method of such remuneration which might, for instance, be based on the number of clicks or on the turnover. Those rules would apply, for example, where, along with the confirmation of the booking of a first travel service such as a flight or a train journey, a traveller receives an invitation to book an additional travel service available at the chosen travel destination, for instance, hotel accommodation, with a link to the booking website of another service provider or intermediary. While those arrangements should not constitute	103.3	U slučaju da organizator posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja, u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.	PU		

			<p>U slučaju da organizator, odnosno posrednik putniku ne pruži nnformaciju o garanciji putovanja, odnosno ne uruči mu potvrdu o garanciji putovanja putnik ima pravo da odustane od ugovora.</p> <p>U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator je dužan da putniku izvrši povraćaj uplaćenih sredstava u punom iznosu.</p>			
15	The purchase of a travel service on a stand-alone basis as a single travel service should constitute neither a package nor a linked travel arrangement.	104.1	<p>U slučaju da putnik kupi uslugu putovanja, koja nije predviđena programom putovanja, ili ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora, i da za tu uslugu zaključi zasebne ugovore sa drugim pojedinačnim trgovcima, naknadno kupljena usluga ne čini sastavni deo turističkog putovanja, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom.</p>	PU		
16	In order to increase clarity for travellers and enable them to make informed choices as to the different types of travel arrangements on offer, traders should be required to state clearly and prominently whether they are offering a package or a linked travel arrangement, and provide information on the corresponding level of protection, before the traveller agrees to pay. A trader's declaration as to the legal nature of the travel product being marketed should correspond to the true legal nature of the product concerned. The relevant enforcement authorities should intervene where traders do not provide accurate information to travellers.			NU	<p>Odredba prenetá članom 67. stav 1. tačka 16) Zakon o turizmu</p>	
17	Only the combination of different types of travel services, such as accommodation, carriage of	5.25	<p>usluge putovanja su prevoz putnika, smeštaj koji se ne pruža u okviru prevoznog sredstva namenjenog prevozu putnika, iznajmljivanje</p>	DU	<p>Predlogom zakona se smeštaj , najmanje jedno noćenje smatra</p>	

	<p>excursions or event parks, guided tours, ski passes and rental of sports equipment such as skiing equipment, or spa treatments. However, if such services are combined with only one other type of travel service, for instance accommodation, this should lead to the creation of a package or linked travel arrangement only if they account for a significant proportion of the value of the package or linked travel arrangement, or are advertised as or otherwise represent an essential feature of the trip or holiday. If other tourist services account for 25 % or more of the value of the combination, those services should be considered as representing a significant proportion of the value of the package or linked travel arrangement. It should be clarified that where other tourist services are added, for instance, to hotel accommodation, booked as a stand-alone service, after the traveller's arrival at the hotel, this should not constitute a package. This should not lead to circumvention of this Directive, with organisers or retailers offering the traveller the selection of additional tourist services in advance and then offering conclusion of the contract for those services only after the performance of the first travel service has started.</p>	106.4	<p>i predstavlja bitan elemenat usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p> <p>Ukoliko putnik kod organizatora kupi uslugu prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, a organizator mu daje mogućnost da, za potrebe istog putovanja, od drugog trgovca kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja, tako kombinovano putovanje predstavlja turističko putovanje, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.</p>			
19	<p>Since there is less need to protect travellers in cases of short-term trips, and in order to avoid an unnecessary burden for traders, trips lasting less than 24 hours which do not include accommodation, as well as</p>	5.27	<p>turističko putovanje je paket aranžman, kao kombinacija dve ili više usluga putovanja (prevoz, smeštaj, iznajmljivanje motornih vozila i druge usluge u turizmu), koje je organizator samostalno ili po zahtevu putnika ponudio, pripremio ili kombinovao, sve u trajanju dužem od 24 sata ili u</p>	PU		

	packages or linked travel arrangements offered or facilitated occasionally and on a not-for-profit basis and only to a limited group of travellers, should be excluded from the scope of this Directive. The latter may for example include trips organised not more than a few times a year by charities, sports clubs or schools for their members, without being offered to the general public. Adequate information on that exclusion should be made publicly available in order to ensure that traders and travellers are properly informed that those packages or linked travel arrangements are not covered by this Directive.		kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, kao i jedno ili više noćenja koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenom terminu ili vremenskom trajanju i koje se prodaje po ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu. Turističkim putovanjem ne smatra se izlet, putovanje za sopstvene potrebe i povezani putni aranžman izuzev u slučaju propisanim ovim zakonom;			
20	This Directive should be without prejudice to national contract law for those aspects that are not regulated by it.			NP		
21	Member States should remain competent, in accordance with Union law, to apply the provisions of this Directive to areas not falling within its scope. Member States may therefore maintain or introduce national legislation corresponding to the provisions of this Directive, or certain of its provisions, in relation to contracts that fall outside the scope of this Directive. For instance, Member States may maintain or introduce corresponding provisions for certain stand-alone contracts regarding single travel services (such as the rental of holiday homes) or for packages and linked travel arrangements that are offered or facilitated, on a not-for-profit basis to a limited group of travellers and only occasionally, or to			NP		

	packages and linked travel arrangements covering a period of less than 24 hours and which do not include accommodation.					
22	The main characteristic of a package is that there is one trader responsible as an organiser for the proper performance of the package as a whole. Only in cases where another trader is acting as the organiser of a package should a trader, typically a high street or online travel agent, be able to act as a mere retailer or intermediary and not be liable as an organiser. Whether a trader is acting as an organiser for a given package should depend on that trader's involvement in the creation of the package, and not on how the trader describes his business. When considering whether a trader is an organiser or retailer, it should make no difference whether that trader is acting on the supply side or presents himself as an agent acting for the traveller.	114.4.2.	Organizator je oslobođen odgovornosti iz stava 1. ako dokaže da je nesaobraznost izazvana: 2) propustima trećeg lica, koje nije odgovorno za pružanje usluga putovanja;	PU		
23	Directive 90/314/EEC has given discretion to the Member States to determine whether retailers, organisers or both retailers and organisers are liable for the proper performance of a package. That flexibility has led to ambiguity in some Member States as to which trader is liable for the performance of the relevant travel services. Therefore, it should be clarified in this Directive that organisers are responsible for the performance of the travel services included in the package travel contract, unless national law provides that both the organiser and the retailer are liable.			NU	Odredba prenetá članovima 58, 59, 60, 61 i 71. Zakona o turizmu	

24	In relation to packages, retailers should be responsible together with the organiser for the provision of pre- contractual information. In order to facilitate communication, in particular in cross-border cases, travellers should be able to contact the organiser also via the retailer through which they purchased the package			NU	Odredba prenetá člankom 68. stav 1. tačka 13-14) Zakona o turizmu	
25	The traveller should receive all necessary information before purchasing a package, whether it is sold through means of distance communication, over the counter or through other types of distribution. In providing that information, the trader should take into account the specific needs of travellers who are particularly vulnerable because of their age or physical infirmity, which the trader could reasonably foresee.	93.	<p>Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku i to o:</p> <p>1) osnovnim karakteristikama usluga putovanja: (1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa datumima i, gde to uključuje smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja; (2) prevoznom sredstvu, njegovim) karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja za prevoz; (3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija u skladu sa propisima zemlje u kojoj se objekat nalazi) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman); () broju, vrsti i načinu usluživanja obroka; 4) (5) približnoj veličini grupe; (6) jeziku na kojem će se usluge pružati ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije; (7) mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, a na zahtev putnika;</p> <p>2 poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju) organizatora, broju telefona, kao i adresi e-pošte; 3 prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu) u istoj valuti, koja pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika,</p>	PU		

			<p>sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove, koji su, kao neodvojiv deo, neophodni za realizaciju putovanja;</p> <p>4 načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene) koji treba da budu plaćeni kao depozit i načinu i dinamici plaćanja preostalog iznosa;</p> <p>5 minimalnom broju putnika, ako je to uslov za) realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, navedenom u članu 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona;</p> <p>6 zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne) periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta;</p> <p>7 mogućnosti da putnik može da raskine ugovor u) bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja uz plaćanje odgovarajuće naknade u skladu sa članom 107. ovog zakona;</p> <p>dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nezgode, bolesti ili smrti. Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će, obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka.</p> <p>U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik će, najkasnije u periodu od 48 sati pre otpočinjanja putovanja, obavestiti putnika o tačnom vremenu polaska i povratka.</p> <p>Organizator je dužan da podatke iz stava 1. tač 1) – 8) ovog člana prenese posredniku, sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji turističkog putovanja.</p>			
26	Key information, for example on the main characteristics of the travel services or the prices, provided in advertisements, on the			NU	Odredba prenetu u član 72. stav 8. Zakona o turizmu	

	<p>organiser's website or in brochures as part of the pre-contractual information, should be binding, unless the organiser reserves the right to make changes to those elements and unless such changes are clearly, comprehensibly and prominently communicated to the traveller before the conclusion of the package travel contract. However, in the light of new communication technologies, which easily allow updates, there is no longer any need to lay down specific rules on brochures, while it is appropriate to ensure that, changes to pre-contractual information are communicated to the traveller. It should always be possible to make changes to pre-contractual information where expressly agreed by both parties to the package travel contract.</p>					
27	<p>The information requirements laid down in this Directive are exhaustive, but should be without prejudice to the information requirements laid down in other applicable Union legislation.</p>			NP		
28	<p>Organisers should provide general information on the visa requirements of the country of destination. The information on approximate periods for obtaining visas can be provided as a reference to official information of the country of destination.</p>	93.1.6	<p>zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta;</p>	PU		

29	Taking into account the specificities of package travel contracts, the rights and obligations of the contracting parties should be laid down for the period before and after the start of the package, in particular if the package is not properly performed or if particular circumstances change.	98.	<p>Osim informacija iz člana 93. ovog zakona, ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio; 2) informacije o postupanju po prigovorima (adresa, postupak i rok za ulaganje reklamacija, rok za rešavanje reklamacije i dr.) i o vansudskim postupcima za rešavanje potrošačkih sporova. 3) poslovno ime i adresu organizatora odnosno posrednika i podatke o putniku (ime, prezime, adresa i kontakt podatak); 4) datum i mesto zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana; 5) uslove pod kojima putnik ima pravo na odustanak od ugovora 6) informaciju da je organizator: <ol style="list-style-type: none"> (1) odgovoran za izvršavanje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu sa čl. 110-113. ovog zakona; (2) dužan da u skladu sa članom 117. ovog zakona pruži pomoć ako je putnik suočen sa poteškoćama; 7) naziv davaoca garancije putovanja, njegovu adresu i kontakt podatke; 8) podatke o garanciji putovanja, odnosno informacije o osiguranim slučajevima i instrumentima obezbeđenja i načinu njihovog aktiviranja; 9) informaciju (naziv, adresa, broj telefona i adresa e-pošte) o lokalnom predstavniku organizatora ili o lokalnoj agenciji ili drugom servisu koji omogućava putniku da brzo stupi u kontakt sa organizatorom i da efikasno komunicira s njim, da zahteva pomoć kada je putnik suočen sa problemima ili da uloži prigovor na nedostatak saobraznosti primećen tokom realizacije turističkog putovanja. 10) informaciju da je putnik dužan da prijavi svaki nedostatak saobraznosti koji primeti tokom realizacije turističkog putovanja u skladu sa 	PU	Preneto i članovima 68. i 70. Zakona o turizmu	
----	--	-----	--	----	--	--

			<p>članom 111. stav 1. ovog zakona.</p> <p>11) u slučaju da maloletno lice, bez pratnje roditelja ili drugog ovlašćenog lica, putuje po osnovu ugovora o organizovanju putovanja, informacije (naziv, adresa, broj telefona) koje omogućavaju direktan kontakt sa maloletnim licem ili licem koje je odgovorno za maloletno lice u mestu boravka maloletnog lica;</p> <p>12) informacije o pravu putnika da prenese ugovor na drugog putnika u skladu sa članom 100. ovog zakona;</p> <p>Blagovremeno pre otpočinjanja turističkog putovanja, organizator, odnosno posrednik će putniku dostaviti sve neophodne potvrde, vaučere i karte, informacije o rasporedu polazaka i, po potrebi, rokovima za prijavu, kao i o rasporedu zaustavljanja, presedanjsima i dolaska.</p>			
30	Since packages are often purchased a long time before their performance, unforeseen events may occur. Therefore the traveller should, under certain conditions, be entitled to transfer a package travel contract to another traveller. In			NU	Odredba je prenetá članovima 71. stav 2. tačka 2) i 68. stav 1. tačka 8) Zakon o turizmu	

	such situations, the organiser should be able to recover his expenses, for instance if a sub-contractor requires a fee for changing the name of the traveller or for cancelling a transport ticket and issuing a new one.					
31	Travellers should also be able to terminate the package travel contract at any time before the start of the package in return for payment of an appropriate and justifiable termination fee, taking into account expected cost savings and income from alternative deployment of the travel services. They should also have the right to terminate the package travel contract without paying any termination fee where unavoidable and extraordinary circumstances will significantly affect the performance of the package. This may cover for example warfare, other serious security problems such as terrorism, significant risks to human health such as the outbreak of a serious disease at the travel destination, or natural disasters such as floods, earthquakes or weather conditions which make it impossible to travel safely to the destination as agreed in the package travel contract			NU	Odredba je prenetá článom 71. stav 2. tačka 1) Zakona o turizmu	
32	In specific situations, the organiser should also be entitled to terminate the package travel contract before the start of the package without paying compensation, for instance if the minimum number of participants is not reached and where that possibility has been reserved in the contract. In that			NU	Odredba je prenetá článom 72. stav 1. tačka 15) Zakona o turizmu	

	event, the organiser should refund all payments made in respect of the package.					
33	In certain cases organisers should be allowed to make unilateral changes to the package travel contract. However, travellers should have the right to terminate the package travel contract if the changes alter significantly any of the main characteristics of the travel services. This may for instance be the case if the quality or the value of the travel services diminishes. Changes of departure or arrival times indicated in the package travel contract should be considered significant, for instance, where they would impose on the traveller considerable inconvenience or additional costs, for instance rearrangement of transport or accommodation. Price increases should be possible only if there has been a change in the cost of fuel or other power sources for the carriage of passengers, in taxes or fees imposed by a third party not directly involved in the performance of the travel services included in the package travel contract or in the exchange rates relevant to the package and only if the contract expressly reserves the possibility of such a price increase and states that the traveller is entitled to a price reduction corresponding to a decrease in those costs. If the organiser proposes a price increase of more than 8 % of the total price, the traveller should be entitled to terminate the package travel contract without paying a termination fee.	101.	<p>Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene.</p> <p>Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umanji cenu, iz stava 1. ovog člana u slučaju promene:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; 2) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima; 3) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. <p>Ako je povećanje cene u slučaju iz stava 2. ovog člana veće od 8 % ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da promeni cenu.</p> <p>U slučaju iz stava 3. ovog člana organizator postupa na način propisan članom 102. ovog zakona.</p> <p>Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.</p> <p>Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno bilo kom smanjenju troškova iz stava 2. ovog člana do kojih dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja.</p> <p>U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duuguje</p>	DU	Odredba je preneti i u član 64. stav 3 Zakona o turizmu	

			putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva.			
34	<p>It is appropriate to set out specific rules on remedies as regards the lack of conformity in the performance of the package travel contract. The traveller should be entitled to have problems resolved and, where a significant proportion of travel services included in the package travel contract cannot be provided, the traveller should be offered suitable alternative arrangements. If the organiser does not remedy the lack of conformity within a reasonable period set by the traveller, the traveller should be able to do so himself and request reimbursement of the necessary expenses. In certain cases there should not be a need to specify a time-limit, in particular if immediate remedy is required. This would apply, for instance, when, due to the delay of a bus provided by the organiser, the traveller has to take a taxi to catch his flight on time. Travellers should also be entitled to a price reduction, termination of the package travel contract and/or compensation for damages. Compensation should also cover non-material damage, such as compensation for loss of enjoyment of the trip or holiday because of substantial problems in the performance of the relevant travel services. The traveller should</p>			NU	<p>Odredba je delimično prenetu u čl.68. st.1 tač. 7) Zakona o turizmu</p>	

	<p>be required to inform the organiser without undue delay, taking into account the circumstances of the case, of any lack of conformity he perceives during the performance of a travel service included in the package travel contract. Failure to do so may be taken into account when determining the appropriate price reduction or compensation for damages where such notice would have avoided or reduced the damage.</p>					
35	<p>In order to ensure consistency, it is appropriate to align the provisions of this Directive with international conventions regulating travel services and with the Union passenger rights legislation. Where the organiser is liable for failure to perform or improper performance of the travel services included in the package travel contract, the organiser should be able to invoke the limitations of the liability of service providers set out in such international conventions as the Montreal Convention of 1999 for the Unification of certain Rules for International Carriage by Air (1), the Convention of 1980 concerning International Carriage by Rail (COTIF) (2) and the Athens Convention of 1974 on the Carriage of Passengers and their Luggage by Sea (3). Where it is impossible to ensure the traveller's timely return to the place of departure because of unavoidable and extraordinary circumstances, the organiser should bear the cost of the travellers' necessary accommodation for a period not exceeding three nights per traveller, unless longer periods are provided for in existing or</p>			NP		

	future Union passenger rights legislation.					
36	This Directive should not affect the rights of travellers to present claims both under this Directive and under other relevant Union legislation or international conventions, so that travellers continue to have the possibility to address claims to the organiser, the carrier or any other liable party, or, as the case may be, to more than one party. It should be clarified that, in order to avoid overcompensation, compensation or price reduction granted under this Directive and the compensation or price reduction granted under other relevant Union legislation or international conventions should be deducted from each other. The organiser's liability should be without prejudice to the right to seek redress from third parties, including service providers.			NU	Odredba je prenet čl.71. st.3-7. Zakona o turizmu	
37	If the traveller is in difficulty during the trip or holiday, the organiser should be obliged to give appropriate assistance without undue delay. Such assistance should consist mainly of providing, where appropriate, information on aspects such as health services, local authorities and consular assistance, as well as practical help, for instance with regard to distance communications and alternative travel arrangements			NU	Odredba je prenet čl.68. st.1 tač. 12)-16) i čl. 76. st.2. Zakona o turizmu	
38	In its Communication of 18 March 2013 entitled 'Passenger protection			NP		

	<p>in the event of airline insolvency', the Commission set out measures to improve the protection of travellers in the event of an airline insolvency, including better enforcement of Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council (1) and of Regulation (EC) No 1008/2008, and engagement with industry stakeholders, failing which a legislative measure could be considered. That Communication concerns the purchase of an individual component, namely air travel services, and does not therefore address insolvency protection for packages and for linked travel arrangements.</p>					
39	<p>Member States should ensure that travellers purchasing a package are fully protected against the organiser's insolvency. Member States in which organisers are established should ensure that they provide security for the refund of all payments made by or on behalf of travellers and, insofar as a package includes the carriage of passengers, for the traveller's repatriation in the event of the organiser's insolvency. However, it should be possible to offer travellers the continuation of the package. While retaining discretion as to the way in which insolvency protection is to be arranged, Member States should ensure that the protection is effective. Effectiveness implies that the protection should become available as soon as, as a consequence of the organiser's liquidity problems, travel services are not being performed, will not be or will only</p>			NU	<p>Odredba je prenetá čl.58, 59, 60 i 61. Zakona o turizmu</p>	

	partially be performed, or where service providers require travellers to pay for them. Member States should be able to require that organisers provide travellers with a certificate documenting a direct entitlement against the provider of the insolvency protection.					
40	For the insolvency protection to be effective, it should cover the foreseeable amounts of payments affected by the organiser's insolvency and, where applicable, the foreseeable cost for repatriations. This means that the protection should be sufficient to cover all foreseeable payments made by or on behalf of travellers in respect of packages in peak season, taking into account the period between receiving such payments and the completion of the trip or holiday, as well as, where applicable, the foreseeable cost for repatriations. That will generally mean that the security has to cover a sufficiently high percentage of the organiser's turnover in respect of packages, and may depend on factors such as the type of packages sold, including the mode of transport, the travel destination, and any legal restrictions or the organiser's commitments regarding the amounts of pre-payments he may accept and their timing before the start of the package. Whereas the necessary cover may be calculated on the basis of the most recent business data, for instance the turnover achieved in the last business year, organisers should be obliged to adapt the insolvency protection in the event of increased risks, including a significant			NU	Odredba je prenet čl.58, 59, 60 i 61. Zakona o turizmu	

	increase in the sale of packages. However, effective insolvency protection should not have to take into account highly remote risks, for instance the simultaneous insolvency of several of the largest organisers, where to do so would disproportionately affect the cost of the protection, thus hampering its effectiveness. In such cases the guarantee for refunds may be limited.					
41	Given the differences in national law and practice regarding the parties to a package travel contract and the receipt of payments made by or on behalf of travellers, Member States should be allowed to require retailers to take out insolvency protection as well.			NP		
42	In line with Directive 2006/123/EC, it is appropriate to lay down rules so as to prevent insolvency protection obligations from acting as an obstacle to the free movement of services and the freedom of establishment. Therefore, Member States should be obliged to recognise insolvency protection under the law of the Member State of establishment. In order to facilitate the administrative cooperation and supervision of organisers and, where applicable, retailers which are operating in different Member States with regard to insolvency protection, Member States should be obliged to designate central contact points.			NP		
43	Traders facilitating linked travel arrangements should be obliged to inform travellers that they are not buying a package and that individual travel service providers are solely responsible for the proper	105.5.	U slučaju iz st. 1, 2. i 4. ovog člana povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje.	DU	Svaki pružalac pojedinačnih usluga (npr. prevoz, usluga iznajmljivanja vozila) isključivo je odgovoran za pravilno izvršenje	

	performance of their contracts. Traders facilitating linked travel arrangements should, in addition, be obliged to provide insolvency protection for the refund of payments they receive and, insofar as they are responsible for the carriage of passengers, for the travellers' repatriation, and should inform travellers accordingly. Traders responsible for the performance of the individual contracts forming part of a linked travel arrangement are subject to general Union consumer protection legislation and sector-specific Union legislation.				svojih usluga, saglasno pozitivnim propisima	
44	When laying down rules on insolvency protection schemes in relation to packages and linked travel arrangements, Member States should not be prevented from taking into account the special situation of smaller companies while ensuring the same level of protection for travellers.			NP		
45	Travellers should be protected in relation to errors occurring in the booking process of packages and linked travel arrangements.			NU	Odredba je prenet čl.67. stav 1. tačka 16) Zakona o turizmu	
46	It should be confirmed that travellers may not waive rights stemming from this Directive and that organisers or traders facilitating linked travel arrangements may not escape from their obligations by claiming that they are simply acting as a travel service provider, an intermediary, or in any other capacity.			NP		
47	Member States should lay down rules on penalties for infringements of national provisions transposing this Directive and ensure that they are implemented. Those penalties			NP		

	should be effective, proportionate and dissuasive.					
48	The adoption of this Directive makes it necessary to adapt certain Union consumer protection legislative acts. In particular, it should be clarified that Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council (1) applies to infringements of this Directive. Also, taking into account the fact that Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council (2) in its current form does not apply to contracts covered by Directive 90/314/EEC, it is necessary to amend Directive 2011/83/EU to ensure that it continues to apply to individual travel services that form part of a linked travel arrangement, insofar as those individual services are not otherwise excluded from the scope of Directive 2011/83/EU, and that certain consumer rights laid down in that Directive also apply to packages..			NP		
49	This Directive is without prejudice to rules on the protection of personal data laid down in Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council (3) and to the Union rules on private international law, including Regulation (EC) No 593/2008 of the European Parliament and of the Council			NP		
50	It should be clarified that the regulatory requirements of this Directive on insolvency protection and information in relation to linked travel arrangements should also apply to traders not established in a Member State which by any			NP		

	means direct their activities within the meaning of Regulation (EC) No 593/2008 and Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council to one or more Member States.					
51	Since the objective of this Directive, namely to contribute to the proper functioning of the internal market and to the achievement of a high and as uniform as possible level of consumer protection, cannot be sufficiently achieved by the Member States, but can rather, by reason of its scale, be better achieved at Union level, the Union may adopt measures, in accordance with the principle of subsidiarity as set out in Article 5 of the Treaty on European Union. In accordance with the principle of proportionality, as set out in that Article, this Directive does not go beyond what is necessary in order to achieve that objective.			NP		
52	This Directive respects the fundamental rights and observes the principles recognised by the Charter of Fundamental Rights of the European Union. This Directive, in particular, respects the freedom to conduct a business laid down in Article 16 of the Charter, while ensuring a high level of consumer protection within the Union, in accordance with Article 38 of the Charter.			NP		
53	In accordance with the Joint Political Declaration of 28 September 2011 of Member States and the Commission on explanatory documents (1), Member States have undertaken to accompany, in justified cases, the notification of			NP		

	their transposition measures with one or more documents explaining the relationship between the components of a directive and the corresponding parts of national transposition instruments. With regard to this Directive, the legislator considers the transmission of such documents to be justified.					
54	Directive 90/314/EEC should therefore be repealed,			NP		
CHAPTER I Article 1	Subject matter The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market and to the achievement of a high and as uniform as possible level of consumer protection by approximating certain aspects of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States in respect of contracts between travellers and traders relating to package travel and linked travel arrangements.			NP		
2.1.	This Directive applies to packages offered for sale or sold by traders to travellers and to linked travel arrangements facilitated by traders for travellers.			NP		
2.2.	This Directive does not apply to: (a) packages and linked travel arrangements covering a period of less than 24 hours unless overnight accommodation is included; (b) packages offered, and linked travel arrangements facilitated, occasionally and on a not-for-profit basis and only to a limited group of travellers; (c) packages and linked travel arrangements purchased on the basis of a general agreement for the arrangement of business travel between a trader and another			NU	Odredba je prenetá čl.3 tač.8), čl.84, 85, 86, 87 i 88 Zakona o turizmu	

	natural or legal person who is acting for purposes relating to his trade, business, craft or profession.					
2.3.	This Directive does not affect national general contract law such as the rules on the validity, formation or effect of a contract, insofar as general contract law aspects are not regulated in this Directive.			NP		
3.1.	For the purposes of this Directive, the following definitions apply: 'travel service' means: (a) carriage of passengers; (b) accommodation which is not intrinsically part of carriage of passengers and is not for residential purposes; (c) rental of cars, other motor vehicles within the meaning of Article 3(11) of Directive 2007/46/EC of the European Parliament and of the Council (1), or motorcycles requiring a Category A driving license in accordance with point (c) of Article 4(3) of Directive 2006/126/EC of the European Parliament and of the Council (2); (d) any other tourist service not intrinsically part of a travel service within the meaning of points (a), (b) or (c);	5.1.25	usluge putovanja su prevoz putnika, smeštaj koji se ne pruža u okviru prevoznog sredstva namenjenog prevozu putnika, iznajmljivanje automobila, drugih motornih vozila ili motocikala (u daljem tekstu: iznajmljivanje motornih vozila) i druge usluge u turizmu;	PU		
3.2.	'package' means a combination of at least two different types of travel services for the purpose of the same trip or holiday, if: (a) those services are combined by one trader, including at the request of or in accordance with the selection of the traveller, before a single contract on all services is concluded; or (b) irrespective of whether separate contracts are concluded with individual travel service providers,	103.3	U slučaju da organizator posredstvom povezanih procesa rezervisanja putem interneta, podatke o putniku sa kojim je zaključio ugovor (ime i prezime, detalji plaćanja adresa e-pošte i dr.), prenese drugom trgovcu, od koga putnik kupi drugu uslugu putovanja u roku kraćem od 24 sata nakon potvrde rezervacije, tako kupljena usluga čini sastavni deo turističkog putovanja, za koju organizator obezbeđuje garanciju putovanja.	PU		

	<p>those services are: (i) purchased from a single point of sale and those services have been selected before the traveller agrees to pay, (ii) offered, sold or charged at an inclusive or total price, (iii) advertised or sold under the term 'package' or under a similar term, (iv) combined after the conclusion of a contract by which a trader entitles the traveller to choose among a selection of different types of travel services, or (v) purchased from separate traders through linked online booking processes where the traveller's name, payment details and e-mail address are transmitted from the trader with whom the first contract is concluded to another trader or traders and a contract with the latter trader or traders is concluded at the latest 24 hours after the confirmation of the booking of the first travel service. A combination of travel services where not more than one type of travel service as referred to in point (a), (b) or (c) of point 1 is combined with one or more tourist services as referred to in point (d) of point 1 is not a package if the latter services: (a) do not account for a significant proportion of the value of the combination and are not advertised as and do not otherwise represent an essential feature of the combination; or (b) are selected and purchased only after the performance of a travel service as referred to in point (a), (b) or (c) of point 1 has started;</p>	<p>104</p> <p>105.4</p>	<p>U slučaju da putnik kupi uslugu putovanja, koja nije predviđena programom putovanja, ili ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora, i da za tu uslugu zaključi zasebne ugovore sa drugim pojedinačnim trgovcima, naknadno kupljena usluga ne čini sastavni deo turističkog putovanja, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom.</p> <p>Ukoliko putnik kod organizatora, odnosno posrednika, pored usluge prevoza ili iznajmljivanja motornih vozila, za potrebe istog putovanja, kupi jednu ili više drugih usluga u turizmu, čija vrednost ne prelazi 25% ukupne vrednosti tako kombinovane usluge, koja nije bitan element usluge, tako kombinovano putovanje predstavlja povezani putni aranžman.</p>			
3.3.	'package travel contract' means a contract on the package as a whole or, if the package is provided under	5.1.29	ugovor o organizovanju putovanja je ugovor o turističkom putovanju koji obuhvata sve usluge iz programa putovanja, kao i posebne zahteve	PU		

	separate contracts, all contracts covering travel services included in the package;		putnika, koje čine neodvojiv deo neophodan za realizaciju putovanja, sa jasno naznačenim početkom i završetkom putovanja i koji se prodaje po jedinstvenoj prodajnoj ceni i čine ga opšti uslovi putovanja, program putovanja, potvrda o putovanju, vaučer i dr;			
3.4.	'start of the package' means the beginning of the performance of travel services included in the package;	93.1.1.2 93.2	prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja za prevoz; Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će, obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka.	PU		
3.5.	'linked travel arrangement' means at least two different types of travel services purchased for the purpose of the same trip or holiday, not constituting a package, resulting in the conclusion of separate contracts with the individual travel service providers, if a trader facilitates: (a) on the occasion of a single visit or contact with his point of sale, the separate selection and separate payment of each travel service by travellers; or (b) in a targeted manner, the procurement of at least one additional travel service from another trader where a contract with such other trader is concluded at the latest 24 hours after the confirmation of the booking of the first travel service. Where not more than one type of travel service as referred to in point (a), (b) or (c) of point 1 and one or more tourist services as referred to in point (d) of point 1 are purchased, they do not constitute a linked travel	5.1.30 5.1.31.	povezani putni aranžman predstavlja najmanje dve različite usluge putovanja, izuzev smeštaja, kupljene za potrebe istog putovanja, ako organizator, odnosno posrednik prilikom jedne posete, odnosno kontakta putnika sa direktnim pružaocem te usluge, na jednom prodajnom mestu omogući izbor i posebno plaćanje svake usluge putovanja, ili omogući ciljanu kupovinu najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom; putnik je potrošač koji kupuje ili za čiji račun se kupuje, odnosno potrošač koji koristi turističko putovanje, povezani putni aranžman ili izlet, kao i drugu uslugu u turizmu;	PU		

	arrangement if the latter services do not account for a significant proportion of the combined value of the services and are not advertised as, and do not otherwise represent, an essential feature of the trip or holiday.					
3.6.	'traveller' means any person who is seeking to conclude a contract, or is entitled to travel on the basis of a contract concluded, within the scope of this Directive;			PU		
3.7.	'trader' means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, who is acting, including through any other person acting in his name or on his behalf, for purposes relating to his trade, business, craft or profession in relation to contracts covered by this Directive, whether acting in the capacity of organiser, retailer, trader facilitating a linked travel arrangement or as a travel service provider;	5.1.2	1 trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU		
		5.1.4	organizator je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ili nudi na prodaju, neposredno ili posredstvom posrednika ili zajedno sa drugim trgovcem ili trgovac koji drugom trgovcu prenosi podatke o putniku, na način propisan ovim zakonom. Organizator delatnost obavlja na osnovu propisane licence;			
		5.1.5	posrednik je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator i prodaje druge turističke usluge, za koje poslove nije potrebna propisana licenca;			
3.8.	'organiser' means a trader who combines and sells or offers for sale packages, either directly or through another trader or together with another trader, or the trader who transmits the traveller's data to another trader in accordance with point (b)(v) of point 2;	5.1.4	organizator je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ili nudi na prodaju, neposredno ili posredstvom posrednika ili zajedno sa drugim trgovcem ili trgovac koji drugom trgovcu prenosi podatke o putniku, na način propisan ovim zakonom. Organizator delatnost obavlja na osnovu propisane licence;	PU		
3.9.	'retailer' means a trader other than the organiser who sells or offers for sale packages combined by an			NU	Odredba preneti čl.49. st.1 tač.2), čl.52. tač.3)-15) i čl. 53. st.3. Zakona	

	organiser;				o turizmu	
3.10.	‘establishment’ means establishment as defined in point 5 of Article 4 of Directive 2006/123/EC;			NP		
3.11.	‘durable medium’ means any instrument which enables the traveller or the trader to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.1.44	trajni nosač zapisa je svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu da sačuva podatke koji su im namenjeni, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi podatka koji omogućava nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD – ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara;	PU		
3.12.	‘unavoidable and extraordinary circumstances’ means a situation beyond the control of the party who invokes such a situation and the consequences of which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken;	107.4 107.5	U slučaju ako je putnik potpuno ili delimično odustao od ugovora o organizovanju putovanja, pre početka kao i za vreme trajanja turističkog putovanja, zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, organizator ima pravo na naknadu stvarnih troškova. Opravdan razlozi putnika za odustanak od ugovora iz st. 4. ovog člana su: 1) iznenadna bolest putnika, kao i teška bolest njegovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika i usvojioca; 2) smrt putnikovog krvnog srodnika u pravoj liniji, a u pobočnoj liniji zaključno sa drugim stepenom, bračnog druga ili tazbinskog srodnika zaključno sa drugim stepenom, usvojenika ili	PU		

			usvojioca; 3) elementarne nepogode u državi polazišta ili odredišta; 4) zvanično proglašeno vanredno stanje u državi polazišta ili odredišta; 5) vanredna situacija u državi polazišta ili odredišta.			
3.13.	'lack of conformity' means a failure to perform or improper performance of the travel services included in a package;	5.1.32	nedostatak saobraznosti usluge turističkog putovanja je neispunjenje, delimično ispunjenje ili neuredno ispunjenje usluga koje su obuhvaćene turističkim putovanjem, izletom ili drugom turističkom uslugom;	PU		
3.14.	'minor' means a person below the age of 18 years;			NU	Pojam maloletnog lica definiše se Porodičnim zakonom	
3.15.	'point of sale' means any retail premises, whether movable or immovable, or a retail website or similar online sales facility, including where retail websites or online sales facilities are presented to travellers as a single facility, including a telephone service;			NU	Odredba preneti čl.50 Zakona o turizmu	
3.16.	'repatriation' means the traveller's return to the place of departure or to another place the contracting parties agree upon.	5.1.34	repatrijacija je vraćanje putnika u mesto polaska ili drugo mesto o kojem se ugovorne strane dogovore;	PU		
Article 4.	Unless otherwise provided for in this Directive, Member States shall not maintain or introduce, in their national law, provisions diverging from those laid down in this Directive, including more or less stringent provisions which would ensure a different level of traveller protection.			NP		
CHAPTER II Article 5.1.	INFORMATION OBLIGATIONS AND CONTENT OF THE PACKAGE TRAVEL CONTRACT	93	Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku i	PU		

	<p>1. Member States shall ensure that, before the traveller is bound by any package travel contract or any corresponding offer, the organiser and, where the package is sold through a retailer, also the retailer shall provide the traveller with the standard information by means of the relevant form as set out in Part A or Part B of Annex I, and, where applicable to the package, with the following information:</p> <p>(a) the main characteristics of the travel services: (i) the travel destination(s), itinerary and periods of stay, with dates and, where accommodation is included, the number of nights included; (ii) the means, characteristics and categories of transport, the points, dates and time of departure and return, the duration and places of intermediate stops and transport connections. Where the exact time is not yet determined, the organiser and, where applicable, the retailer shall inform the traveller of the approximate time of departure and return; (iii) the location, main features and, where applicable, tourist category of the accommodation under the rules of the country of destination; (iv) the meal plan; (v) visits, excursion(s) or other services included in the total price agreed for the package; (vi) where it is not apparent from the context, whether any of the travel services will be provided to the traveller as part of a group and, if so, where possible, the approximate size of the group; (vii) where the traveller's benefit from other tourist services depends on effective oral communication, the</p>		<p>to o:</p> <p>1) osnovnim karakteristikama usluga putovanja:</p> <p>1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa datumima i, gde to uključuje smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja;</p> <p>2) prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategori, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja za prevoz;</p> <p>3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija u skladu sa propisima zemlje u kojoj se objekat nalazi) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman);</p> <p>4) broju, vrsnači bi načinu usluživanja obroka;</p> <p>5) približnoj veličini grupe;</p> <p>6) jeziku na kojem će se usluge pružati</p> <p>7) ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije;</p> <p>8) smanjenom pokretljivošću, a na zahtev putnika;</p> <p>9) poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju organizatora, broju telefona, kao i adresi e-pošte;</p> <p>10) prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom iznosu u istoj valuti, koja pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove, koji su, kao neodvojiv deo, neophodni za realizaciju putovanja;</p> <p>11) načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene koji treba da budu plaćeni kao depozit i načinu i dinamici plaćanja preostalog iznosa;</p> <p>12) minimalnom broju putnika, ako je to uslov za realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja,</p>			
--	--	--	--	--	--	--

	<p>language in which those services will be carried out; and (viii) whether the trip or holiday is generally suitable for persons with reduced mobility and, upon the traveller's request, precise information on the suitability of the trip or holiday taking into account the traveller's needs;</p> <p>(b) the trading name and geographical address of the organiser and, where applicable, of the retailer, as well as their telephone number and, where applicable, e-mail address;</p> <p>(c) the total price of the package inclusive of taxes and, where applicable, of all additional fees, charges and other costs or, where those costs cannot reasonably be calculated in advance of the conclusion of the contract, an indication of the type of additional costs which the traveller may still have to bear;</p> <p>(d) the arrangements for payment, including any amount or percentage of the price which is to be paid as a down payment and the timetable for payment of the balance, or financial guarantees to be paid or provided by the traveller;</p> <p>(e) the minimum number of persons required for the package to take place and the time-limit, referred to in point (a) of Article 12(3), before the start of the package for the possible termination of the contract if that number is not reached;</p> <p>(f) general information on passport and visa requirements, including approximate periods for obtaining visas and information on health formalities, of the country of destination;</p>		<p>navedenom u članu 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona;</p> <p>6 zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i) okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta;</p> <p>7 mogućnosti da putnik može da raskine ugovor) u bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja uz plaćanje odgovarajuće naknade u skladu sa članom 107. ovog zakona;</p> <p>{dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nezgode, bolesti ili smrti.</p> <p>Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će, obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka.</p> <p>U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik će, najkasnije u periodu od 48 sati pre otpočinjanja putovanja, obavestiti putnika o tačnom vremenu polaska i povratka.</p> <p>Organizator je dužan da podatke iz stava 1. tač 1) – 8) ovog člana prenese posredniku, sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji turističkog putovanja.</p>			
--	---	--	--	--	--	--

	<p>(g) information that the traveller may terminate the contract at any time before the start of the package in return for payment of an appropriate termination fee, or, where applicable, the standardised termination fees requested by the organiser, in accordance with Article 12(1);</p> <p>(h) information on optional or compulsory insurance to cover the cost of termination of the contract by the traveller or the cost of assistance, including repatriation, in the event of accident, illness or death. For package travel contracts concluded by telephone, the organiser and, where applicable, the retailer shall provide the traveller with the standard information set out in Part B of Annex I, and the information set out in points (a) to (h) of the first subparagraph.</p>					
5.2.	<p>2. With reference to packages as defined in point (b)(v) of point 2 of Article 3 the organiser and the trader to whom the data are transmitted shall ensure that each of them provides, before the traveller is bound by a contract or any corresponding offer, the information set out in points (a) to (h) of the first subparagraph of paragraph 1 of this Article in so far as it is relevant for the respective travel services they offer. The organiser shall also provide, at the same time, the standard information by means of the form set out in Part C of Annex I.</p>	93.	<p>Pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator, odnosno posrednik je u obavezi da putniku pruži sve informacije na srpskom jeziku i to o:</p> <p>1) osnovnim karakteristikama usluga putovanja:</p> <p>1) odredištu, planu putovanja i periodu boravka, sa datumima i, gde to uključuje smeštaj, broju obuhvaćenih noćenja;</p> <p>2) prevoznom sredstvu, njegovim karakteristikama i kategoriji, mestu, datumu i vremenu polaska i povratka, trajanju i mestu zaustavljanja i presedanja za prevoz;</p> <p>3) mestu, podacima o smeštajnom objektu (lokacija, vrsta, sadržina, kao i kategorija u skladu sa propisima zemlje u kojoj se objekat nalazi) i podacima o opremljenosti i nivou komfora smeštajne jedinice (soba, studio, apartman);</p> <p>4) broju, vrsnači bi načinu usluživanja</p>	PU		

			<p>obroka; približnoj veličini grupe;</p> <p>5) jeziku na kojem će se usluge pružati</p> <p>6) ukoliko korišćenje drugih usluga na strani putnika zavisi od efikasne usmene komunikacije;</p> <p>7) mogućnosti putovanja lica sa smanjenom pokretljivošću, a na zahtev putnika;</p> <p>2 poslovnom imenu, sedištu, matičnom broju) organizatora, broju telefona, kao i adresi e-pošte;</p> <p>3 prodajnoj ceni iskazanoj u jedinstvenom) iznosu u istoj valuti, koja pored usluga iz programa putovanja, odnosno posebnih zahteva putnika, sadrži i sve dodatne troškove, uključujući poreze, takse, kao i druge troškove, koji su, kao neodvojiv deo, neophodni za realizaciju putovanja;</p> <p>4 načinu plaćanja, kao i iznosu ili procentu cene) koji treba da budu plaćeni kao depozit i načinu i dinamici plaćanja preostalog iznosa;</p> <p>5 minimalnom broju putnika, ako je to uslov za) realizaciju putovanja i krajnjem roku za obaveštavanje putnika za slučaj otkazivanja, navedenom u članu 108. stav 1. tačka 1) ovog zakona;</p> <p>6 zahtevima za pasoš i vizu, uključujući i) okvirne periode potrebne za pribavljanje vize i informacije o zdravstvenim formalnostima u zemlji odredišta;</p> <p>7 mogućnosti da putnik može da raskine ugovor) u bilo kom trenutku pre otpočinjanja turističkog putovanja uz plaćanje odgovarajuće naknade u skladu sa članom 107. ovog zakona;</p> <p>{dobrovoljnom ili obaveznom osiguranju koje pokriva troškove raskida ugovora od strane putnika ili troškove pomoći, uključujući repatrijaciju, u slučaju nezgode, bolesti ili</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>smrti.</p> <p>Ukoliko tačno vreme iz stava 1. tačka 1) podtačka (2) ovog člana u vreme zaključenja ugovora nije utvrđeno, organizator, odnosno posrednik će, obavestiti putnika o približnom vremenu polaska i povratka.</p> <p>U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik će, najkasnije u periodu od 48 sati pre otpočinjanja putovanja, obavestiti putnika o tačnom vremenu polaska i povratka.</p> <p>Organizator je dužan da podatke iz stava 1. tač 1) – 8) ovog člana prenese posredniku, sa kojim ima zaključen ugovor o prodaji turističkog putovanja.</p>			
5.3.	3.The information referred to in paragraphs 1 and 2 shall be provided in a clear, comprehensible and prominent manner. Where such information is provided in writing, it shall be legible.	95.	<p>Predugovorne informacije iz člana 93. ovog zakona organizator odnosno posrednik je dužan da putniku, pre zaključenja ugovora o organizovanom putovanju, pruži na razumljiv i neobmanjujući način. Informacije moraju biti uočljive.</p> <p>Teret dokazivanja pruženih predugovornih informacija iz čl 93. i 94. je na organizatoru odnosno na posredniku.</p> <p>Teret dokazivanja podataka datih u ugovoru o organizovanju putovanja je na organizatoru.</p>	PU		
Article 6.1.	<p>Binding character of pre-contractual information and conclusion of the package travel contract</p> <p>1.Member States shall ensure that the information provided to the traveller pursuant to points (a), (c), (d), (e) and (g) of the first subparagraph of Article 5(1) shall form an integral part of the package travel contract and shall not be altered unless the contracting parties expressly agree otherwise.</p>			NU	Ova odredba je prenetá članom 67. stav 1. tačka 16) Zakona o turizmu	

	The organiser and, where applicable, the retailer shall communicate all changes to the pre-contractual information to the traveller in a clear, comprehensible and prominent manner before the conclusion of the package travel contract.					
6.2.	2.If the organiser and, where applicable, the retailer has not complied with the information requirements on additional fees, charges or other costs as referred to in point (c) of the first subparagraph of Article 5(1) before the conclusion of the package travel contract, the traveller shall not bear those fees, charges or other costs.			NU	Ova odredba je prenetá članom 75. Zakona o turizmu	
Article 7.1.	<p>Content of the package travel contract and documents to be supplied before the start of the package</p> <p>1.Member States shall ensure that package travel contracts are in plain and intelligible language and, in so far as they are in writing, legible. At the conclusion of the package travel contract or without undue delay thereafter, the organiser or retailer shall provide the traveller with a copy or confirmation of the contract on a durable medium. The traveller shall be entitled to request a paper copy if the package travel contract has been concluded in the simultaneous physical presence of the parties. With respect to off-premises contracts as defined in point 8 of Article 2 of Directive 2011/83/EU, a copy or confirmation of the package travel contract shall be provided to the traveller on paper or, if the traveller agrees, on another durable medium.</p>			NU	Ova odredba je prenetá članovima 70, 74. i 76. stav 1. Zakona o turizmu	

7.2.	<p>2.The package travel contract or confirmation of the contract shall set out the full content of the agreement which shall include all the information referred to in points (a) to (h) of the first subparagraph of Article 5(1) and the following information: (a) special requirements of the traveller which the organiser has accepted; (b) information that the organiser is: (i) responsible for the proper performance of all travel services included in the contract in accordance with Article 13; and (ii) obliged to provide assistance if the traveller is in difficulty in accordance with Article 16; (c) the name of the entity in charge of the insolvency protection and its contact details, including its geographical address, and, where applicable, the name of the competent authority designated by the Member State concerned for that purpose and its contact details; (d) the name, address, telephone number, e-mail address and, where applicable, the fax number of the organiser's local representative, of a contact point or of another service which enables the traveller to contact the organiser quickly and communicate with him efficiently, to request assistance when the traveller is in difficulty or to complain about any lack of conformity perceived during the performance of the package; (e) information that the traveller is required to communicate any lack of conformity which he perceives during the performance of the package in accordance with Article 13(2); (f) where minors, unaccompanied by a parent or another authorised person, travel on the basis of a package travel contract</p>	98.	<p>Osim informacija iz člana 93. ovog zakona, ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio; 2) informacije o postupanju po prigovorima (adresa, postupak i rok za ulaganje reklamacija, rok za rešavanje reklamacije i dr.) i o vansudskim postupcima za rešavanje potrošačkih sporova; 3) poslovno ime i adresu organizatora odnosno posrednika i podatke o putniku (ime, prezime, adresa i kontakt podatak); 4) datum i mesto zaključenja ugovora i potpise ugovornih strana; 5) uslove pod kojima putnik ima pravo na odustanak od ugovora; 6) informaciju da je organizator: <ol style="list-style-type: none"> (1) odgovoran za izvršavanje svih usluga putovanja obuhvaćenih ugovorom u skladu sa članovima 110-113. ovog zakona; (2) dužan da u skladu sa članom 117. ovog zakona pruži pomoć ako je putnik suočen sa poteškoćama; 7) naziv davaoca garancije putovanja, njegovu adresu i kontakt podatke; 8) podatke o garanciji putovanja, odnosno informacije o osiguranim slučajevima i instrumentima obezbeđenja i načinu njihovog aktiviranja; 9) informaciju (naziv, adresa, broj telefona i adresa e-pošte) o lokalnom predstavniku organizatora ili o lokalnoj agenciji ili drugom servisu koji omogućava putniku da brzo stupi u kontakt sa organizatorom i da efikasno komunicira s njim, da zahteva pomoć kada je putnik suočen sa problemima ili da uloži 	PU		
------	---	-----	---	----	--	--

	<p>which includes accommodation, information enabling direct contact with the minor or the person responsible for the minor at the minor's place of stay; (g) information on available in-house complaint handling procedures and on alternative dispute resolution ('ADR') mechanisms pursuant to Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council (1), and, where applicable, on the ADR entity by which the trader is covered and on the online dispute resolution platform pursuant to Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council (2); (h) information on the traveller's right to transfer the contract to another traveller in accordance with Article 9.</p>		<p>prigovor na nedostatak saobraznosti primećen tokom realizacije turističkog putovanja.</p> <p>10) informaciju da je putnik dužan da prijavi svaki nedostatak saobraznosti koji primeti tokom realizacije turističkog putovanja u skladu sa članom 111. stav 1. ovog zakona.</p> <p>11) u slučaju da maloletno lice, bez pratnje roditelja ili drugog ovlašćenog lica, putuje po osnovu ugovora o organizovanju putovanja, informacije (naziv, adresa, broj telefona) koje omogućavaju direktan kontakt sa maloletnim licem ili licem koje je odgovorno za maloletno lice u mestu boravka maloletnog lica;</p> <p>12) informacije o pravu putnika da prenese ugovor na drugog putnika u skladu sa članom 100. ovog zakona.</p> <p>Blagovremeno pre otpočinjanja turističkog putovanja, organizator, odnosno posrednik će putniku dostaviti sve neophodne potvrde, vaučere i karte, informacije o rasporedu polazaka i, po potrebi, rokovima za prijavu, kao i o rasporedu zaustavljanja, presedanima i dolaska.</p>			
7.3.	<p>3. With reference to packages as defined in point (b)(v) of point 2 of Article 3, the trader to whom the data are transmitted shall inform the organiser of the conclusion of the contract leading to the creation of a package. The trader shall provide the organiser with the information necessary to comply with his obligations as an organiser. As soon as the organiser is informed that a package has been created, the organiser shall provide to the traveller the information referred to in points (a) to (h) of paragraph 2 on a durable medium.</p>		<p><i>trajni nosač zapisa</i> jeste sredstvo koje omogućava da davalac usluge ili korisnik usluge sačuva elektronske podatke koji su namenjeni korisniku usluge, da tim podacima može da se pristupi i da se reprodukuju u neizmenjenom obliku, u periodu koji odgovara svrsi čuvanja podataka.</p>	PU	Videti čl.3 tač.25) Zakona o turizmu	
7.4.	<p>4. The information referred to in paragraphs 2 and 3 shall be</p>		<p>Turistička agencija je dužna da:</p> <p>16) na istinit, jasan, razumljiv i neobmanjujući način, obaveštava korisnika usluge o usluzi koju</p>	PU	Videti čl.67. stav 1. tač. 16) Zakona o turizmu	

	provided in a clear, comprehensible and prominent manner.		nudi, u pogledu načina, vremena pružanja usluge, realizacije, cene, posebnih pogodnosti, drugih troškova i sl.;			
7.5.	5. In good time before the start of the package, the organiser shall provide the traveller with the necessary receipts, vouchers and tickets, information on the scheduled times of departure and, where applicable, the deadline for check-in, as well as the scheduled times for intermediate stops, transport connections and arrival.		<p>Turistička agencija je u obavezi da prilikom prodaje turističkog putovanja pored opštih uslova putovanja i programa putovanja putniku uruči potvrdu o putovanju.</p> <p>Potvrda o putovanju, pored podataka o organizatoru putovanja (naziv, poslovno ime, sedište, broj licence i sl.), sadrži podatke o putniku (ime, prezime, adresa, kontakt telefon i sl.), destinaciji, nazivu smeštajnog objekta, datumu početka i završetka putovanja, broju noćenja, vrsti i broju usluga, ukupnom broju dana turističkog putovanja, podatke o vrsti prevoza, prodajnoj ceni, kao i ceni onih usluga koje ne čine obavezni elemenat programa putovanja i dr.</p> <p>Potvrda o putovanju sadrži mesto, datum izdavanja, kao i potpise ugovornih strana.</p> <p>Potvrda o putovanju mora da sadrži i podatke o garanciji putovanja sa podacima potrebnim za njeno aktiviranje.</p>	PU	Videti čl.73 Zakona o turizmu	
Article 8.	Burden of proof As regards compliance with the information requirements laid down in this Chapter, the burden of proof shall be on the trader.	Član 95.2 95.3	<p>Teret dokazivanja pruženih predugovornih informacija iz čl 93. i 94. je na organizatoru odnosno na posredniku.</p> <p>Teret dokazivanja podataka datih u ugovoru o organizovanju putovanja je na organizatoru.</p>	PU		
CHAPTER III Article 9.1.	<p>CHANGES TO THE PACKAGE TRAVEL CONTRACT BEFORE THE START OF THE PACKAGE</p> <p>Transfer of the package travel contract to another traveler</p> <p>1. Member States shall ensure that a traveller may, after giving the organiser reasonable notice on a durable medium before the start of the package, transfer the package travel contract to a person who satisfies all the conditions applicable to that contract. Notice</p>		<p>Opšti uslovi putovanja sadrže:</p> <p>2) pravo organizatora putovanja na naknadu administrativnih troškova kada je putnik obezbedio odgovarajuću zamenu ili je zamenu našao sam organizator;</p>	PU	Videti čl. 71. stav 2. tačka 2) Zakona o turizmu	

	given at the latest seven days before the start of the package shall in any event be deemed to be reasonable.					
9.2.	2.The transferor of the package travel contract and the transferee shall be jointly and severally liable for the payment of the balance due and for any additional fees, charges or other costs arising from the transfer. The organiser shall inform the transferor about the actual costs of the transfer. Those costs shall not be unreasonable and shall not exceed the actual cost incurred by the organiser due to the transfer of the package travel contract.		<i>administrativni troškovi</i> su troškovi turističke agencije u vezi sa izradom ugovora o organizovanju putovanja i druge dokumentacije koju je turistička agencija uručila putniku, a koji se odnose na tog putnika i to turističko putovanje;	PU	Videti čl 3. tačka 1) Zakona o turizmu	
9.3.	3.The organiser shall provide the transferor with proof of the additional fees, charges or other costs arising from the transfer of the package travel contract.	Član 100.5	U slučaju iz stava 1. ovog člana organizator ima pravo na naknadu troškova na način propisan zakonom kojim se uređuje turizam.	PU		
Article 10.1.	Alteration of the price 1.Member States shall ensure that after the conclusion of the package travel contract, prices may be increased only if the contract expressly reserves that possibility and states that the traveller is entitled to price reduction under paragraph 4. In that event the package travel contract shall state how price revisions are to be calculated. Price increases shall be possible exclusively as a direct consequence of changes in: (a) the price of the carriage of passengers resulting from the cost of fuel or other power sources; (b) the level of taxes or fees on the travel services included in the contract imposed by third parties not directly involved in the performance of the package, including tourist taxes, landing	Član 101.	Organizator može da poveća ugovorenu cenu iz ugovora o organizovanju putovanja ako je to pravo ugovoreno i ako je ugovoreno da putnik ima pravo na umanjenje cene. Organizator može da poveća cenu, odnosno putnik može da umani cenu, iz stava 1. ovog člana u slučaju promene: 4) cene prevoza putnika do koje je došlo usled promene cene goriva ili drugih izvora energije; 5) postojećih taksi ili uvođenja novih taksi, uključujući boravišne takse, avio-takse ili takse za ukrcavanje ili iskrcavanje u lukama i na aerodromima; 6) deviznog kursa koji se odnosi na turističko putovanje. Ako je povećanje cene u slučaju iz stava 2. ovog člana veće od 8 % ukupne cene turističkog putovanja, organizator ne može jednostrano da	PU	Videti član 64. stav 3. Zakona o turizmu Organizator putovanja može zahtevati povećanje ugovorene cene samo ako je posle zaključenja ugovora došlo do promena u kursu razmene valute ili do promene u tarifama prevoznika, koje utiču na cenu putovanja.	

			<p>datum, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika.</p> <p>U slučaju iz st 1. i 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.</p> <p>Obaveštenje o izmeni uslova ugovora iz stava 2. ovog člana sadrži:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid; 2) podatke o posledicama propuštanja roka; 3) po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. <p>Putnik može da prihvati promene ugovora iz stava 2. ovog člana ili da jednostrano raskine ugovor o organizovanju putovanja bez plaćanja naknade za raskid.</p> <p>U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora iz stava 2. ovog člana ili prihvati zamensko putovanje organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja.</p> <p>U slučaju iz stava 6. ovog člana, ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuje dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene.</p> <p>U slučaju raskida ugovora iz stava 5. ovog člana organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.</p>			
10.3.	3. Irrespective of its extent, a price increase shall be possible only if the organiser notifies the traveller clearly and comprehensibly of it	Član 101. stav 5.	<p>Nezavisno od obima povećanja cene, takvo povećanje će biti moguće samo ako organizator obavesti putnika o povećanju na razumljiv i neobmanjujući način i pruži dokumentovano obrazloženje za takvo povećanje i obračun, koje</p>	PU		

	with a justification for that increase and a calculation, on a durable medium at the latest 20 days before the start of the package.		obaveštenje se putniku uručuje na papiru, na drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najmanje 20 dana pre otpočinjanja turističkog putovanja.			
10.4.	4.If the package travel contract stipulates the possibility of price increases, the traveller shall have the right to a price reduction corresponding to any decrease in the costs referred to in points (a), (b) and (c) of paragraph 1 that occurs after the conclusion of the contract before the start of the package.	Član 101. stav 6.	Ako ugovor o turističkom putovanju predviđa mogućnost povećanja cene, organizator će omogućiti putniku pravo na smanjenje cene srazmerno bilo kom smanjenju troškova iz stava 2. ovog člana do kojih dolazi nakon zaključenja ugovora, a pre otpočinjanja putovanja.	PU		
10.5.	5.In the event of a price decrease, the organiser shall have the right to deduct actual administrative expenses from the refund owed to the traveller. At the traveller's request, the organiser shall provide proof of those administrative expenses.	Član 101. stav 7.	U slučaju smanjenja cene, organizator ima pravo da odbije troškove iz naknade koju duguje putniku, uz dostavljanje dokaza o tim troškovima, ukoliko putnik to zahteva.	PU		
Article 11.1.	Alteration of other package travel contract terms 1.Member States shall ensure that, before the start of the package, the organiser may not unilaterally change package travel contract terms other than the price in accordance with Article 10, unless: (a) the organiser has reserved that right in the contract; (b) the change is insignificant; and (c) the organiser informs the traveller of the change in a clear, comprehensible and prominent manner on a durable medium.	Član 102. stav 1. Član 102. stav 3.	Pre otpočinjanja putovanja, organizator može jednostrano da izmeni ugovor o organizovanju putovanja ako: 1) je pravo organizatora na jednostranu izmenu ugovora predviđeno ugovorom; 2) promena je zanemarljiva. U slučaju iz st 1. i 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.	PU		
11.2.	2.If, before the start of the package, the organiser is constrained to alter significantly any of the main characteristics of the travel services	Član 102. st.2-8.	Ako pre ugovorenog dana otpočinjanja putovanja organizator utvrdi da je prinuđen da izmeni pojedine bitne elemente ugovora o organizovanju putovanja, kao što su cena, destinacija, prevozno sredstvo, karakteristike ili kategorija prevoza,	PU		

	<p>as referred to in point (a) of the first subparagraph of Article 5(1) or cannot fulfil the special requirements as referred to in point (a) of Article 7(2), or proposes to increase the price of the package by more than 8 % in accordance with Article 10(2), the traveller may within a reasonable period specified by the organiser: (a) accept the proposed change; or (b) terminate the contract without paying a termination fee. If the traveller terminates the package travel contract, the traveller may accept a substitute package where this is offered by the organiser, if possible of an equivalent or a higher quality.</p>		<p>datum, vrstu, lokaciju, kategoriju ili nivo komfora smeštaja ili ako organizator ne može da ispuni posebne zahteve putnika sa kojima se saglasio, organizator, odnosno posrednik je dužan da bez odlaganja obavesti putnika.</p> <p>U slučaju iz st 1. i 2. ovog člana organizator, odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o promeni na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.</p> <p>Obaveštenje o izmeni uslova ugovora iz stava 2. ovog člana sadrži:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) razuman rok u kojem je putnik dužan da obavesti organizatora, odnosno posrednika da li prihvata predložene izmene ili raskida ugovor bez plaćanja naknade za raskid; 2) podatke o posledicama propuštanja roka; 3) po potrebi, podatke o ponuđenom zamenskom putovanju, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. <p>Putnik može da prihvati promene ugovora iz stava 2. ovog člana ili da jednostrano raskine ugovor o organizovanju putovanja bez plaćanja naknade za raskid.</p> <p>U slučaju da putnik prihvati predložene izmene ugovora iz stava 2. ovog člana ili prihvati zamensko putovanje organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garancija putovanja.</p> <p>U slučaju iz stava 6. ovog člana, ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuje dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene.</p> <p>U slučaju raskida ugovora iz stava 5. ovog člana organizator će refundirati sve uplate primljene od putnika odmah a najkasnije u roku od 14 dana od dana raskida ugovora.</p>			
11.3.	<p>3.The organiser shall without undue delay inform the traveller in a clear, comprehensible and prominent manner on a durable medium of: (a) the proposed changes referred to in</p>			NU		

	paragraph 2 and, where appropriate in accordance with paragraph 4, their impact on the price of the package; (b) a reasonable period within which the traveller has to inform the organiser of his decision pursuant to paragraph 2; (c) the consequences of the traveller's failure to respond within the period referred to point (b), in accordance with applicable national law; and (d) where applicable, the offered substitute package and its price.					
11.4.	4. Where the changes to the package travel contract referred to in the first subparagraph of paragraph 2 or the substitute package referred to in the second subparagraph of paragraph 2 result in a package of lower quality or cost, the traveller shall be entitled to an appropriate price reduction.			NU		
11.5.	5. If the package travel contract is terminated pursuant to point (b) of the first subparagraph of paragraph 2 of this Article, and the traveller does not accept a substitute package, the organiser shall refund all payments made by or on behalf of the traveller without undue delay and in any event not later than 14 days after the contract is terminated. Article 14(2), (3), (4), (5) and (6) shall apply <i>mutatis mutandis</i> .			NU	Član 68. tač.6)-8) Zakona o turizmu	

<p>Article 12.1.</p>	<p>Termination of the package travel contract and the right of withdrawal before the start of the package</p> <p>1. Member States shall ensure that the traveller may terminate the package travel contract at any time before the start of the package. Where the traveller terminates the package travel contract under this paragraph, the traveller may be required to pay an appropriate and justifiable termination fee to the organiser. The package travel contract may specify reasonable standardised termination fees based on the time of the termination of the contract before the start of the package and the expected cost savings and income from alternative deployment of the travel services. In the absence of standardised termination fees, the amount of the termination fee shall correspond to the price of the package minus the cost savings and income from alternative deployment of the travel services. At the traveller's request the organiser shall provide a justification for the amount of the termination fees.</p>			<p>NU</p>	<p>Član 71. Zakona o turizmu</p>	
--------------------------	--	--	--	-----------	----------------------------------	--

12.2.	2. Notwithstanding paragraph 1, the traveller shall have the right to terminate the package travel contract before the start of the package without paying any termination fee in the event of unavoidable and extraordinary circumstances occurring at the place of destination or its immediate vicinity and significantly affecting the performance of the package, or which significantly affect the carriage of passengers to the destination. In the event of termination of the package travel contract under this paragraph, the traveller shall be entitled to a full refund of any payments made for the package, but shall not be entitled to additional compensation.			NU	Član 71. stav 2. tačka 1) Zakona o turizmu	
12.3.	3. The organiser may terminate the package travel contract and provide the traveller with a full refund of any payments made for the package, but shall not be liable for additional compensation, if: (a) the number of persons enrolled for the package is smaller than the minimum number stated in the contract and the organiser notifies the traveller of the termination of the contract within the period fixed in the contract, but not later than: (i) 20 days before the start of the package in the case of trips lasting more than six days; (ii) seven days before the start of the package in the case of trips lasting between two and six days; (iii) 48 hours before the start of the package in the case of trips lasting less than two days; or (b) the organiser is prevented from performing the			NU	Član 72. stav 1. tačka 15) Zakona o turizmu	

	contract because of unavoidable and extraordinary circumstances and notifies the traveller of the termination of the contract without undue delay before the start of the package.					
12.4.	4.The organiser shall provide any refunds required under paragraphs 2 and 3 or, with respect to paragraph 1, reimburse any payments made by or on behalf of the traveller for the package minus the appropriate termination fee. Such refunds or reimbursements shall be made to the traveller without undue delay and in any event not later than 14 days after the package travel contract is terminated.			NU	Član 68. stav1. tač. 6)-8) Zakona o turizmu	
12.5.	5.With respect to off-premises contracts, Member States may provide in their national law that the traveller has the right to withdraw from the package travel contract within a period of 14 days without giving any reason.			NP		
CHAPTER IV PERFORMANCE OF THE PACKAGE Article 13.1.	Responsibility for the performance of the package 1.Member States shall ensure that the organiser is responsible for the performance of the travel services included in the package travel contract, irrespective of whether those services are to be performed by the organiser or by other travel service providers. Member States may maintain or introduce in their national law provisions under which the retailer is also responsible for the performance of the package. In that case the provisions of Article 7 and Chapter III, this Chapter and Chapter V			NU	Nisu se stekli tržišni uslovi	

	which are applicable to the organiser shall also apply mutatis mutandis to the retailer.					
13.2.	2.The traveller shall inform the organiser without undue delay, taking into account the circumstances of the case, of any lack of conformity which he perceives during the performance of a travel service included in the package travel contract.			NU	Član 78. Zakona o turizmu	
13.3.	3.If any of the travel services are not performed in accordance with the package travel contract, the organiser shall remedy the lack of conformity, unless that: (a) is impossible; or (b) entails disproportionate costs, taking into account the extent of the lack of conformity and the value of the travel services affected. If the organiser, in accordance with point (a) or point (b) of the first subparagraph of this paragraph, does not remedy the lack of conformity, Article 14 shall apply.	Član 111. stav 2.	Ako usluge putovanja nisu pružene ili ne mogu biti pružene putniku u skladu sa ugovorom o organizovanju putovanja, organizator će, bez odlaganja, uskladiti ugovorene usluge sa ugovorom, osim u slučaju kada nije u mogućnosti da ih izvrši ili bi to dovelo do nesrazmernih troškova za organizatora uzimajući u obzir obim nesaobraznosti i vrednosti relevantnih usluga putovanja.	PU		
13.4.	4.Without prejudice to the exceptions laid down in paragraph 3, if the organiser does not remedy the lack of conformity within a reasonable period set by the traveller, the traveller may do so himself and request reimbursement of the necessary expenses. It shall not be necessary for the traveller to specify a time-limit if the organiser refuses to remedy the lack of conformity or if immediate remedy is required.			NU	Nisu se stekli tržišni uslovi	

13.5.	<p>5. Where a significant proportion of the travel services cannot be provided as agreed in the package travel contract, the organiser shall offer, at no extra cost to the traveller, suitable alternative arrangements of, where possible, equivalent or higher quality than those specified in the contract, for the continuation of the package, including where the traveller's return to the place of departure is not provided as agreed. Where the proposed alternative arrangements result in a package of lower quality than that specified in the package travel contract, the organiser shall grant the traveller an appropriate price reduction. The traveller may reject the proposed alternative arrangements only if they are not comparable to what was agreed in the package travel contract or the price reduction granted is inadequate.</p>			NU	Nisu se stekli tržišni uslovi	
13.6	<p>6. Where a lack of conformity substantially affects the performance of the package and the organiser has failed to remedy it within a reasonable period set by</p>			NU	Nisu se stekli tržišni uslovi	

	<p>the traveller, the traveller may terminate the package travel contract without paying a termination fee and, where appropriate, request, in accordance with Article 14, price reduction and/or compensation for damages. If it is impossible to make alternative arrangements or the traveller rejects the proposed alternative arrangements in accordance with the third subparagraph of paragraph 5 of this Article, the traveller is, where appropriate, entitled to price reduction and/or compensation for damages in accordance with Article 14 without terminating the package travel contract. If the package includes the carriage of passengers, the organiser shall, in the cases referred to in the first and second subparagraphs, also provide repatriation of the traveller with equivalent transport without undue delay and at no extra cost to the traveller.</p>					
13.7.	<p>7.As long as it is impossible to ensure the traveller's return as agreed in the package travel contract because of unavoidable and extraordinary circumstances, the organiser shall bear the cost of necessary accommodation, if possible of equivalent category, for a period not exceeding three nights per traveller. Where longer periods are provided for in Union passenger rights legislation applicable to the relevant means of transport for the traveller's return, those periods shall apply.</p>	<p>Član 112. stav 5.</p>	<p>Ako je nemoguće obezbediti povratak putnika kako je dogovoreno ugovorom o organizovanju putovanja usled neizbežnih i vanrednih okolnosti, organizator će snositi troškove neophodnog smeštaja, po mogućnosti jednakog kvaliteta koji je određen ugovorom o putovanju, tokom perioda koji nije duži od tri noći po putniku.</p>	<p>PU</p>		

13.8.	8.The limitation of costs referred to in paragraph 7 of this Article shall not apply to persons with reduced mobility, as defined in point (a) of Article 2 of Regulation (EC) No 1107/2006, and any person accompanying them, pregnant women and unaccompanied minors, as well as persons in need of specific medical assistance, provided that the organiser has been notified of their particular needs at least 48 hours before the start of the package. The organiser may not invoke unavoidable and extraordinary circumstances to limit the liability under paragraph 7 of this Article if the relevant transport provider may not rely on such circumstances under applicable Union legislation.	Član 112. stav 6.	Ograničenje troškova iz stava 5. ovog člana ne primenjuje se na osobe smanjene pokretljivosti, na osobu koja ih prati, na trudnice ili maloletnike bez pratnje, kao ni na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, pod uslovom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obavešten najmanje 48 sati pre početka turističkog putovanja.	PU		
Article 14.1.	Price reduction and compensation for damages 1.Member States shall ensure that the traveller is entitled to an appropriate price reduction for any period during which there was lack of conformity, unless the organiser proves that the lack of conformity is attributable to the traveller.			NU		
14.2.	2.The traveller shall be entitled to receive appropriate compensation from the organiser for any damage which the traveller sustains as a result of any lack of conformity. Compensation shall be made without undue delay.			NU	Član 75. Zakona o turizmu	
14.3.	3.The traveller shall not be entitled to compensation for damages if the organiser proves that the lack of conformity is: (a) attributable to the traveller; (b) attributable to a third party unconnected with the provision of the travel services			NU	Član 71. stav 2. tač. 1), 3) i 4) Zakona o turizmu	

	included in the package travel contract and is unforeseeable or unavoidable; or (c) due to unavoidable and extraordinary circumstances.					
14.4.	4.Insofar as international conventions binding the Union limit the extent of or the conditions under which compensation is to be paid by a provider carrying out a travel service which is part of a package, the same limitations shall apply to the organiser. Insofar as international conventions not binding the Union limit compensation to be paid by a service provider, Member States may limit compensation to be paid by the organiser accordingly. In other cases, the package travel contract may limit compensation to be paid by the organiser as long as that limitation does not apply to personal injury or damage caused intentionally or with negligence and does not amount to less than three times the total price of the package.			NP		
14.5.	5.Any right to compensation or price reduction under this Directive shall not affect the rights of travellers under Regulation (EC) No 261/2004, Regulation (EC) No 1371/2007, Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council (1), Regulation (EU) No 1177/2010 and Regulation (EU) No 181/2011, and under international conventions. Travellers shall be entitled to present claims under this Directive and under those Regulations and international conventions. Compensation or price reduction			NP		

	granted under this Directive and the compensation or price reduction granted under those Regulations and international conventions shall be deducted from each other in order to avoid overcompensation.					
14.6.	6.The limitation period for introducing claims under this Article shall not be less than two years.	Član 115. stav 2.	Pravo putnika na smanjenje cene ili naknadu štete zastareva istekom roka od tri godine, od dana saznanja za nesobraznost usluge obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja.	PU		
Article 15.	<p>Possibility to contact the organiser via the retailer Without prejudice to the second subparagraph of Article 13(1), Member States shall ensure that the traveller may address messages, requests or complaints in relation to the performance of the package directly to the retailer through which it was purchased. The retailer shall forward those messages, requests or complaints to the organiser without undue delay.</p> <p>For the purpose of compliance with time-limits or limitation periods, receipt of the messages, requests or complaints referred to in the first subparagraph by the retailer shall be considered as receipt by the organiser.</p>			NU	Članovi 65. stav 4. tačka 7), 67. tačka 19), 71. stav 2. tačka 8) i 78. Zakona o turizmu	
Article 16.	<p>Obligation to provide assistance Member States shall ensure that the organiser gives appropriate assistance without undue delay to the traveller in difficulty, including in the circumstances referred to in Article 13(7), in particular by: (a) providing appropriate information on health services, local authorities and consular assistance; and (b)</p>			NU	Članovi 68. stav 1. tač. 12)-16) i 76. stav 2. Zakona o turizmu	

	<p>assisting the traveller to make distance communications and helping the traveller to find alternative travel arrangements. The organiser shall be able to charge a reasonable fee for such assistance if the difficulty is caused intentionally by the traveller or through the traveller's negligence. That fee shall not in any event exceed the actual costs incurred by the organiser.</p>					
<p>CHAPTER V INSOLVENCY PROTECTION</p> <p>Article 17.1.</p>	<p>Effectiveness and scope of insolvency protection</p> <p>1.Member States shall ensure that organisers established in their territory provide security for the refund of all payments made by or on behalf of travellers insofar as the relevant services are not performed as a consequence of the organiser's insolvency. If the carriage of passengers is included in the package travel contract, organisers shall also provide security for the travellers' repatriation. Continuation of the package may be offered. Organisers not established in a Member State which sell or offer for sale packages in a Member State, or which by any means direct such activities to a Member State, shall be obliged to provide the security in accordance with the law of that Member State.</p>			NP		
17.2.	<p>2.The security referred to in paragraph 1 shall be effective and shall cover reasonably foreseeable costs. It shall cover the amounts of payments made by or on behalf of travellers in respect of packages, taking into account the length of the period between down payments and final payments and the completion of the packages, as well as the</p>			NP		

	estimated cost for repatriations in the event of the organiser's insolvency.					
17.3.	3.An organiser's insolvency protection shall benefit travellers regardless of their place of residence, the place of departure or where the package is sold and irrespective of the Member State where the entity in charge of the insolvency protection is located.			NP		
17.4.	4.When the performance of the package is affected by the organiser's insolvency, the security shall be available free of charge to ensure repatriations and, if necessary, the financing of accommodation prior to the repatriation.			NP		
17.5.	5.For travel services that have not been performed, refunds shall be provided without undue delay after the traveller's request.			NP		
Article 18.1.	Mutual recognition of insolvency protection and administrative cooperation 1.Member States shall recognise as meeting the requirements of their national measures transposing Article 17 any insolvency protection an organiser provides under such measures of the Member State of his establishment.			NP		
18.2.	2.Member States shall designate central contact points to facilitate the administrative cooperation and supervision of organisers operating in different Member States. They shall notify the contact details of those contact points to all other Member States and the Commission.			NP		

18.3.	3.The central contact points shall make available to each other all necessary information on their national insolvency protection requirements and the identity of the entity or entities in charge of the insolvency protection for specific organisers established in their territory. Those contact points shall grant each other access to any available inventory listing organisers which are in compliance with their insolvency protection obligations. Any such inventory shall be publicly accessible, including online.			NP		
18.4.	4.If a Member State has doubts about an organiser's insolvency protection, it shall seek clarification from the organiser's Member State of establishment. Member States shall respond to requests from other Member States as quickly as possible taking into account the urgency and complexity of the matter. In any event a first response shall be issued at the latest within 15 working days from receiving the request.			NP		
CHAPTER VI LINKED TRAVEL ARRANGEMENTS Article 19.1.	Insolvency protection and information requirements for linked travel arrangements 1.Member States shall ensure that traders facilitating linked travel arrangements shall provide security for the refund of all payments they receive from travellers insofar as a travel service which is part of a linked travel arrangement is not performed as a consequence of their insolvency. If such traders are the party responsible for the carriage of passengers, the security shall also	Član 5. tačka 30)	povezani putni aranžman predstavlja najmanje dve različite usluge putovanja, izuzev smeštaja, kupljene za potrebe istog putovanja, ako organizator, odnosno posrednik prilikom jedne posete, odnosno kontakta putnika sa direktnim pružaocem te usluge, na jednom prodajnom mestu omogući izbor i posebno plaćanje svake usluge putovanja, ili omogući ciljanu kupovinu najmanje jedne dodatne usluge putovanja od drugog trgovca, ako je ugovor s tim drugim trgovcem sklopljen najkasnije 24 sata nakon potvrde rezervacije prve usluge putovanja. Povezani putni aranžman ne predstavlja turističko putovanje izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom;	DU	U pitanju je insolventnost agencije koja je omogućila kupovinu povezanog putnog aranžmana (koji po pravilu nema zaštitu odnosno garanciju putovanja) i Direktivom se predviđa garancija i povrat svih plaćanja. Predlogom zakona se reguliše obaveza drugih trgovaca da odgovaraju za pružene usluge, te je	

	cover the traveller's repatriation. The second subparagraph of Article 17(1), Article 17(2) to (5) and Article 18 shall apply mutatis mutandis.	Član 105. stav 6.	Kod povezanog putnog aranžmana putnik ne može da ostvari pravo na garanciju putovanja predviđenu za turističko putovanje, već je svaki pružalac usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga, u skladu sa ugovorom.		insolventnost organizatora ili posrednika irelevantna.	
19.2.	2.Before the traveller is bound by any contract leading to the creation of a linked travel arrangement or any corresponding offer, the trader facilitating linked travel arrangements, including where the trader is not established in a Member State but, by any means, directs such activities to a Member State, shall state in a clear, comprehensible and prominent manner that the traveller: (a) will not benefit from any of the rights applying exclusively to packages under this Directive and that each service provider will be solely responsible for the proper contractual performance of his service; and (b) will benefit from insolvency protection in accordance with paragraph 1. In order to comply with this paragraph, the trader facilitating a linked travel arrangement shall provide the traveller with that information by means of the relevant standard form set out in Annex II, or, where the particular type of linked travel arrangement is not covered by any of the forms set out in that Annex, provide the information contained therein.	Član 105. st. 6-8.	Kod povezanog putnog aranžmana putnik ne može da ostvari pravo na garanciju putovanja predviđenu za turističko putovanje, već je svaki pružalac usluga isključivo odgovoran za pravilno izvršenje svojih usluga, u skladu sa ugovorom. Organizator je dužan da putniku uruči obaveštenje o njegovim pravima u skladu sa st.6 ovog člana. Organizator je dužan da obaveštenje iz stava 7. ovog člana uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču zapisa, uz potvrdu prijema.	DU	Predlog zakona predviđa opštu primenu, bez obzira na kog se trgovca upućuje.	

19.3.	3.Where the trader facilitating linked travel arrangements has not complied with the requirements set out in paragraphs 1 and 2 of this Article, the rights and obligations laid down in Articles 9 and 12 and Chapter IV shall apply in relation to the travel services included in the linked travel arrangement.			NU	Nisu se stekli tržišni uslovi	
19.4.	4.Where a linked travel arrangement is the result of the conclusion of a contract between a traveller and a trader who does not facilitate the linked travel arrangement, that trader shall inform the trader facilitating the linked travel arrangement of the conclusion of the relevant contract.			NP		
CHAPTER VII GENERAL PROVISIONS Article 20.	Specific obligations of the retailer where the organiser is established outside the European Economic Area Without prejudice to the second subparagraph of Article 13(1), where the organiser is established outside the European Economic Area, the retailer established in a Member State shall be subject to the obligations laid down for organisers in Chapters IV and V, unless the retailer provides evidence that the organiser complies with those Chapters.			NP		
Article 21.	Liability for booking errors Member States shall ensure that a trader is liable for any errors due to technical defects in the booking system which are attributable to him and, where the trader has agreed to arrange the booking of a package or of travel services which are part of linked travel arrangements, for the errors made			NU	Član 67. stav 1 tačka 16) Zakon o turizmu	

	during the booking process. A trader shall not be liable for booking errors which are attributable to the traveller or which are caused by unavoidable and extraordinary circumstances.					
Article 22.	Right of redress In cases where an organiser or, in accordance with the second subparagraph of Article 13(1) or Article 20, a retailer pays compensation, grants price reduction or meets the other obligations incumbent on him under this Directive, Member States shall ensure that the organiser or retailer has the right to seek redress from any third parties which contributed to the event triggering compensation, price reduction or other obligations.			NU	Član 71. stav 2. tačka 4), st. 3. i 4. Zakona o turizmu	
Article 23.1.	Imperative nature of the Directive 1.A declaration by an organiser of a package or a trader facilitating a linked travel arrangement that he is acting exclusively as a travel service provider, as an intermediary or in any other capacity, or that a package or a linked travel arrangement does not constitute a package or a linked travel arrangement, shall not absolve that organiser or trader from the obligations imposed on them under this Directive.			NP		
23.2.	2.Travellers may not waive the rights conferred on them by the national measures transposing this Directive.			NP		
23.3.	3.Any contractual arrangement or any statement by the traveller which directly or indirectly waives			NP		

	or restricts the rights conferred on travellers pursuant to this Directive or aims to circumvent the application of this Directive shall not be binding on the traveller.					
Article 24.	Enforcement Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive.			NP		
Article 25.	Penalties Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of national provisions adopted pursuant to this Directive and shall take all measures necessary to ensure that they are implemented. The penalties provided for shall be effective, proportionate and dissuasive.			NP		
Article 26.	Reporting by the Commission and review By 1 January 2019, the Commission shall submit a report to the European Parliament and to the Council on the provisions of this Directive applying to online bookings made at different points of sale and the qualification of such bookings as packages, linked travel arrangements or stand-alone travel services, and in particular on the definition of package set out in point (b)(v) of point 2 of Article 3 and whether an adjustment or broadening of that definition is appropriate. By 1 January 2021, the Commission shall submit a general report on the application of this Directive to the European Parliament and to the Council. The reports referred to in the first and the second paragraphs shall be			NP		

	accompanied, where necessary, by legislative proposals.					
Article 27.	<p>Amendment of Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU</p> <p>1.Point 5 of the Annex to Regulation (EC) No 2006/2004 is replaced by the following: ‘5. Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council (*) (*)Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (OJ L 326, 11.12.2015, p. 1).’ 2.Point (g) of Article 3(3) of Directive 2011/83/EU is replaced by the following: ‘(g) on packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council (**). Article 6(7), Article 8(2) and (6) and Articles 19, 21 and 22 of this Directive shall apply mutatis mutandis to packages as defined in point 2 of Article 3 of Directive (EU) 2015/2302 in relation to travellers as defined in point 6 of Article 3 of that Directive. (**)Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and</p>			NP		

	repealing Council Directive 90/314/EEC (OJ L 326, 11.12.2015, p. 1).’.					
CHAPTER VIII FINAL PROVISIONS Article 28.1.	Transposition 1.Member States shall adopt and publish, by 1 January 2018, the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive. They shall forthwith communicate to the Commission the text of those measures.			NP		
28.2.	2.They shall apply those measures from 1 July 2018.			NP		
28.3.	3.When Member States adopt those measures, they shall contain a reference to this Directive or be accompanied by such a reference on the occasion of their official publication. Member States shall determine how such reference is to be made.			NP		
28.4.	4.Member States shall communicate to the Commission the text of the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive			NP		
Article 29.	Repeal Directive 90/314/EEC is repealed with effect from 1 July 2018. References to the repealed Directive shall be construed as references to this Directive and shall be read in accordance with the correlation table set out in Annex III.			NP		
Article 30.	Entry into force This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			NP		
ANNEX				NU	Član 94. stav 2.	

<p>I Part A</p>	<p>Standard information form for package travel contracts where the use of hyperlinks is possible</p> <p>The combination of travel services offered to you is a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302. Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company XY/companies XY will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, company XY/companies XY has/have protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes/they become insolvent. More information on key rights under Directive (EU) 2015/2302 (to be provided in the form of a hyperlink). Following the hyperlink the traveller will receive the following information: Key rights under Directive (EU) 2015/2302</p> <ul style="list-style-type: none"> — Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract. — There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract. — Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent. — Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. — The price of the package may 				<p>Predloga zakona nije preneti odredba već će biti uskladeni podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	
---------------------	--	--	--	--	--	--

	<p>only be increased if specific costs rise (for instance, fuel prices) and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.</p> <p>— Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.</p> <p>— If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.</p> <p>Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly performed. — The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty. — If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if services are denied because of XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law (hyperlink)</p>					
Part B	<p>Standard information form for package travel contracts in situations other than those covered by Part A</p> <p>The combination of travel services offered to you is a package within the meaning of Directive (EU)</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	

	<p>2015/2302. Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company XY/companies XY will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, company XY/companies XY has/have protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes/they become insolvent. Key rights under Directive (EU) 2015/2302</p> <ul style="list-style-type: none"> — Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract. — There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract. — Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent. — Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. — The price of the package may only be increased if specific costs rise (for instance fuel prices), and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>a decrease in the relevant costs.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package. — Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.</p> <p>— If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.</p> <p>— Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly</p>					
--	--	--	--	--	--	--

	<p>performed.</p> <p>— The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty.</p> <p>— If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if services are denied because of XY's insolvency. (Website where Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law can be found.)</p>					
Part C	<p>Standard information form where the organiser transmits data to another trader in accordance with point (b) (v) of point 2 of Article 3</p> <p>you conclude a contract with company AB not later than 24 hours after receiving the confirmation of the booking from company XY the travel service provided by XY and AB will constitute a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302. Therefore, you will benefit from all EU rights applying to packages. Company XY will be fully responsible for the proper</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	

	<p>performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, company XY has protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes insolvent. More information on key rights under Directive (EU) 2015/2302 (to be provided in the form of a hyperlink). Following the hyperlink the traveller will receive the following information: Key rights under Directive (EU) 2015/2302</p> <ul style="list-style-type: none"> — Travellers will receive all essential information about the travel services before concluding the package travel contract. — There is always at least one trader who is liable for the proper performance of all the travel services included in the contract. — Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the travel agent. — Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs. — The price of the package may only be increased if specific costs rise (for instance, fuel prices) and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than 20 days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is 					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>a decrease in the relevant costs.</p> <p>Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.</p> <p>— Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.</p> <p>— Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.</p> <p>— If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without paying any termination fee, where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.</p> <p>— Travellers are also entitled to a price reduction and/or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	<p>performed.</p> <p>— The organiser has to provide assistance if the traveller is in difficulty.</p> <p>— If the organiser or, in some Member States, the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or, where applicable, the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. XY has taken out insolvency protection with YZ [the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if services are denied because of XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law (hyperlink)</p>					
ANNEX II Part A	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (a) of point 5 of Article 3 is a carrier selling a return ticket</p> <p>If, after selecting and paying for one travel service, you book additional travel services for your trip or holiday via our company/XY, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of those additional travel services. In case of problems</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije prenet a odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	

	<p>please contact the relevant service provider. However, if you book any additional travel services during the same visit to our company's/XY's booking website, the travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency, and, where necessary, for your repatriation. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be provided in the form of a hyperlink) Following the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity, or where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)</p>					
Part B	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (a) of point 5 of Article 3 is a trader</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije prenet a odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u</p>	

	<p>other than a carrier selling a return ticket</p> <p>If, after selecting and paying for one travel service, you book additional travel services for your trip or holiday via our company/XY, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of the individual travel services. In case of problems please contact the relevant service provider. However, if you book any additional travel services during the same visit to our company's/XY's booking website, the travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be proFollowing the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts</p>				<p>roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

	with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)vided in the form of a hyperlink)					
Part C	<p>Standard information form in the case of linked travel arrangements within the meaning of point (a) of point 5 of Article 3 where the contracts are concluded in the simultaneous physical presence of the trader (other than a carrier selling a return ticket) and the traveler</p> <p>If, after selecting and paying for one travel service, you book additional travel services for your trip or holiday via our company/XY, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of the individual travel services. In case of problems please contact the relevant service provider. However, if you book any additional travel services during the same visit to or contact with our company/XY, the travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	

	<p>protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. (Website where Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law can be found.)</p>				
Part D	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (b) of point 5 of Article 3 is a carrier selling a return ticket</p> <p>If you book additional travel services for your trip or holiday via this link/these links, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of those additional travel services. In case of problems, please contact the relevant service provider. However, if you book additional travel services via this link/these links not later than 24 hours after receiving the confirmation of the booking from our company/XY, those travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>

	<p>insolvency, and, where necessary, for your repatriation. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be provided in the form of a hyperlink)</p> <p>Following the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)</p>					
Part E	<p>Standard information form where the trader facilitating an online linked travel arrangement within the meaning of point (b) of point 5 of Article 3 is a trader other than a carrier selling a return ticket</p> <p>If you book additional travel services for your trip or holiday via this link/these links, you will NOT benefit from rights applying to packages under Directive (EU) 2015/2302. Therefore, our company/XY will not be responsible for the proper performance of those additional travel services. In case of problems</p>			NU	<p>Član 94. stav 2. Predloga zakona nije preneti odredba već će biti usklađena podzakonskim aktom u roku od godinu dana nakon usvajanja zakona.</p>	

<p>please contact the relevant service provider. However, if you book additional travel services via this link/these links not later than 24 hours after receiving the confirmation of the booking from our company/XY, those travel services will become part of a linked travel arrangement. In that case XY has, as required by EU law, protection in place to refund your payments to XY for services not performed because of XY's insolvency. Please note that this does not provide a refund in the event of the insolvency of the relevant service provider. More information on insolvency protection (to be provided in the form of a hyperlink) Following the hyperlink the traveller will receive the following information: XY has taken out insolvency protection with YZ (the entity in charge of the insolvency protection, e.g. a guarantee fund or an insurance company). Travellers may contact this entity or, where applicable, the competent authority (contact details, including name, geographical address, email and telephone number) if the services are denied because of XY's insolvency. Note: This insolvency protection does not cover contracts with parties other than XY, which can be performed despite XY's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the national law (hyperlink)</p>					
--	--	--	--	--	--

1. Naziv propisa Evropske unije: <u>Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers</u>	2. CELEX oznaka EU propisa 31998L0006
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obradivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	25.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije: Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA: 2017-516
7. Alignment of national law with EU legislation	

a)	a1)	b)	b1)	c)	d)	e)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađeno st ¹	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1	The purpose of this Directive is to stipulate indication of the selling price and the price per unit of measurement of products offered by traders to consumers in order to improve consumer information and to facilitate comparison of prices.			NP		
2a	(a) selling price shall mean the final price for a unit of the product, or a given quantity of the product, including VAT and all other taxes;			PU	Regulisano članom 35. st.1 Zakona o trgovini Trgovac je dužan da na jasan, nesumnjiv, lako uočljiv i čitljiv način istakne prodajnu cenu na robu odnosno ambalaži, neposredno pored robe ili u slučaju daljinske trgovine neposredno pored prikaza ili opisa	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene: Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu

					robe.	robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
2b	(b) unit price shall mean the final price, including VAT and all other taxes, for one kilogramme, one litre, one metre, one square metre or one cubic metre of the product or a different single unit of quantity which is widely and customarily used in the Member State concerned in the marketing of specific products;			PU	Regulisano članom 35. st.8. Zakona o trgovini Jedinična cena jeste konačna cena, uključujući i porez, po jedinici mere, kao što je kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar ili druga jedinica mere koja se uobičajeno koristi u prometu određene robe/usluge.	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene: Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
2c	(c) products sold in bulk shall mean products which are not pre-packaged and are measured in the presence of the consumer;			PU	Regulisano članom 35. st.5. Zakona o trgovini Prethodno upakovana roba je roba upakovana bez prisustva kupca, pri čemu se količina te robe ne može promeniti bez promene pakovanja odnosno bez otvaranja pakovanja pri čemu nastaje vidno oštećenje.	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene: Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
2d	(d) trader shall mean any natural or legal person who sells or offers for sale products which fall within his commercial or professional activity;	5.1.2.	2) trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU		
2e	(e) consumer shall mean any natural person who buys a product for purposes that do not fall within the sphere of his commercial or professional activity.	5.1.1.	1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
3.1	The selling price and the unit price shall be indicated for all products referred to in Article 1, the indication of the unit price			PU	Regulisano članom 35. st.9. Zakona o trgovini Jedinična cena se ne mora	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene:

	being subject to the provisions of Article 5. The unit price need not be indicated if it is identical to the sales price.				posebno isticati ako je jednaka prodajnoj ceni.	Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
3.2	Member States may decide not to apply paragraph 1 to: - products supplied in the course of the provision of a service, - sales by auction and sales of works of art and antiques.			PU	Regulisano članom 35. st.18. Zakona o trgovini Odredbe ovog člana ne primenjuju se na prodaju putem javnog nadmetanja	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene: Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
3.3	For products sold in bulk, only the unit price must be indicated.			PU	Regulisano članom 35. st.6. Zakona o trgovini Prodajna cena se za robu koja nije upakovana nego se meri u prisustvu potrošača, obračunava po kilogramu, litru, metru, kvadratnom metru, kubnom metru ili drugoj jedinici mere koja se uobičajeno koristi za određenu robu.	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene: Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
3.4	Any advertisement which mentions the selling price of products referred to in Article 1 shall also indicate the unit price subject to Article 5.			NP		

4	<p>1.The selling price and the unit price must be unambiguous, easily identifiable and clearly legible. Member States may provide that the maximum number of prices to be indicated be limited.</p> <p>2.The unit price shall refer to a quantity declared in accordance with national and Community provisions.</p> <p>Where national or Community provisions require the indication of the net weight and the net drained weight for certain pre-packed products, it shall be sufficient to indicate the unit price of the net drained weight.</p>			PU	<p>Regulisano članom 35. st.1, 14,15 i 16. Zakona o trgovini</p> <p>Trgovac je dužan da na jasan, nesumnjiv, lako uočljiv i čitljiv način istakne prodajnu cenu na robi odnosno ambalaži, neposredno pored robe ili u slučaju daljinske trgovine neposredno pored prikaza ili opisa robe.</p> <p>Cena se ističe u dinarima.</p> <p>Izuzetno od stava 14. ovog člana, trgovac koji obavlja elektronsku trgovinu koja je istovremeno usmerena na potrošače u Republici Srbiji i na 13 potrošače u inostranstvu, može isticati cenu i u stranoj valuti na način kojim se potrošaču daje mogućnost da izabere valutu u kojoj će se prikazati prodajna cena robe/usluge iz celokupne ponude tog trgovca. U slučaju iz ovog stava, trgovac je dužan da obezbedi da se potrošaču koji elektronskoj trgovini pristupa iz Republike Srbije cena prikazuje prvo u dinarima. Izuzetno od st. 14. i 15. ovog člana, trgovac može da ističe cenu samo u stranoj valuti u sledećim slučajevima: 1) sa naznakom obračunskog kursa, u trgovini uslugama u turizmu koje su u neposrednoj vezi sa inostranstvom, vozilima odnosno u drugim slučajevima kada je u skladu sa posebnim propisima dozvoljeno isticanje cene u Republici Srbiji u stranoj valuti, a plaćanje se izvršava u dinarima; 2) ako se u skladu sa zakonom kojim se uređuje devizno poslovanje plaćanje robe/usluge u Republici Srbiji može izvršiti i u devizama; 3) ako elektronska</p>	<p>Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene:</p> <p>Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.</p>
---	--	--	--	----	--	---

					trgovina nije usmerena na potrošače u Republici Srbiji.	
5	<p>1. Member States may waive the obligation to indicate the unit price of products for which such indication would not be useful because of the products' nature or purpose or would be liable to create confusion.</p> <p>2. With a view to implementing paragraph 1, Member States may, in the case of non-food products, establish a list of the products or product categories to which the obligation to indicate the unit price shall remain applicable.</p>			NP	Za zemlje članice EU	
6	<p>If the obligation to indicate the unit price were to constitute an excessive burden for certain small retail businesses because of the number of products on sale, the sales area, the nature of the place of sale, specific conditions of sale where the product is not directly accessible for the consumer or certain forms of business, such as certain types of itinerant trade, Member States may, for a transitional period following the date referred to in Article 11 (1), provide that the obligation to indicate the unit price of products other than those sold in bulk, which are sold in the said businesses, shall not apply, subject to Article 12.</p>			NP	Za zemlje članice EU	
7	<p>Member States shall provide appropriate measures to inform all persons concerned of the national law transposing this Directive.</p>			NP	Prelazne i završne odredbe	
8	<p>Member States shall lay down penalties for infringements of national provisions adopted in application of this Directive, and shall take all necessary measures to ensure that these are enforced. These penalties must be effective, proportionate and dissuasive.</p>			PU	Regulisano članom 67. st.1 tačka 5) Zakona o trgovini Novčanom kaznom od 100.000,00 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako: ne istakne cenu u skladu sa	Član 6. Predloga zakona sadrži upućujuću normu o isticanju cene: Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano,

					članom 35. ovog zakona;	na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.
9	<p>1. The transition period of nine years referred to in Article 1 of Directive 95/58/EC of the European Parliament and of the Council of 29 November 1995 amending Directive 79/581/EEC on consumer protection in the indication of the prices of foodstuffs and Directive 88/314/EEC on consumer protection in the indication of the prices of non-food products (8) shall be extended until the date referred to in Article 11(1) of this Directive.</p> <p>2. Directives 79/581/EEC and 88/314/EEC shall be repealed with effect from the date referred to in Article 11 (1) of this Directive.</p>			NP		
10	This Directive shall not prevent Member States from adopting or maintaining provisions which are more favourable as regards consumer information and comparison of prices, without prejudice to their obligations under the Treaty.			NP		
11	<p>1. Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive not later than 18 March 2000. They shall forthwith inform the Commission thereof. The provisions adopted shall be applicable as of that date.</p> <p>When Member States adopt these measures, they shall contain a reference to this Directive or shall be accompanied by such reference at the time of their official publication. The methods of making such reference shall be laid down by Member States.</p> <p>2. Member States shall communicate to the Commission the text of the provisions of national law which they adopt in the field governed by this Directive.</p>			NP		

	3. Member States shall communicate the provisions governing the penalties provided for in Article 8, and any later amendments thereto.				
12	<p>The Commission shall, not later than three years after the date referred to in Article 11(1), submit to the European Parliament and the Council a comprehensive report on the application of this Directive, in particular on the application of Article 6, accompanied by a proposal.</p> <p>The European Parliament and the Council shall, on this basis, re-examine the provisions of Article 6 and shall act, in accordance with the Treaty, within three years of the presentation by the Commission of the proposal referred to in the first paragraph.</p>			NP	
13	This Directive shall enter into force on the day of its publication in the Official Journal of the European Communities.			NP	
14	This Directive is addressed to the Member States.			NP	

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2008/122/EC of the European Parliament and of the Council of 14 January 2009 on the protection of consumers in respect of certain aspects of timeshare, long-term holiday product, resale and exchange contracts (OJ L 033 , 03/02/2009 P. 0010 - 0030) Direktiva 2008/122/EZ Evroskog parlamenta i Saveta od 14 januara 2009 o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata ugovora vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, dugoročnim proizvodima za odmor i njihovu preprodaju i razmenu	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32008L0122
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele
Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	25.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:
Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ⁷	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1	The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market and to achieve a high level of consumer protection, by approximating the laws, regulations and administrative provisions of the Member States in respect of certain aspects of the marketing, sale and resale of timeshares and long-term holiday products as well as exchange contracts.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

⁷ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

2.1.a.	"timeshare contract" means a contract of a duration of more than one year under which a consumer, for consideration, acquires the right to use one or more overnight accommodation for more than one period of occupation;	5.1.35	ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šering) je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da na korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenoćiti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;	PU		
2.1.b.	"long-term holiday product contract" means a contract of a duration of more than one year under which a consumer, for consideration, acquires primarily the right to obtain discounts or other benefits in respect of accommodation, in isolation or together with travel or other services;	5.1.36	ugovor o trajnim olakšicama za odmor je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da popust ili druge privilegije i olakšice u pogledu smeštaja za odmor, posebno ili uz uslugu putovanja, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;	PU		
2.1.c.	"resale contract" means a contract under which a trader, for consideration, assists a consumer to sell or buy a timeshare or a long-term holiday product;	5.1.37	ugovor o pomoći prilikom preprodaje je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču pruži pomoć prilikom kupovine ili prodaje vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;	PU		
2.1.d.	"exchange contract" means a contract under which a consumer, for consideration, joins an exchange system which allows that consumer access to overnight accommodation or other services in exchange for granting to other persons temporary access to the benefits of the rights deriving from that consumer's timeshare contract;	5.1.38	ugovor o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošača uključi u sistem razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, s tim da potrošači mogu da ustupe uzajamno na određeno vreme prava iz ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;	PU		

2.1.e.	"trader" means a natural or legal person who is acting for purposes relating to that person's trade, business, craft or profession and anyone acting in the name of or on behalf of a trader;	5.1.2	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU		
2.1.f.	"consumer" means a natural person who is acting for purposes which are outside that person's trade, business, craft or profession;	5.1.1	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
2.1.g.	"ancillary contract" means a contract under which the consumer acquires services which are related to a timeshare contract or long-term holiday product contract and which are provided by the trader or a third party on the basis of an arrangement between that third party and the trader;	5.1.17	povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu ili ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija trgovca, u kojem robu isporučuje ili usluge pruža trgovac ili treće lice na osnovu sporazuma između trećeg lica i trgovca;	PU		
2.1.h.	"durable medium" means any instrument which enables the consumer or the trader to store information addressed personally to him in a way which is accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.1.44	trajni nosač zapisa je svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu da sačuva podatke koji su namenjeni njemu lično, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi informacije koji omogućava nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD-rom, DVD, memorijska kartica i čvrsti disk (hard disk) računara.	PU		
2.1.i.	"code of conduct" means an agreement or set of rules not imposed by law, regulation or administrative provision of a Member State which defines the behaviour of traders who undertake to be bound by the code in relation to one or more particular commercial practices or business sectors;	5.1.42	kodeks dobre poslovne prakse je sporazum ili skup pravila koja nisu predviđena zakonom, podzakonskim aktima ili upravnim aktima, koja definišu ponašanje trgovaca koji prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednom ili više posebnih poslovnih praksi ili privrednih delatnosti;	PU		
2.1.j.	"code owner" means any entity, including a trader or group of traders, which is responsible for the formulation and revision of a code of conduct and/or for monitoring compliance with the code by those who have undertaken to be bound by it.	5.1.43	donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice uključujući i trgovca ili grupu trgovaca koja je odgovorno za formulisanje i reviziju kodeksa dobre poslovne prakse i/ili nadzor nad primenom kodeksa od strane onih koji su se njime obavezali;	PU		
2.2.	In calculating the duration of a timeshare contract or a long-term holiday product contract, as defined in points (a) and (b) of paragraph 1	5.1.35	ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šering) je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da na	PU		

	respectively, any provision in the contract allowing for tacit renewal or prolongation shall be taken into account.		korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenočiti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;			
3.1.	Member States shall ensure that any advertising specifies the possibility of obtaining the information referred to in Article 4(1) and indicates where it can be obtained.	120.1	Prilikom oglašavanja i nuđenja vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, trajnih olakšica za odmor, pomoći prilikom preprodaje vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti i trajnih olakšica za odmor ili omogućavanja razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, trgovac je dužan da obavesti potrošača o uslovima i načinu za dobijanje obaveštenja iz člana 119. ovog zakona.	PU		
3.2.	Where a timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract is to be offered to a consumer in person at a promotion or sales event, the trader shall clearly indicate in the invitation the commercial purpose and the nature of the event.	120.2	U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zakluče ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje ili ugovor o omogućavanju razmene, dužan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja.	PU		
3.3.	The information referred to in Article 4(1) shall be available to the consumer at any time during the event.	120.2-3	U slučaju da prilikom promotivnog ili prodajnog događaja, trgovac nudi lično potrošaču da zakluče ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje ili ugovor o omogućavanju razmene, dužan je da jasno istakne promotivnu ili prodajnu svrhu tog događaja. Trgovac mora omogućiti da obaveštenje iz člana 119. ovog zakona bude dostupno potrošaču za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.	PU		
3.4.	A timeshare or a long-term holiday product shall not be marketed or sold as an investment.	120.4	Vremenski podjeljeno korišćenje nepokretnosti i trajne olakšice za odmor ne mogu se oglašavati ili prodavati u smislu ulaganja	PU		
4.1.	In good time before the consumer is bound by	119.1. - 2.	Trgovac je dužan da potrošača u primerenom	PU		

	any contract or offer, the trader shall provide the consumer, in a clear and comprehensible manner, with accurate and sufficient information, as follows:		roku pre zaključenja ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene tačno i potpuno obavesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene. Obaveštenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je lako dostupan potrošaču, na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način			
4.1.a	in the case of a timeshare contract: by means of the standard information form as set out in Annex I and information as listed in Part 3 of that form;	119.3	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom ministra	
4.1.b	in the case of a long-term holiday product contract: by means of the standard information form as set out in Annex II and information as listed in Part 3 of that form;	119.3	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom ministra	
4.1.c	in the case of a resale contract: by means of the standard information form as set out in Annex III and information as listed in Part 3 of that form;	119.3	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom ministra	
4.1.d	in the case of an exchange contract: by means of the standard information form as set out in Annex IV and information as listed in Part 3 of that form.	119.3	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom ministra	

			preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.			
4.2.	The information referred to in paragraph 1 shall be provided, free of charge, by the trader on paper or on another durable medium which is easily accessible to the consumer.	119.1. - 2.	Trgovac je dužan da potrošača u primerenom roku pre zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti trajne olakšice za odmor, pomoć prilikom preprodaje, omogućavanje razmene tačno i potpuno obavesti o podacima navedenim u standardnim informativnim obrascima za ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene. Obaveštenja iz stava 1. ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču bez naknade, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je lako dostupan potrošaču, na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način.	PU		
4.3.	Member States shall ensure that the information referred to in paragraph 1 is drawn up in the language or one of the languages of the Member State in which the consumer is resident or a national, at the choice of the consumer, provided it is an official language of the Community.			NP	Obaveza članica EU	
5.1.1	Member States shall ensure that the contract is in writing, on paper or on another durable medium, and drawn up in the language or one of the languages of the Member State in which the consumer is resident or a national, at the choice of the consumer, provided it is an official language of the Community.	121.1-2	Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene zaključuju se u pisanoj formi, obavezno moraju biti na srpskom jeziku. U slučaju zaključenja ugovora iz stava 1. Ovog člana trgovac je u obavezi da na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa potrošaču dostavi i overen prevod ugovora na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi.	PU		
5.1.2	However, the Member State in which the consumer is resident may require that in addition: (a) in every instance, the contract be provided to the consumer in the language or one of the languages of that Member State, provided it is an			NP	Opciona odredba	

	official language of the Community; (b) in the case of a timeshare contract concerning one specific immovable property, the trader provide the consumer with a certified translation of the contract in the language or one of the languages of the Member State in which the property is situated, provided it is an official language of the Community.					
5.1.3	The Member State on whose territory the trader carries out sale activities may require that, in every instance, the contract be provided to the consumer in the language or one of the languages of that Member State, provided it is an official language of the Community.			NP	Opciona odredba	
5.2.1	The information referred to in Article 4(1) shall form an integral part of the contract and shall not be altered unless the parties expressly agree otherwise or the changes result from unusual and unforeseeable circumstances beyond the trader's control, the consequences of which could not have been avoided even if all due care had been exercised.	121.4	U slučaju zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, podaci iz člana 119. ovog zakona postaju njegov sastavni deo, obavezuju trgovca i ne mogu se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile.	PU		
5.2.2	These changes shall be communicated to the consumer on paper or on another durable medium easily accessible to him, before the contract is concluded.	121.5 - 6.	Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 119. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, koji je dostupan potrošaču. Trgovac je dužan da u ugovoru iz stava 1. ovog člana izričito navede svaku promenu podataka iz člana 119. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.	PU		
5.2.3	The contract shall expressly mention any such changes.	121.5 - 6.	Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora iz stava 1. ovog člana, obavesti potrošača o svakoj promeni podataka iz člana 119. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa	PU		

			potvrdom prijema, koji je dostupan potrošaču. Trgovac je dužan da u ugovoru iz stava 1. ovog člana izričito navede svaku promenu podataka iz člana 119. ovog zakona koja nastane u periodu od obaveštavanja potrošača o podacima do zaključenja ugovora.			
5.3.	In addition to the information referred to in Article 4(1), the contract shall include: (a) the identity, place of residence and signature of each of the parties; and (b) the date and place of the conclusion of the contract.	121.7.	Ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti pored podataka iz člana 119. ovog zakona, mora da sadrži: 1) podatke o datumu i mestu zaključenja ugovora; 2) ime, prebivalište i potpis potrošača; 3) naziv odnosno ime, prebivalište odnosno sedište i potpis trgovca odnosno ime, prebivalište i potpis ovlašćenog lica trgovca.	PU		
5.4.1	Before the conclusion of the contract, the trader shall explicitly draw the consumer's attention to the existence of the right of withdrawal, the length of the withdrawal period referred to in Article 6, and the ban on advance payments during the withdrawal period referred to in Article 9.	121.8.	Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora potrošača izričito obavesti o: 1) pravu potrošača na odustanak od ugovora; 2) roku u kome potrošač može da odustane od ugovora; 3) zabrani plaćanja cene unapred pre isteka roka u kome trgovac može da odustane od ugovora.	PU		
5.4.2	The corresponding contractual clauses shall be signed separately by the consumer.	121.8 - 9.	Trgovac je dužan da u primerenom roku pre zaključenja ugovora potrošača izričito obavesti o: 1) pravu potrošača na odustanak od ugovora; 2) roku u kome potrošač može da odustane od ugovora; 3) zabrani plaćanja cene unapred pre isteka roka u kome trgovac može da odustane od ugovora. U slučaju zaključenja ugovora, potrošač mora da odvojeno od potpisivanja ugovora potpiše ugovorne odredbe koje se odnose na prava potrošača iz stava 8. ovog člana.	PU		

5.4.3	The corresponding contractual clauses shall be signed separately by the consumer. The contract shall include a separate standard withdrawal form, as set out in Annex V, intended to facilitate the exercise of the right of withdrawal in accordance with Article 6.	121.10.	Obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti sastavni je deo tih ugovora.	PU		
5.5.	The consumer shall receive a copy or copies of the contract at the time of its conclusion.	121.3.	Trgovac je dužan da posle potpisivanja ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora.	PU		
6.1.	In addition to the remedies available to the consumer under national law in the event of breach of the provisions of this Directive, Member States shall ensure that the consumer is given a period of 14 calendar days to withdraw from the timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract, without giving any reason.	122.1.	Potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, bez obaveze da navede razloge za odustanak, u roku od 14 dana o dana prijema zaključenog ugovora.	PU		
6.2.	The withdrawal period shall be calculated: (a) from the day of the conclusion of the contract or of any binding preliminary contract; or (b) from the day when the consumer receives the contract or any binding preliminary contract if it is later than the date referred to in point (a).	122.1	Potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, bez obaveze da navede razloge za odustanak, u roku od 14 dana o dana prijema zaključenog ugovora.	PU		

6.3.1a	The withdrawal period shall expire: (a) after one year and 14 calendar days from the day referred to in paragraph 2 of this Article, where a separate standard withdrawal form as required by Article 5(4) has not been filled in by the trader and provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium;	123.1	Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za odustanak od ugovora u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa, potrošač može da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora odnosno predugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora odnosno predugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora odnosno predugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od godinu i 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora odnosno predugovora.	PU		
6.3.1b	after three months and 14 calendar days from the day referred to in paragraph 2 of this Article, where the information referred to in Article 4(1), including the applicable standard information form set out in Annexes I to IV, has not been provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium.	123.3.	Ako trgovac ne obavesti potrošača o podacima iz člana 119. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, potrošač ima pravo da odustane od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći prilikom preprodaje i omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti u roku od 3 meseca i 14 dana od dana kada je primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora.	PU		
6.3.2	In addition, Member States shall provide for appropriate penalties in accordance with Article 15, in particular in the event that, on expiry of the withdrawal period, the trader has failed to comply with the information requirements set out in this Directive.	187.1.45-57	Novčanom kaznom u iznosu od 300.000,00 do 2.000.000,00 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako: (...) Postupi suprotno...čl. 119-127 Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50.000,00 do 150.000,00 dinara. Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 50.000,00 do 500.000,00 dinara.	PU		
6.4.	Where a separate standard withdrawal form as required by Article 5(4) has been filled in by the trader and provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium, within one year from the day referred to in paragraph 2 of this Article, the withdrawal period shall start	123.2	Ako trgovac dostavi potrošaču obrazac za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski	PU		

	from the day the consumer receives that form. Similarly, where the information referred to in Article 4(1), including the applicable standard information form set out in Annexes I to IV, has been provided to the consumer in writing, on paper or on another durable medium, within three months from the day referred to in paragraph 2 of this Article, the withdrawal period shall start from the day the consumer receives such information.	123.4.	<p>podeljenog korišćenja nepokretnosti pre isteka godinu dana od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora računa se od dana kada je potrošač primio obrazac za odustanak od ugovora.</p> <p>Ako trgovac dostavi potrošaču obaveštenje o podacima iz člana 119. ovog zakona pre isteka 3 meseca od dana kada je potrošač primio primerak zaključenog ugovora, odnosno predugovora, rok za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti računa se od dana kada je potrošač primio obaveštenje.</p>			
6.5.	In the event that the exchange contract is offered to the consumer together with and at the same time as the timeshare contract, only a single withdrawal period in accordance with paragraph 1 shall apply to both contracts. The withdrawal period for both contracts shall be calculated according to the provisions of paragraph 2 as they apply to the timeshare contract.	122.2.	U slučaju istovremenog zaključenja ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, rok za odustanak od ugovora računa se od dana prijema zaključenog ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti.	PU		
7	Where the consumer intends to exercise the right of withdrawal the consumer shall, before the expiry of the withdrawal period, notify the trader on paper or on another durable medium of the decision to withdraw. The consumer may use the standard withdrawal form set out in Annex V and provided by the trader in accordance with Article 5(4). The deadline is met if the notification is sent before the withdrawal period has expired.	124.	<p>Izjava kojom potrošač odustaje od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti proizvodi pravno dejstvo ako je data u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču zapisa.</p> <p>Izjavu iz stava 1. ovog člana potrošač može dostaviti trgovcu na obrascu za odustanak od ugovora.</p> <p>Izjava iz stava 2. ovog člana smatra se blagovremenom ako je poslata pre isteka roka za odustanak od ugovora.</p>	PU		
8.1.	The exercise of the right of withdrawal by the consumer terminates the obligation of the parties	125.1.	Odustankom od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom	PU		

	to perform the contract.		korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti, prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše odnosno zaključe ugovor.			
8.2.	Where the consumer exercises the right of withdrawal, the consumer shall neither bear any cost nor be liable for any value corresponding to the service which may have been performed before withdrawal.	125.2.	Potrošač ima pravo da odustane od ugovora bez naknade troškova i nije dužan da plati usluge koje su mu pružene pre odustanka od ugovora odnosno predugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja nepokretnosti.	PU		
9.1.	Member States shall ensure that in relation to timeshare, long-term holiday product and exchange contracts any advance payment, provision of guarantees, reservation of money on accounts, explicit acknowledgement of debt or any other consideration to the trader or to any third party by the consumer before the end of the withdrawal period according to Article 6, is prohibited.	126.1.	Kod ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podjeljenog korišćenja, zabranjeno je ugovaranje plaćanja unapred, pružanja sredstava obezbeđenja, rezervisanje novca na računima, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za odustanak od ugovora.	PU		
9.2.	Member States shall ensure that in relation to resale contracts any advance payment, provision of guarantees, reservation of money on accounts, explicit acknowledgement of debt or any other consideration to the trader or to any third party by the consumer before the actual sale takes place or the resale contract is otherwise terminated, is prohibited.	126.2.	Kod ugovora o pomoći prilikom preprodaje, zabranjeno je ugovaranje plaćanja, pružanja sredstava obezbeđenja, izričitog priznanja duga ili drugog izvršenja obaveze prema trgovcu ili trećem licu pre zaključenja ugovora o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti i ugovora o trajnim olakšicama za odmor, odnosno pre nego što trgovac na drugi način ispuni obaveze iz ugovora o pomoći prilikom preprodaje.	PU		
10.1.	For long-term holiday product contracts, payment shall be made according to a staggered payment schedule. Any payment of the price specified in the contract otherwise than in accordance with the staggered payment schedule shall be prohibited. The payments, including any membership fee, shall be divided into yearly instalments, each of which shall be of equal	127.1.	Kod ugovora o trajnim olakšicama za odmor trgovac je dužan da potrošaču omogući plaćanje cene u obročnim otplatama, u jednakim godišnjim iznosima za vreme trajanja ugovora. Ukupan iznos potrošačevih obaveza,	PU		

	value. The trader shall send a written request for payment, on paper or on another durable medium, at least fourteen calendar days in advance of each due date.	127.3 - 4.	uključujući članarinu, obračunava se u jednakim godišnjim ratama. Trgovac je dužan da potrošaču pošalje zahtev za plaćanje svake obročne otplate u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču zapisa ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, najkasnije 14 dana pre dana njenog dospeća.			
10.2.	From the second instalment payment onwards, the consumer may terminate the contract without incurring any penalty by giving notice to the trader within fourteen calendar days of receiving the request for payment of each instalment. This right shall not affect rights to terminate the contract under existing national legislation.	127.5.	Posle isplate prve obročne otplate, potrošač može bez kamate da odustane od ugovora o trajnim olakšicama za odmor dostavljanjem obaveštenja o odustanku od ugovora trgovcu, u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za plaćanje rate.	PU	Predlog ne zadire u druge vrste raskida	
11.1.	Member States shall ensure that, where the consumer exercises the right to withdraw from the timeshare or long-term holiday product contract, any exchange contract ancillary to it or any other ancillary contract is automatically terminated, at no cost to the consumer.	128.1.	Ako potrošač odustane od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, smatra se da prestaju da važe svi povezani ugovori bez dodatnih troškova za potrošača, uključujući ugovor o kreditu bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.	PU		
11.2.	Without prejudice to Article 15 of Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers [10], where the price is fully or partly covered by a credit granted to the consumer by the trader, or by a third party on the basis of an arrangement between the third party and the trader, the credit agreement shall be terminated, at no cost to the consumer, where the consumer exercises the right to withdraw from the timeshare, long-term holiday product, resale or exchange contract.	128.1. - 2.	Ako potrošač odustane od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, smatra se da prestaju da važe svi povezani ugovori bez dodatnih troškova za potrošača, uključujući ugovor o kreditu bez obzira na to da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice. Ako je potrošaču kredit odobrilo treće lice, trgovac je dužan da obavesti davaoca kredite o odustanku od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene vremenski	PU		

			podeljenog korišćenja nepokretnosti obavesti davaoca kredita.			
11.3.	The Member States shall lay down detailed rules on the termination of such contracts.			NU	Nije predmet ovog zakona. Vidi Zakon o obligacionim odnosima	
12.1.	Member States shall ensure that, where the law applicable to the contract is the law of a Member State, consumers may not waive the rights conferred on them by this Directive.	3.1.	Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom.	PU		
12.2.	Where the applicable law is that of a third country, consumers shall not be deprived of the protection granted by this Directive, as implemented in the Member State of the forum if: - any of the immovable properties concerned is situated within the territory of a Member State, or, - in the case of a contract not directly related to immovable property, the trader pursues commercial or professional activities in a Member State or, by any means, directs such activities to a Member State and the contract falls within the scope of such activities.	3.5.	Ovaj zakon primenjuje se i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredaba.	PU	Vidi i član 5 Zakona o rešavanju sukoba zakona s propisima drugih zemalja i član 1105 Zakona o obligacionim odnosima	
13.1.	Member States shall ensure that, in the interests of consumers, adequate and effective means exist to ensure compliance by traders with this Directive.	153.	U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora strane su ravnopravne.	PU		
13.2.	The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby one or more of the following bodies, as determined by national law, shall be entitled to take action in accordance with national law before the courts or competent administrative bodies to ensure that the national provisions for implementing this Directive are applied: (a) public bodies and authorities or their representatives; (b) consumer organisations with a legitimate interest in protecting consumers; (c) professional organisations with a legitimate interest in taking such action.	143.1.2 171.1.2	Udruženja i savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu s ovim, imaju pravo: 2) na pokretanje postupka za zaštitu kolektivnog interesa potrošača u skladu sa članom 174. ovog zakona; Ministarstvo pokreće i vodi postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti ako u postupku nadzora, na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka osnovano pretpostavi da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepravilne ugovorne odredbe, ugrožava ili pretili da ugrozi	PU		

		174.	<p>kolektivni interes potrošača.</p> <p>Postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača može da se vodi protiv trgovca odnosno udruženja trgovaca čija su postupanja u sušrotnosti sa odredbama ovog zakona, ili ako ugovara nepravilne ugovorne odredbe u smislu ovog zakona.</p> <p>Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 140. ovog zakona.</p>			
14.1.1	Member States shall take appropriate measures to inform consumers of the national law transposing this Directive and shall encourage, where appropriate, traders and code owners to inform consumers of their codes of conduct.	24.3.	Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da obavestavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.	PU		
14.1.2	The Commission shall encourage the drawing up at Community level, particularly by professional bodies, organisations and associations, of codes of conduct aimed at facilitating the implementation of this Directive, in conformity with Community law. It shall also encourage traders and their branch organisations to inform consumers of any such codes, including, where appropriate, by means of a specific marking.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
14.2.	Member States shall encourage the setting up or development of adequate and effective out-of-court complaints and redress procedures for the settlement of consumer disputes under this Directive and shall, where appropriate, encourage traders and their branch organisations to inform consumers of the availability of such procedures.			DU	Vidi Poglavlje XIII	
15.1.	Member States shall provide for appropriate penalties in the event of a trader's failure to comply with the national provisions adopted pursuant to this Directive.			DU	Nisu sva kršenja obaveza trgovca sankcionisana prekršajem	
15.2.	Those penalties shall be effective, proportionate and dissuasive.			NP		
16	Transposition			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
17	Review			NP	Ne sadrži obavezu	

					usklađivanja	
18	Repeal			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
19	Entry into force			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
20	Addressees			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
A1	STANDARD INFORMATION FORM FOR TIMESHARE CONTRACTS	119.3.	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom.	
A2	STANDARD INFORMATION FORM FOR LONG-TERM HOLIDAY PRODUCT CONTRACTS	119.3.	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom.	
A3	STANDARD INFORMATION FORM FOR RESALE CONTRACTS	119.3.	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom.	
A4	STANDARD INFORMATION FORM FOR EXCHANGE CONTRACTS	119.3.	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom.	
A5	SEPARATE STANDARD WITHDRAWAL FORM TO FACILITATE THE RIGHT OF WITHDRAWAL	119.3.	Ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca za ugovor o vremenski podjeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovor o trajnim olakšicama za odmor, ugovor o pomoći prilikom preprodaje i ugovor o omogućavanju razmene.	DU	Potpuna usklađenost postići će se podzakonskim aktom.	

<p>1. Naziv propisa Evropske unije :</p> <p>Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive') (OJ L 149, 11/06/2005 P. 0022 – 0039)</p> <p>Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 11 maja 2005 o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu kojom se menjaju Direktiva Saveta 84/450/EEZ, direktive 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Saveta kao i Uredba (EZ) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Saveta („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi“)</p>	<p>2. „CELEX” oznaka EU propisa</p> <p>32005L0029</p>
<p>3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada</p>	<p>4. Datum izrade tabele:</p>
<p>Obradivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija</p>	<p>25.05.2021.</p>
<p>5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:</p>	<p>6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:</p>
<p>Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection</p>	<p>2017-516</p>
<p>7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU</p>	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ⁸	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1	The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market and achieve a high level of consumer protection by approximating the laws, regulations and administrative provisions of the Member States on unfair commercial practices harming consumers' economic interests.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

⁸ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

2.a.	'consumer' means any natural person who, in commercial practices covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business, craft or profession;	5.1.1	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
2.b.	trader' means any natural or legal person who, in commercial practices covered by this Directive, is acting for purposes relating to his trade, business, craft or profession and anyone acting in the name of or on behalf of a trader;	5.1.2 5.1.3	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u sklopu svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun; prodavac je u smislu, odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, je trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe ili pružanju usluga;	PU		
2.c.	'product' means any goods or service including immovable property, rights and obligations;	5.1.14	proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost za proizvode sa nedostatkom, pokretna stvar koja je odvojena ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar uključujući energiju koja je proizvedena ili sakupljena za davanje svetlosti, toplote ili kretanja;	PU		
2.d.	'business-to-consumer commercial practices' (hereinafter also referred to as commercial practices) means any act, omission, course of conduct or representation, commercial communication including advertising and marketing, by a trader, directly connected with the promotion, sale or supply of a product to consumers;	5.1.19	poslovna praksa jeste svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;	PU		
2.e.	'to materially distort the economic behaviour of consumers' means using a commercial practice to appreciably impair the consumer's ability to make an informed decision, thereby causing the consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise;	17.2.	Trgovac bitno narušava ekonomsko ponašanje potrošača ako svojom poslovnom praksom bitno umanjuje mogućnost potrošača da ostvari potreban nivo obaveštenosti za odlučivanje, usled čega potrošač donosi ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.	PU		
2.f.	'code of conduct' means an agreement or set of rules not imposed by law, regulation or administrative provision of a Member State	5.1.42	kodeks dobre poslovne prakse je sporazum ili skup pravila koja nisu predviđena zakonom, podzakonskim aktima ili upravnim aktima, koja	PU		

	which defines the behaviour of traders who undertake to be bound by the code in relation to one or more particular commercial practices or business sectors;		definišu ponašanje trgovaca koji prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednom ili više posebnih poslovnih praksi ili privrednih delatnosti;			
2.g.	code owner' means any entity, including a trader or group of traders, which is responsible for the formulation and revision of a code of conduct and/or for monitoring compliance with the code by those who have undertaken to be bound by it;	5.1.43	donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice, uključujući i trgovca ili grupu trgovaca, koje je odgovorno za formulisanje i reviziju kodeksa dobre poslovne prakse i/ili nadzor nad primenom kodeksa od strane onih koji su se njime obavezali;	PU		
2.h.	'professional diligence' means the standard of special skill and care which a trader may reasonably be expected to exercise towards consumers, commensurate with honest market practice and/or the general principle of good faith in the trader's field of activity;	5.1.15	profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u poslovanju sa potrošačima, u skladu s dobrim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;	PU		
2.i.	'invitation to purchase' means a commercial communication which indicates characteristics of the product and the price in a way appropriate to the means of the commercial communication used and thereby enables the consumer to make a purchase;			NU	Predmet drugog zakona, Zakona o obligacionim odnosima	
2.j.	'undue influence' means exploiting a position of power in relation to the consumer so as to apply pressure, even without using or threatening to use physical force, in a way which significantly limits the consumer's ability to make an informed decision;	21.2	Nedozvoljeni uticaj, u smislu ovog zakona, jeste zloupotreba pozicije moći u cilju vršenja pritiska na potrošača na način koji bitno ograničava sposobnost da ostvari odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, bez obzira da li se upotrebljava ili stavlja u izgled upotreba fizičke sile.	PU		
2.k.	'transactional decision' means any decision taken by a consumer concerning whether, how and on what terms to purchase, make payment in whole or in part for, retain or dispose of a product or to exercise a contractual right in relation to the product, whether the consumer decides to act or to refrain from acting;	17.3.	Ekonomska odluka potrošača u smislu stava 2. ovog člana je odluka o tome da li, na koji način i pod kojim uslovima da kupi proizvod, da cenu plati u celosti ili delimično, da li da zadrži ili da vrati proizvod, ili da iskoristi neko drugo pravo u vezi s proizvodom koje ima po osnovu ugovora, da li da nešto učini ili da se uzdrži od kakvog postupka (u daljem tekstu: ekonomska odluka).	PU		
2.l.	'regulated profession' means a professional activity or a group of professional activities, access to which or the pursuit of which, or			NU	Uređeno Zakonom o privrednim društvima i posebnim zakonima za	

	one of the modes of pursuing which, is conditional, directly or indirectly, upon possession of specific professional qualifications, pursuant to laws, regulations or administrative provisions.				pojedine profesije	
3.1.	This Directive shall apply to unfair business-to-consumer commercial practices, as laid down in Article 5, before, during and after a commercial transaction in relation to a product.	III.	Glava III - Nepoštena poslovna praksa	PU		
3.2	This Directive is without prejudice to contract law and, in particular, to the rules on the validity, formation or effect of a contract.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
3.3	This Directive is without prejudice to Community or national rules relating to the health and safety aspects of products.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
3.4	In the case of conflict between the provisions of this Directive and other Community rules regulating specific aspects of unfair commercial practices, the latter shall prevail and apply to those specific aspects.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
3.5.	For a period of six years from 12 June 2007, Member States shall be able to continue to apply national provisions within the field approximated by this Directive which are more restrictive or prescriptive than this Directive and which implement directives containing minimum harmonisation clauses. These measures must be essential to ensure that consumers are adequately protected against unfair commercial practices and must be proportionate to the attainment of this objective. The review referred to in Article 18 may, if considered appropriate, include a proposal to prolong this derogation for a further limited period.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
3.6.	Member States shall notify the Commission without delay of any national provisions applied on the basis of paragraph 5.			NP	Obaveza članica EU	
3.7	This Directive is without prejudice to the rules determining the jurisdiction of the courts.			NP	Obaveza članica EU	
3.8	This Directive is without prejudice to any			NP	Ne sadrži obavezu	

	conditions of establishment or of authorisation regimes, or to the deontological codes of conduct or other specific rules governing regulated professions in order to uphold high standards of integrity on the part of the professional, which Member States may, in conformity with Community law, impose on professionals.				usklađivanja	
3.9.	In relation to ‘financial services’, as defined in Directive 2002/65/EC, and immovable property, Member States may impose requirements which are more restrictive or prescriptive than this Directive in the field which it approximates.			NP	Opciona norma	
3.10.	This Directive shall not apply to the application of the laws, regulations and administrative provisions of Member States relating to the certification and indication of the standard of fineness of articles of precious metal.			NP	Obaveza članica EU	
4	Member States shall neither restrict the freedom to provide services nor restrict the free movement of goods for reasons falling within the field approximated by this Directive.			NP	Obaveza članica EU	
5.1.	Unfair commercial practices shall be prohibited.	16.1.	Zabranjena je nepoštena poslovna praksa trgovca prema potrošaču, pre sklapanja, za vreme i nakon sklapanja pravnog posla.	PU		
5.2.a.	A commercial practice shall be unfair if: it is contrary to the requirements of professional diligence,	17.1.1.	Poslovna praksa je nepoštena: 1) ako je protivna zahtevima profesionalne pažnje;	PU		
5.2.b.	it materially distorts or is likely to materially distort the economic behaviour with regard to the product of the average consumer whom it reaches or to whom it is addressed, or of the average member of the group when a commercial practice is directed to a particular group of consumers.	17.1.2	2) ako bitno narušava ili pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se ta poslovna praksa odnosi ili kojoj je izložen ili ponašanje prosečnog člana grupe, kada se poslovna praksa odnosi na grupu potrošača.	PU		

5.3.	Commercial practices which are likely to materially distort the economic behaviour only of a clearly identifiable group of consumers who are particularly vulnerable to the practice or the underlying product because of their mental or physical infirmity, age or credulity in a way which the trader could reasonably be expected to foresee, shall be assessed from the perspective of the average member of that group. This is without prejudice to the common and legitimate advertising practice of making exaggerated statements or statements which are not meant to be taken literally.	17.4. 17.5.	Poslovna praksa koja pretila da bitno naruši ekonomsko ponašanje jasno određene grupe potrošača, koji su zbog svoje psihičke ili fizičke slabosti, uzrasta ili lakomislenosti naročito osetljivi na tu vrstu poslovne prakse ili na dati proizvod, pod uslovom da se od trgovca moglo osnovano očekivati da to predvidi, procenjuje se prema prosečnom pripadniku te grupe potrošača. Odredbe stava 4. ovog člana se ne odnose na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumeva davanje izjava koje ne treba uzimati doslovno.	PU		
5.4.a.	In particular, commercial practices shall be unfair which:	17.6	Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa.	PU		
5.4.b.	are aggressive as set out in Articles 8 and 9.	17.6	Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa..	PU		
5.5.	Annex I contains the list of those commercial practices which shall in all circumstances be regarded as unfair. The same single list shall apply in all Member States and may only be modified by revision of this Directive.			NP	Upućujuća odredba	
6.1.	A commercial practice shall be regarded as misleading if it contains false information and is therefore untruthful or in any way, including overall presentation, deceives or is likely to deceive the average consumer, even if the information is factually correct, in relation to one or more of the following elements, and in either case causes or is likely to cause him to take a transactional decision that he would not have taken otherwise:	18.1.	Pod obmanjujućom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se poslovna praksa trgovca kojom navodi ili pretila da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što mu daje netačna obaveštenja ili stvaranjem opšteg utiska ili na drugi način, čak i kada su obaveštenja koja daje tačna, dovodi ili pretila da dovede prosečnog potrošača u zabludu u pogledu:	PU		
6.1.a.	the existence or nature of the product;	18.1.1	postojanje ili priroda proizvoda;	PU		

6.1.b.	the main characteristics of the product, such as its availability, benefits, risks, execution, composition, accessories, aftersale customer assistance and complaint handling, method and date of manufacture or provision, delivery, fitness for purpose, usage, quantity, specification, geographical or commercial origin or the results to be expected from its use, or the results and material features of tests or checks carried out on the product;	18.1.2	osnovnih obeležja proizvoda, kao što su obeležja koja se odnose na dostupnost, prednosti, rizike, način izrade, upotrebu, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se potrošačima pruža posle prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili pružanja usluge, isporuku, podobnost za upotrebu, način upotrebe, količinu, specifikaciju, državu proizvodnje i državu porekla žiga, očekivane rezultate upotrebe ili rezultate sprovedenih testova ili provera proizvoda;	PU		
6.1.c.	the extent of the trader's commitments, the motives for the commercial practice and the nature of the sales process, any statement or symbol in relation to direct or indirect sponsorship or approval of the trader or the product;	18.1.3	obaveza trgovca i obima obaveza, razloga za određeno tržišno postupanje i njegove prirode, označavanja ili ukazivanja na lice koje posredno ili neposredno podržava ili preporučuje trgovca ili proizvod;	PU		
6.1.d.	the price or the manner in which the price is calculated, or the existence of a specific price advantage;	18.1.4	cene ili načina na koji je obračunata ili postojanja određenih pogodnosti u pogledu cene;	PU		
6.1.e.	the need for a service, part, replacement or repair;	18.1.5	potrebe za servisiranjem, delovima, zamenom ili popravkom	PU		
6.1.f.	the nature, attributes and rights of the trader or his agent, such as his identity and assets, his qualifications, status, approval, affiliation or connection and ownership of industrial, commercial or intellectual property rights or his awards and distinctions;	18.1.6	položaja, osobina ili prava trgovca ili njegovog zastupnika koji se odnose na njegov identitet ili imovinu, kvalifikacije i status, pripadnost ili povezanost, svojinska, prava intelektualne svojine i odobrenja kojima raspolažu, nagrade ili priznanja koja su primili;	PU		
6.1.g.	the consumer's rights, including the right to replacement or reimbursement under Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees or the risks he may face.	18.1.7	prava potrošača, uključujući prava iz člana 51. ovog zakona ili rizika kojima može da bude izložen.	PU		
6.2.a.	A commercial practice shall also be regarded as misleading if, in its factual context, taking account of all its features and circumstances, it causes or is likely to cause the average consumer to take a transactional decision that he would not have taken	18.2.1	Obmanjujuća poslovna praksa postoji ako trgovac, uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, tako što:	PU		

	otherwise, and it involves: any marketing of a product, including comparative advertising, which creates confusion with any products, trade marks, trade names or other distinguishing marks of a competitor;		1) oglašava proizvod, uključujući uporedno oglašavanje, na zbunjujući način kojim se otežava razlikovanje proizvoda od drugih proizvoda, žigova, naziva drugih proizvoda ili oznake drugog trgovca;			
6.2.b.	non-compliance by the trader with commitments contained in codes of conduct by which the trader has undertaken to be bound, where:		2) krši odredbe kodeksa dobre poslovne prakse kojim je pristupio ako su te odredbe za trgovca obavezujuće i proverljive, kao i ako je trgovac istakao u svojoj poslovnoj praksi da je obavezan takvim kodeksom.	PU		
6.2.b.i.	the commitment is not aspirational but is firm and is capable of being verified,	18.2.2				
6.2.b.ii.	the trader indicates in a commercial practice that he is bound by the code.					
7.1.	A commercial practice shall be regarded as misleading if, in its factual context, taking account of all its features and circumstances and the limitations of the communication medium, it omits material information that the average consumer needs, according to the context, to take an informed transactional decision and thereby causes or is likely to cause the average consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise.	19.1.	Obmanjujuća poslovna praksa postoji kada trgovac propuštanjem određene radnje uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, prostorna i vremenska ograničenja upotrebljenog sredstva komunikacije i dopunske mere koje je preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača:			
		19.1.1	1) uskrati potrošačima bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, čime navodi ili preti da ga navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo;	PU		
		19.1.2	2) skriva bitne informacije ili bitne informacije pruža neblagovremeno ili na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način ili kada propusti da istakne poslovnu svrhu svog obraćanja potrošačima čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.			
7.2.	It shall also be regarded as a misleading omission when, taking account of the matters described in paragraph 1, a trader hides or provides in an unclear, unintelligible, ambiguous or untimely manner such material information as referred to in that paragraph or fails to identify the commercial intent of the	19.1.2.	Obmanjujuća poslovna praksa postoji kada trgovac propuštanjem određene radnje uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, prostorna i vremenska ograničenja upotrebljenog sredstva komunikacije i dopunske mere koje je preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača: skriva bitne informacije ili bitne informacije	PU		

	commercial practice if not already apparent from the context, and where, in either case, this causes or is likely to cause the average consumer to take a transactional decision that he would not have taken otherwise.		pruža neblagovremeno ili na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način ili kada propusti da istakne poslovnu svrhu svog obraćanja potrošačima čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.			
7.3.	Where the medium used to communicate the commercial practice imposes limitations of space or time, these limitations and any measures taken by the trader to make the information available to consumers by other means shall be taken into account in deciding whether information has been omitted.	19.	<p>Obmanjujuća poslovna praksa postoji kada trgovac propuštanjem određene radnje, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, prostorna i vremenska ograničenja upotrebljenog sredstva komunikacije i dopunske mere koje je preduzeo u cilju obaveštavanja potrošača:</p> <p>1) uskrati bitna obaveštenja koja su prosečnom potrošaču potrebna za odgovarajući nivo obaveštenosti kod odlučivanja, čime navodi ili preti da ga navede da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo;</p> <p>2) skriva bitne informacije ili bitne informacije pruža neblagovremeno ili na nejasan, nerazumljiv ili dvosmislen način ili kada propusti da istakne poslovnu svrhu svog obraćanja potrošačima čime navodi ili preti da navede prosečnog potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo. Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži:</p> <p>1) osnovna obeležja proizvoda u obimu koji odgovara datom proizvodu i upotrebljenom sredstvu komunikacije;</p> <p>2) naziv i adresu trgovca i ako trgovac posluje u ime drugog trgovca, naziv i adresu trgovca u čije ime posluje;</p> <p>3) cenu koja obuhvata poreske i druge dažbine i dodatne troškove, troškove transporta, poštarinu i troškove isporuke;</p> <p>4) pravila o plaćanju, isporuci i izvršavanju ugovornih obaveza i načinu na koji se postupa po reklamacijama potrošača ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;</p> <p>5) obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora.</p> <p>Izuzetno od stava 2. tačka 3) ovog člana, ako se</p>	PU		

			zbog svojstava proizvoda cena ili dodatni troškovi ne mogu unapred obračunati, trgovac je dužan da potrošaču dostavi podatke na osnovu kojih se cena ili dodatni troškovi obračunavaju.			
7.4.a.	In the case of an invitation to purchase, the following information shall be regarded as material, if not already apparent from the context: the main characteristics of the product, to an extent appropriate to the medium and the product;	19.2.1	Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži: osnovna obeležja proizvoda u obimu koji odgovara datom proizvodu i upotrebljenom sredstvu komunikacije;	PU		
7.4.b.	the geographical address and the identity of the trader, such as his trading name and, where applicable, the geographical address and the identity of the trader on whose behalf he is acting;	19.2.2	naziv i adresu trgovca i ako trgovac posluje u ime drugog trgovca, naziv i adresu trgovca u čije ime posluje;	DU		
7.4.c.	the price inclusive of taxes, or where the nature of the product means that the price cannot reasonably be calculated in advance, the manner in which the price is calculated, as well as, where appropriate, all additional freight, delivery or postal charges or, where these charges cannot reasonably be calculated in advance, the fact that such additional charges may be payable;	19.2.3 19.3.	cenu koja obuhvata poreske i druge dažbine i dodatne troškove, troškove transporta, poštarinu i troškove isporuke; Izuzetno od stava 2. tačka 3) ovog člana, ako se zbog svojstava proizvoda cena ili dodatni troškovi ne mogu unapred obračunati trgovac je dužan da potrošaču dostavi podatke na osnovu kojih se cena, odnosno dodatni troškovi obračunavaju.	PU		
7.4.d.	the arrangements for payment, delivery, performance and the complaint handling policy, if they depart from the requirements of professional diligence;	19.2.4	pravila o plaćanju, isporuci i izvršavanju ugovornih obaveza i načinu na koji se postupa po reklamacijama potrošača ako pravila odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;	PU		
7.4.e.	for products and transactions involving a right of withdrawal or cancellation, the existence of such a right.	19.2.5	obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora.	PU		
7.5.	Information requirements established by Community law in relation to commercial communication including advertising or marketing, a non-exhaustive list of which is contained in Annex II, shall be regarded as			NP	Upućujuća odredba	

	material..					
8	A commercial practice shall be regarded as aggressive if, in its factual context, taking account of all its features and circumstances, by harassment, coercion, including the use of physical force, or undue influence, it significantly impairs or is likely to significantly impair the average consumer's freedom of choice or conduct with regard to the product and thereby causes him or is likely to cause him to take a transactional decision that he would not have taken otherwise.	21.1.	Nasrtljiva poslovna praksa postoji ako uzimajući u obzir sve okolnosti konkretnog slučaja, trgovac uznemiravanjem, prinudom, uključujući fizičku prinudu ili nedozvoljenim uticajem, narušava ili preti da naruši slobodu izbora ili ponašanje prosečnog potrošača u vezi sa određenim proizvodom i na taj način navodi ili preti da navede potrošača da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo.	PU		
2.j.	'undue influence' means exploiting a position of power in relation to the consumer so as to apply pressure, even without using or threatening to use physical force, in a way which significantly limits the consumer's ability to make an informed decision;	21.2	Nedozvoljeni uticaj, u smislu ovog zakona, jeste zloupotreba pozicije moći u cilju vršenja pritiska na potrošača na način koji bitno ograničava sposobnost potrošača da razumno odlučuje, bez obzira da li se upotrebljava ili stavlja u izgled upotreba fizičke sile.	PU		
9.1.a.	In determining whether a commercial practice uses harassment, coercion, including the use of physical force, or undue influence, account shall be taken of: its timing, location, nature or persistence;	21.3.1	Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje postojanje nasrtljive poslovne prakse su: vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljive poslovne prakse;	PU		
9.1.b.	the use of threatening or abusive language or behaviour;	21.3.2	upotreba pretećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja;	PU		
9.1.c.	the exploitation by the trader of any specific misfortune or circumstance of such gravity as to impair the consumer's judgement, of which the trader is aware, to influence the consumer's decision with regard to the product;	21.3.3	činjenica da trgovac svesno, u nameri da utiče na odluku potrošača u vezi s proizvodom, koristi nesrećni slučaj koji se dogodio potrošača, ili teške okolnosti u kojima se potrošač nalazi, a koje utiču na njegovu sposobnost za rasuđivanje;	PU		

9.1.d.	any onerous or disproportionate non-contractual barriers imposed by the trader where a consumer wishes to exercise rights under the contract, including rights to terminate a contract or to switch to another product or another trader;	21.3.4	teška ili nesrazmerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ili poništi ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;	PU		
9.1.e.	any threat to take any action that cannot legally be taken.	21.3.5	pretnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom.	PU		
10.1	This Directive does not exclude the control, which Member States may encourage, of unfair commercial practices by code owners and recourse to such bodies by the persons or organisations referred to in Article 11 if proceedings before such bodies are in addition to the court or administrative proceedings referred to in that Article.	24.2. 24.3.	Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da kontrolišu pojavu nepoštenih poslovnih praksi trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu. Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da obavješavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.	PU		
10.2	Recourse to such control bodies shall never be deemed the equivalent of foregoing a means of judicial or administrative recourse as provided for in Article 11.			NU	Nije predmet ovog zakona	
11.1.1	Member States shall ensure that adequate and effective means exist to combat unfair commercial practices in order to enforce compliance with the provisions of this Directive in the interest of consumers.	181.3	Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko turističkih inspektora, u skladu sa ovlaštenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u ovim oblastima.	PU		
11.1.2	Such means shall include legal provisions under which persons or organisations regarded under national law as having a legitimate interest in combating unfair commercial practices, including competitors, may: (a) take legal action against such unfair commercial practices; and/or (b) bring such unfair commercial practices	183.2	Na postupak inspekcijskog nadzora primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor.	PU		

	before an administrative authority competent either to decide on complaints or to initiate appropriate legal proceedings.					
11.1.3	It shall be for each Member State to decide which of these facilities shall be available and whether to enable the courts or administrative authorities to require prior recourse to other established means of dealing with complaints, including those referred to in Article 10. These facilities shall be available regardless of whether the consumers affected are in the territory of the Member State where the trader is located or in another Member State.	178.1. 178.2	Ako postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica po prava i interese potrošača Ministarstvo, na predlog podnosioca zahteva, može da naloži prestanak vršenja određenih radnji, odnosno obavezu preduzimanja radnji kojima se sprečava ili otklanja štetnih posledica. Privremena mera može da traje do donošenja rešenja u tom postupku.	PU		
11.1.4a	It shall be for each Member State to decide: (a) whether these legal facilities may be directed separately or jointly against a number of traders from the same economic sector; and	181.3.	Inspeksijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine, preko tržišnih inspektora, kao i ministarstvo nadležno za poslove turizma, preko turističkih inspektora, u skladu sa ovlašćenjima propisanim ovim zakonom i propisima kojima se uređuje inspeksijski nadzor u ovim oblastima.	PU		
11.1.4b	(b) whether these legal facilities may be directed against a code owner where the relevant code promotes non-compliance with legal requirements.	24.1. 24.2.	Trgovci ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse dužni su da se pridržavaju odredaba kodeksa i kontrolišu poštovanja pravila tog kodeksa. Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da kontrolišu pojavu nepoštene poslovne prakse trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu.	PU		
11.2.1	Under the legal provisions referred to in paragraph 1, Member States shall confer upon the courts or administrative authorities powers enabling them, in cases where they deem such measures to be necessary taking	185.1.5	Merom iz člana 184. nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu ako: Postupa suprotno članu 25. ovog zakona;	PU		

	into account all the interests involved and in particular the public interest: (a) to order the cessation of, or to institute appropriate legal proceedings for an order for the cessation of, unfair commercial practices; or (b) if the unfair commercial practice has not yet been carried out but is imminent, to order the prohibition of the practice, or to institute appropriate legal proceedings for an order for the prohibition of the practice, even without proof of actual loss or damage or of intention or negligence on the part of the trader.					
11.2.2	Member States shall also make provision for the measures referred to in the first subparagraph to be taken under an accelerated procedure: - either with interim effect, or - with definitive effect, on the understanding that it is for each Member State to decide which of the two options to select.			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno Zakonom o opštem upravnom postupku	
11.2.3	Furthermore, Member States may confer upon the courts or administrative authorities powers enabling them, with a view to eliminating the continuing effects of unfair commercial practices the cessation of which has been ordered by a final decision: (a) to require publication of that decision in full or in part and in such form as they deem adequate; (b) to require in addition the publication of a corrective statement.	189.1.	Uz prekršajnu kaznu iz člana 187. stav 1. tač. 2), 3), 4), 5), 6) i 60) ovog zakona, pravnom licu se može izreći i zaštitna mera zabrane da vrši određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja presude.	PU		
11.3.1a	The administrative authorities referred to in paragraph 1 must: (a) be composed so as not to cast doubt on their impartiality;			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno Zakonom o opštem upravnom postupku glava II	
11.3.1b	(b) have adequate powers, where they decide on complaints, to monitor and			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno	

	enforce the observance of their decisions effectively;				Zakonom o opštem upravnom postupku glava II	
11.3.1c	(c) normally give reasons for their decisions.			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno članom 141. Zakona o opštem upravnom postupku	
11.3.2	Where the powers referred to in paragraph 2 are exercised exclusively by an administrative authority, reasons for its decisions shall always be given. Furthermore, in this case, provision must be made for procedures whereby improper or unreasonable exercise of its powers by the administrative authority or improper or unreasonable failure to exercise the said powers can be the subject of judicial review.			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno članom 141. Zakona o opštem upravnom postupku	
12.1.a	Member States shall confer upon the courts or administrative authorities powers enabling them in the civil or administrative proceedings provided for in Article 11: (a) to require the trader to furnish evidence as to the accuracy of factual claims in relation to a commercial practice if, taking into account the legitimate interest of the trader and any other party to the proceedings, such a requirement appears appropriate on the basis of the circumstances of the particular case;			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno Zakonom o opštem upravnom postupku?	
12b	(b) to consider factual claims as inaccurate if the evidence demanded in accordance with (a) is not furnished or is deemed insufficient by the court or administrative authority.			NU	Nije predmet ovog zakona. Uređeno Zakonom o opštem upravnom postupku	

13	Member States shall lay down penalties for infringements of national provisions adopted in application of this Directive and shall take all necessary measures to ensure that these are enforced. These penalties must be effective, proportionate and dissuasive.	187.1. 187.1.2 187.1.3 187.1.4	Novčanom kaznom u iznosu od 300.000,00 do 2.000.000,00 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako: obavlja nepoštenu poslovnu praksu iz člana 17. ovog zakona; obmanjuje potrošača na način propisan čl.18-20. ovog zakona; obavlja nasrtljivu poslovnu praksu na način propisan čl. 21. i 22 ovog zakona;	PU		
14	Amendments to Directive 84/450/EEC			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
15	Amendments to Directives 97/7/EC and 2002/65/EC			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
16	Amendments to Directive 98/27/EC and Regulation (EC) No 2006/2004			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
17	Member States shall take appropriate measures to inform consumers of the national law transposing this Directive and shall, where appropriate, encourage traders and code owners to inform consumers of their codes of conduct.	134.1.15 134.1.20	Ministarstvo: podstiče i sprovodi edukativne i informativne aktivnosti usmerene na povećanje svesti potrošača i javnosti o pravima potrošača i politici zaštite potrošača; podstiče donošenje kodeksa dobre poslovne prakse od strane privrednih i profesionalnih komora i udruženja trgovaca;	PU		
17		24.3.	Ministarstvo podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da obaveštavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.	PU		
18	Review			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
19	Transposition			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
20	Entry into force			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
21	Addressees			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
A1.1	Claiming to be a signatory to a code of conduct when the trader is not.	20.1.1	Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju obmanjujućom poslovnom praksom jesu:	PU		

			1) neistinita tvrdnja da je trgovac potpisnik kodeksa dobre poslovne prakse ili da postupa u skladu sa određenim kodeksom dobre poslovne prakse;			
A1.2	Displaying a trust mark, quality mark or equivalent without having obtained the necessary authorisation.	20.1.2	neovlašćeno isticanje oznake kvaliteta, znaka od poverenja ili sličnog znaka od strane trgovca;	PU		
A1.3	Claiming that a code of conduct has an endorsement from a public or other body which it does not have.	20.1.3	Neistinita tvrdnja trgovca da je određeni kodeks dobre poslovne prakse odobren od državnog organa ili određene organizacije;	PU		
A1.4	Claiming that a trader (including his commercial practices) or a product has been approved, endorsed or authorised by a public or private body when he/it has not or making such a claim without complying with the terms of the approval, endorsement or authorisation.	20.1.4.	neistinita tvrdnja trgovca da njegovu poslovnu praksu ili prodaju proizvoda, odobrava, podržava ili pomaže određeni državni organ ili određena organizacija ili istinita tvrdnja iste sadržine u slučaju da se trgovac ne pridržava uslova pod kojima mu je dato odobrenje, podrška ili pomoć;	PU		
A1.5	Making an invitation to purchase products at a specified price without disclosing the existence of any reasonable grounds the trader may have for believing that he will not be able to offer for supply or to procure another trader to supply, those products or equivalent products at that price for a period that is, and in quantities that are, reasonable having regard to the product, the scale of advertising of the product and the price offered (bait advertising).	20.1.5	poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac prikriva postojanje osnovanog razloga za sumnju da će moći da isporuči taj proizvod ili opremu ili da angažuje drugog trgovca za isporuku proizvoda po navedenoj ceni, u količini i roku koji bi se mogao očekivati s obzirom na vrstu proizvoda, obim oglašavanja i ponudenu cenu;	PU		
A1.6	Making an invitation to purchase products at a specified price and then: (a) refusing to show the advertised item to consumers; or (b) refusing to take orders for it or deliver it within a reasonable time; or (c) demonstrating a defective sample of it, with the intention of promoting a different product (bait and switch)	20.1.6	poziv trgovca potrošaču da učini ponudu za kupovinu nekog proizvoda po određenoj ceni, ako trgovac u nameri da potrošača navede na kupovinu nekog drugog proizvoda odbija da pokaže potrošaču proizvod na koji se oglas odnosi ili odbija da primi narudžbinu ili da isporuči proizvod u primerenom roku ili pokaže potrošaču oštećeni uzorak proizvoda na koji se odnosi oglašavanje	PU		
A1.7	Falsely stating that a product will only be available for a very limited time, or that it will only be available on particular terms for a very limited time, in order to elicit an	20.1.7	neistinita tvrdnja trgovca da će proizvod biti raspoloživ u kratkom roku ili da će biti raspoloživ u kratkom roku pod određenim uslovima, s ciljem da se potrošač navede da	PU		

	immediate decision and deprive consumers of sufficient opportunity or time to make an informed choice.		odluku o kupovini donese bez odlaganja, odnosno da mu se uskrati prilika ili vreme potrebno za odgovarajući nivo obaveštenosti kod donošenja odluke;			
A1.8	Undertaking to provide after-sales service to consumers with whom the trader has communicated prior to a transaction in a language which is not an official language of the Member State where the trader is located and then making such service available only in another language without clearly disclosing this to the consumer before the consumer is committed to the transaction.	20.1.8	propuštanje trgovca da potrošača, pre nego što prihvati ponudu, na jasan način obavesti da će mu nakon prodaje određenog proizvoda pružiti prateće usluge na jeziku koji nije u službenoj upotrebi u Republici Srbiji;	PU		
A1.9	Stating or otherwise creating the impression that a product can legally be sold when it cannot.	20.1.9	neistinita tvrdnja trgovca ili stvaranje pogrešnog utiska da je određeni proizvod u prometu u skladu sa pozitivnim propisima;	PU		
A1.10	Presenting rights given to consumers in law as a distinctive feature of the trader's offer.	20.1.10	predstavljanje prava koja su potrošaču garantovana zakonom kao posebne prednosti koju trgovac nudi potrošaču;	PU		
A1.11	Using editorial content in the media to promote a product where a trader has paid for the promotion without making that clear in the content or by images or sounds clearly identifiable by the consumer (advertorial). This is without prejudice to Council Directive 89/552/EEC ⁹	20.1.11	upotreba uredničkog prostora u medijima za oglašavanje proizvoda, to jest propuštanje trgovca da u sadržaju oglasa zvukom ili slikom naglasi da je reč o plaćenom oglašavanju, a ne o sadržaju iza kojeg stoji uredništvo;	PU		
A1.12	Making a materially inaccurate claim concerning the nature and extent of the risk to the personal security of the consumer or his family if the consumer does not purchase the product.	20.1.12	neistinita tvrdnja trgovca o prirodi i značaju rizika kome potrošač izlaže sebe ili svoju porodicu ako ne kupi određeni proizvod;	PU		
A1.13	Promoting a product similar to a product made by a particular manufacturer in such a manner as deliberately to mislead the consumer into believing that the product is made by that same manufacturer when it is not.	20.1.13	oglašavanje od strane trgovca proizvoda koji podražava proizvod drugog trgovca i kojim se potrošač namerno navodi na pogrešan zaključak da proizvode proizvodi isti trgovac;	PU		
A1.14	Establishing, operating or promoting a pyramid promotional scheme where a	20.1.14	stvaranje, vođenje ili oglašavanje od strane trgovca sistema prodaje proizvoda u okviru	PU		

⁹ Council Directive 89/552/EEC of 3 October 1989 on the coordination of certain provisions laid down by Law, Regulation or Administrative Action in Member States concerning the pursuit of television broadcasting activities (OJ L 298, 17.10.1989, p. 23). Directive as amended by Directive 97/36/EC of the European Parliament and of the Council (OJ L 202, 30.7.1997, p. 60).

	consumer gives consideration for the opportunity to receive compensation that is derived primarily from the introduction of other consumers into the scheme rather than from the sale or consumption of products.		kojeg potrošač plaća naknadu za mogućnost ostvarenja prihoda koji ne zavisi od uspešnosti prodaje određenog proizvoda, već od učestvovanja drugih potrošača u tom sistemu prodaje (piramidalna šema);			
A1.15	Claiming that the trader is about to cease trading or move premises when he is not.	20.1.15	neistinita tvrdnja trgovca da prestaje sa poslovanjem ili da se premešta u druge poslovne prostorije;	PU		
A1.16	Claiming that products are able to facilitate winning in games of chance.	20.1.16	tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za pobedu u igrama na sreću;	PU		
A1.17	Falsely claiming that a product is able to cure illnesses, dysfunction or malformations.	20.1.17	neistinita tvrdnja trgovca da određeni proizvod leči određenu bolest, poremećaj funkcije ili malformaciju;	PU		
A1.18	Passing on materially inaccurate information on market conditions or on the possibility of finding the product with the intention of inducing the consumer to acquire the product at conditions less favourable than normal market conditions.	20.1.18	pružanje netačnih informacija o uslovima na tržištu ili mogućnosti kupovine određenog proizvoda na tržištu u nameri da se potrošač navede da proizvod pribavi pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;	PU		
A1.19	Claiming in a commercial practice to offer a competition or prize promotion without awarding the prizes described or a reasonable equivalent.	20.1.19	tvrdnja da se raspisuje nagradno takmičenje ili promotivna igra, ako se nakon toga ne podeli obećana nagrada ili odgovarajuća zamena za nju;	PU		
A1.20	Describing a product as "gratis", "free", "without charge" or similar if the consumer has to pay anything other than the unavoidable cost of responding to the commercial practice and collecting or paying for delivery of the item.	20.1.20	opisivanje proizvoda rečima gratis, besplatno, bez naknade ili drugim rečima sličnog značenja, ako je potrošač dužan da snosi bilo kakav trošak osim neizbežnog troška u vezi sa poslovnom praksom i preuzimanja odnosno isporuke proizvoda;	PU		
A1.21	Including in marketing material an invoice or similar document seeking payment which gives the consumer the impression that he has already ordered the marketed product when he has not.	20.1.21	stavljanje računa ili sličnog dokumenta kojim se zahteva plaćanje u oglasni materijal, čime se kod potrošača stvara pogrešan utisak da je već naručio oglašavani proizvod;	PU		
A1.22	Falsely claiming or creating the impression that the trader is not acting for purposes relating to his trade, business, craft or profession, or falsely representing oneself as a consumer.	20.1.22	neistinita tvrdnja ili stvaranje pogrešnog utiska da trgovac ne postupa u okviru svoje poslovne delatnosti, profesije ili zanata ili neistinito izdavanje za potrošača (predstavljanje kao potrošač);	PU		
A1.23	Creating the false impression that after-sales service in relation to a product is available in a Member State other than the one in which	21.1.23	stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su nakon prodaje određenog proizvoda prateće usluge dostupne i na teritoriji druge države osim	PU		

	the product is sold.		države u kojoj je proizvod prodat;			
A1.24	Creating the impression that the consumer cannot leave the premises until a contract is formed.	22.1.1	Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivom poslovnom praksom jesu: 1) stvaranje utiska kod potrošača da ne može da napusti prostorije dok ne zaključi ugovor;	PU		
A1.25	Conducting personal visits to the consumer's home ignoring the consumer's request to leave or not to return except in circumstances and to the extent justified, under national law, to enforce a contractual obligation.	22.1.2	poseta potrošaču, u njegovom stambenom prostoru, bez njegove prethodne saglasnosti, odnosno suprotno zahtevu da ga trgovac napusti ili da se ne vrati, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora	PU		
A1.26	Making persistent and unwanted solicitations by telephone, fax, e-mail or other remote media except in circumstances and to the extent justified under national law to enforce a contractual obligation. This is without prejudice to Article 10 of Directive 97/7/EC and Directives 95/46/EC [2] and 2002/58/EC.	22.1.3	višestruko obraćanje potrošaču, protivno njegovoj volji telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvom elektronske komunikacije, osim radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora;	PU		
A1.27	Requiring a consumer who wishes to claim on an insurance policy to produce documents which could not reasonably be considered relevant as to whether the claim was valid, or failing systematically to respond to pertinent correspondence, in order to dissuade a consumer from exercising his contractual rights.	22.1.4	zahtev da potrošač koji namerava da ostvari svoja prava iz polise osiguranja dostavi dokumenta koja se ne mogu smatrati značajnim za ocenu osnovanosti njegovog zahteva ili uporno izbegavanje da se odgovori na zahtev potrošača radi odvratanja od ostvarivanja njegovih ugovornih prava;	PU		
A1.28	Including in an advertisement a direct exhortation to children to buy advertised products or persuade their parents or other adults to buy advertised products for them. This provision is without prejudice to Article 16 of Directive 89/552/EEC on television broadcasting.	22.1.5	direktno pozivanje dece ili maloletnika putem oglasne poruke da kupe ili utiču na roditelje ili druga odrasla lica da za njih kupe proizvod koji je predmet oglašavanja;	PU		
A1.29	Demanding immediate or deferred payment for or the return or safekeeping of products supplied by the trader, but not solicited by the consumer except where the product is a substitute supplied in conformity with Article 7(3) of Directive 97/7/EC (inertia selling).	22.1.6	zahtev potrošaču da plati, vrati ili čuva proizvod čiju isporuku nije tražio;	PU		
A1.30	Explicitly informing a consumer that if he does not buy the product or service, the trader's job or livelihood will be in jeopardy.	22.1.7	izričito obaveštavanje potrošača da su posao ili egzistencija trgovca ugroženi ako potrošač ne kupi određeni proizvod;	PU		

A1.31	Creating the false impression that the consumer has already won, will win, or will on doing a particular act win, a prize or other equivalent benefit, when in fact either: - there is no prize or other equivalent benefit, or - taking any action in relation to claiming the prize or other equivalent benefit is subject to the consumer paying money or incurring a cost.	22.1.8	stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da je osvojio ili da će preduzimanjem određene radnje osvojiti nagradu ili kakvu drugu korist kada nagrada ili korist ne postoji ili ako je preduzimanje bilo koje radnje u cilju osvajanja nagrade ili koristi uslovljeno time da potrošač plati određenu sumu novca ili pretrpi određene troškove.	PU		
A2	COMMUNITY LAW PROVISIONS SETTING OUT RULES FOR ADVERTISING AND COMMERCIAL COMMUNICATION			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

1. Naziv propisa Evropske unije : Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts (OJ L 095 , 21/04/1993 P. 0029 - 0034) Direktiva Saveta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993 o nepravilnim (nepoštenim) uslovima u potrošačkim ugovorima	2. „CELEX” oznaka EU propisa 31993L0013
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obradivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	25.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije:	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA:
Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	2017-516
7. Usklađenost odredaba propisa sa odredbama propisa EU	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ¹⁰	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
1.1.	The purpose of this Directive is to approximate the laws, regulations and administrative provisions of the Member States relating to unfair terms in contracts concluded between a seller or supplier and a consumer.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
1.2.	The contractual terms which reflect mandatory statutory or regulatory provisions and the provisions or principles of international conventions to which the Member States or the Community are party, particularly in the transport area, shall not be subject to the provisions of this Directive			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	

¹⁰ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

2.a	For the purposes of this Directive: (a) 'unfair terms' means the contractual terms defined in Article 3;			NP	Upućujuća norma	
2.b	(b) 'consumer' means any natural person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession;	5.1.1.	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
2.c	(c) 'seller or supplier' means any natural or legal person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes relating to his trade, business or profession, whether publicly owned or privately owned.	5.1.2.	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU		
3.1.	1. A contractual term which has not been individually negotiated shall be regarded as unfair if, contrary to the requirement of good faith, it causes a significant imbalance in the parties' rights and obligations arising under the contract, to the detriment of the consumer.	42.2.	Nepravična ugovorna odredba je svaka odredba koja, protivno načelu savesnosti i poštenja, ima za posledicu značajnu nesrazmeru u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.	PU		
3.2.1	2. A term shall always be regarded as not individually negotiated where it has been drafted in advance and the consumer has therefore not been able to influence the substance of the term, particularly in the context of a pre-formulated standard contract.	40.4.	Ugovorna odredba čiju je sadržinu odredio trgovac tako da se smatra da je potrošač pristao na nju, ako izričito ne naglasi da na tu odredbu ne pristaje, ne obavezuje potrošača	PU		
3.2.2	The fact that certain aspects of a term or one specific term have been individually negotiated shall not exclude the application of this Article to the rest of a contract if an overall assessment of the contract indicates that it is nevertheless a pre-formulated standard contract.	3.3.	Ništavost pojedine odredbe ugovora iz stava 2. ovog člana ne podrazumeva ništavost celog ugovora ako ugovor može da proizvodi pravno dejstvo bez te odredbe.	PU		
3.2.3	Where any seller or supplier claims that a standard term has been individually negotiated, the burden of proof in this respect shall be incumbent on him.	41. 40.4.	Nejasne odredbe ugovora između potrošača i trgovca tumače se u korist potrošača. Ugovorna odredba čiju je sadržinu odredio trgovac tako da se smatra da je potrošač pristao na nju, ako izričito ne naglasi da na tu odredbu ne pristaje, ne obavezuje potrošača.	PU		

3.3.	The Annex shall contain an indicative and non-exhaustive list of the terms which may be regarded as unfair.			NP	Upućujuća norma	
4.1.	Without prejudice to Article 7, the unfairness of a contractual term shall be assessed, taking into account the nature of the goods or services for which the contract was concluded and by referring, at the time of conclusion of the contract, to all the circumstances attending the conclusion of the contract and to all the other terms of the contract or of another contract on which it is dependent.	42.3.	Kriterijumi na osnovu kojih se utvrđuje da li je određena odredba ugovora nepravična su: 1) priroda robe ili usluga na koje se ugovor odnosi; 2) okolnosti pod kojima je ugovor zaključen; 3) ostale odredbe istog ugovora ili drugog ugovora sa kojim je ugovor u vezi; 4) način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji je potrošač obavešten o sadržini ugovora	PU		
4.2.	Assessment of the unfair nature of the terms shall relate neither to the definition of the main subject matter of the contract nor to the adequacy of the price and remuneration, on the one hand, as against the services or goods supplies in exchange, on the other, in so far as these terms are in plain intelligible language.			NU	Predlog nije preuzeo ovo ograničenje. Inače, ovaj stav Direktive će biti zamenjen članom 32.3) COM(2008)614 final: "Paragraphs 1 and 2 shall not apply to the assessment of the main subject matter of the contract or to the adequacy of the remuneration foreseen for the trader's main contractual obligation, provided that the trader fully complies with Article 31."	
5	In the case of contracts where all or certain terms offered to the consumer are in writing, these terms must always be drafted in plain, intelligible language.	40.1.	Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je izražena jednostavnim, jasnim i razumljivim jezikom i ako bi je shvatio razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva.	PU		

5	Where there is doubt about the meaning of a term, the interpretation most favourable to the consumer shall prevail. This rule on interpretation shall not apply in the context of the procedures laid down in Article 7 (2).	41.	Nejasne odredbe ugovora između potrošača i trgovca tumače se u korist potrošača.	PU		
6.1.	Member States shall lay down that unfair terms used in a contract concluded with a consumer by a seller or supplier shall, as provided for under their national law, not be binding on the consumer and that the contract shall continue to bind the parties upon those terms if it is capable of continuing in existence without the unfair terms.	42.1. 3.2. 3.3.	Nepravične ugovorne odredbe su ništave. Odredba ugovora ili druga izjava volje koja direktno ili indirektno uskraćuje ili ograničava prava potrošača koja proizilaze iz ovog zakona ništava je. Ništavost pojedine odredbe ugovora iz stava 2. ovog člana ne podrazumeva ništavost celog ugovora ako ugovor može da proizvodi pravno dejstvo bez te odredbe.	PU		
6.2.	Member States shall take the necessary measures to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-Member country as the law applicable to the contract if the latter has a close connection with the territory of the Member States.			NP	Obaveza država članica	
7.1.	Member States shall ensure that, in the interests of consumers and of competitors, adequate and effective means exist to prevent the continued use of unfair terms in contracts concluded with consumers by sellers or suppliers	177.1	Ako je utvrđeno postojanje povrede kolektivnog interesa, određuje se mera zaštite kolektivnog interesa potrošača, kojom se može naložiti licu protiv koga je vođen postupak da preduzme određeno ponašanje ili da mu se zabrani određeno ponašanje, a naročito da: 4) prekine sa kršenjem odredbi ovog zakona kojom se ugrožava kolektivni interes potrošača i uzdrži se od toga ubuduće; 5) da otkloni utvrđenu nepravilnost; 6) bez odlaganja obustavi ugovaranje nepravičnih ugovornih odredaba.	PU		
7.2	The means referred to in paragraph 1 shall include provisions whereby persons or organizations, having a legitimate interest under national law in protecting consumers, may take action according to the national law concerned before the courts or before competent	171.1.	Ministarstvo pokreće i vodi postupak utvrđivanja povrede kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti ako u postupku nadzora, na osnovu dostavljenih inicijativa, informacija i drugih raspoloživih podataka osnovano	PU		

	administrative bodies for a decision as to whether contractual terms drawn up for general use are unfair, so that they can apply appropriate and effective means to prevent the continued use of such terms.	172. 174.	pretpostavi da neko činjenje ili nečinjenje učesnika na tržištu, a posebno postojanje nepravične ugovorne odredbe, ugrožava ili preti da ugrozi kolektivni interes potrošača. Postupak zaštite kolektivnog interesa može se pokrenuti i voditi osim po službenoj dužnosti, na osnovu zahteva ovlašćenog lica. Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 140. ovog zakona.			
7.3.	With due regard for national laws, the legal remedies referred to in paragraph 2 may be directed separately or jointly against a number of sellers or suppliers from the same economic sector or their associations which use or recommend the use of the same general contractual terms or similar terms.			PU	Uređeno Glavom XVII Zakona o parničnom postupku	
8	Member States may adopt or retain the most stringent provisions compatible with the Treaty in the area covered by this Directive, to ensure a maximum degree of protection for the consumer.			NP	Opciona odredba	
9	The Commission shall present a report to the European Parliament and to the Council concerning the application of this Directive five years at the latest after the date in Article 10 (1).			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
10.1.1	Member States shall bring into force the laws, regulations and administrative provisions necessary to comply with this Directive no later than 31 December 1994. They shall forthwith inform the Commission thereof.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
10.1.2	These provisions shall be applicable to all contracts concluded after 31 December 1994			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
10.2.	When Member States adopt these measures, they			NP	Obaveza država članica	

	shall contain a reference to this Directive or shall be accompanied by such reference on the occasion of their official publication. The methods of making such a reference shall be laid down by the Member States.				EU	
10.3.	Member States shall communicate the main provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive to the Commission.			NP	Obaveza država članica EU	
11	This Directive is addressed to the Member States.			NP	Ne sadrži obavezu usklađivanja	
A1.	(a) excluding or limiting the legal liability of a seller or supplier in the event of the death of a consumer or personal injury to the latter resulting from an act or omission of that seller or supplier;	43.1.1.	isključenje ili ograničenje odgovornosti trgovca za slučaj smrti ili telesnih povreda potrošača usled činjenja ili nečinjenja trgovca	PU		
A1.	b) inappropriately excluding or limiting the legal rights of the consumer vis-à-vis the seller or supplier or another party in the event of total or partial non-performance or inadequate performance by the seller or supplier of any of the contractual obligations, including the option of offsetting a debt owed to the seller or supplier against any claim which the consumer may have against him;	44.1.1.	ograničenje ili isključenje prava potrošača prema trgovcu ili trećoj strani u slučaju potpunog ili delimičnog neispunjenja ugovorne obaveze trgovca, uključujući ograničenje ili isključenje prava potrošača da prebije potraživanje koje ima prema trgovcu sa potraživanjem koje trgovac ima prema potrošaču	PU		
A1.	c) making an agreement binding on the consumer whereas provision of services by the seller or supplier is subject to a condition whose realization depends on his own will alone;	44.1.8	obavezivanje potrošača da izvrši sve svoje ugovorne obaveze u slučaju da trgovac ne izvrši svoje ugovorne obaveze u celosti	PU	Vidi i član 75.1 Zakona o obligacionim odnosima	
A1.	d) permitting the seller or supplier to retain sums paid by the consumer where the latter decides not to conclude or perform the contract, without providing for the consumer to receive compensation of an equivalent amount from the seller or supplier where the latter is the party cancelling the contract;	44.1.2	davanje ovlašćenja trgovcu da zadrži sve što je primio od potrošača u slučaju da potrošač povredi ugovornu obavezu ili odbije da zaključi ugovor, ako isto pravo nije garantovano potrošaču	PU		
A1.	e) requiring any consumer who fails to fulfil his obligation to pay a disproportionately high sum in compensation;	44.1.3	obavezivanje potrošača koji je povredio ugovornu obavezu da trgovcu plati naknadu u iznosu koji značajno premašuje iznos pretrpljene štete	PU		
A1.	f) authorizing the seller or supplier to dissolve the contract on a discretionary basis where the same facility is not granted to the consumer, or permitting the seller or supplier to retain the	44.1.4	pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor u bilo kom trenutku, ako isto pravo nije garantovano potrošaču	PU	Vidi i član 210.2 Zakona o obligacionim odnosima	

	sums paid for services not yet supplied by him where it is the seller or supplier himself who dissolves the contract;					
A1.	(g) enabling the seller or supplier to terminate a contract of indeterminate duration without reasonable notice except where there are serious grounds for doing so;	44.1.5	pravo trgovca da jednostrano raskine ugovor zaključen na neodređeno vreme bez ostavljanja primerenog otkaznog roka, osim u slučaju ako potrošač ne izvršava svoje ugovorne obaveze	PU		
A1.	(h) automatically extending a contract of fixed duration where the consumer does not indicate otherwise, when the deadline fixed for the consumer to express this desire not to extend the contract is unreasonably early;	44.1.6	prećutno produženje ugovora zaključenog na određeno vreme, kada se potrošač ne izjasni ako je rok u kome je potrebno da se potrošač izjasni da ne pristaje na produženje ugovora neprimereno kratak u odnosu na rok na koji je ugovor zaključen	PU		
A1.	(i) irrevocably binding the consumer to terms with which he had no real opportunity of becoming acquainted before the conclusion of the contract;	40.2. 40.3.	Trgovac je dužan da sa sadržajem ugovorne odredbe upozna potrošača pre zaključenja ugovora, na način koji s obzirom na upotrebjeno sredstvo komunikacije potrošaču pruža stvarnu mogućnost da se upozna sa sadržinom odredbe. Ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je potrošač na nju pristao.	PU		
A1.	(j) enabling the seller or supplier to alter the terms of the contract unilaterally without a valid reason which is specified in the contract;	44.1.11.	davanje ovlašćenja trgovcu da jednostrano menja sadržinu ugovornih odredaba, uključujući obeležja robe ili usluga	PU		
A1.	k) enabling the seller or supplier to alter unilaterally without a valid reason any characteristics of the product or service to be provided;	44.1.11.	davanje ovlašćenja trgovcu da jednostrano menja sadržinu ugovornih odredaba, uključujući obeležja robe ili usluga	PU		
A1.	(l) providing for the price of goods to be determined at the time of delivery or allowing a seller of goods or supplier of services to increase their price without in both cases giving the consumer the corresponding right to cancel the contract if the final price is too high in relation to the price agreed when the contract was concluded;	44.1.7.	pravo trgovca da poveća ugovorenu cenu, ako nije ugovoreno pravo potrošača da u tom slučaju raskine ugovor;	PU		
A1.	(m) giving the seller or supplier the right to determine whether the goods or services supplied are in conformity with the contract, or giving him the exclusive right to interpret any term of the contract;	43.2.	Nepravilnom ugovornom odredbom iz stava 1. ovog člana smatra se i ugovorna odredba na osnovu koje trgovac ima: 1) isključivo pravo da utvrdi da li su isporučena roba ili pružene usluge u skladu sa ugovorom;	PU		

			2) isključivo pravo tumačenja ugovornih odredaba.			
A1.	n) limiting the seller's or supplier's obligation to respect commitments undertaken by his agents or making his commitments subject to compliance with a particular formality;	43.1.2.	ograničenje obaveze trgovca da izvrši odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac ili povezivanje obaveze trgovca da izvrši, odnosno preuzme obaveze koje je u njegovo ime ili za njegov račun preuzeo punomoćnik, odnosno nalogoprimac sa uslovom čije ispunjenje zavisi isključivo od trgovca;	PU		
A1.	(o) obliging the consumer to fulfil all his obligations where the seller or supplier does not perform his;	44.1.8	obavezivanje potrošača da izvrši sve svoje ugovorne obaveze u slučaju da trgovac ne izvrši svoje ugovorne obaveze u celosti	PU		
A1.	p) giving the seller or supplier the possibility of transferring his rights and obligations under the contract, where this may serve to reduce the guarantees for the consumer, without the latter's agreement;	44.1.9	davanje ovlašćenja trgovcu da prenese svoje ugovorne obaveze na treće lice bez saglasnosti potrošača	PU		
A1.	(q) excluding or hindering the consumer's right to take legal action or exercise any other legal remedy, particularly by requiring the consumer to take disputes exclusively to arbitration not covered by legal provisions, unduly restricting the evidence available to him or imposing on him a burden of proof which, according to the applicable law, should lie with another party to the contract.	43.1. 3-4	3)isključenje ili ograničenje prava potrošača da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo za zaštitu svojih prava, a naročito nametanje obaveze potrošaču da sporove rešava pred arbitražom na način koji je u suprotnosti sa odredbama ovog zakona; 4)sprečavanje ili ograničavanje mogućnosti da se potrošač upozna sa dokazima ili prebacivanje tereta dokazivanja na potrošača u slučaju kada je teret dokazivanj na trgovcu, u skladu sa zakonom	PU		
A2.a.	a) Subparagraph (g) is without hindrance to terms by which a supplier of financial services reserves the right to terminate unilaterally a contract of indeterminate duration without notice where there is a valid reason, provided that the supplier is required to inform the other contracting party or parties thereof immediately.			NU	U skladu s članom 8 Direktive, Predlog ne prenosi ovaj izuzetak	
A2.b.	b) Subparagraph (j) is without hindrance to terms under which a supplier of financial services reserves the right to alter the rate of interest			NU	Predlog ne prenosi ovu odredbu.	

	<p>payable by the consumer or due to the latter, or the amount of other charges for financial services without notice where there is a valid reason, provided that the supplier is required to inform the other contracting party or parties thereof at the earliest opportunity and that the latter are free to dissolve the contract immediately.</p> <p>Subparagraph (j) is also without hindrance to terms under which a seller or supplier reserves the right to alter unilaterally the conditions of a contract of indeterminate duration, provided that he is required to inform the consumer with reasonable notice and that the consumer is free to dissolve the contract.</p>					
A2.	<p>c) Subparagraphs (g), (j) and (l) do not apply to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - transactions in transferable securities, financial instruments and other products or services where the price is linked to fluctuations in a stock exchange quotation or index or a financial market rate that the seller or supplier does not control; - contracts for the purchase or sale of foreign currency, traveller's cheques or international money orders denominated in foreign currency; 			NU	Predlog ne prenosi ovu odredbu	
A2.	<p>d) Subparagraph (l) is without hindrance to price-indexation clauses, where lawful, provided that the method by which prices vary is explicitly described.</p>			NU	Predlog ne prenosi ovu odredbu	

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2009/72/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in electricity and repealing Directive 2003/54/EC (OJ L 211 , 14/08/2009 P. 0055 - 0093) Direktiva 2009/72/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 13 jula 2009 o zajedničkim pravilima za interno tržište električnom energijom i o ukidanju Direktive 2003/54/EZ	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32009L0072
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	4. Datum izrade tabele: 25.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije: Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA: 2017-516
7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ¹¹	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
3.3.1	Member States shall ensure that all household customers, and, where Member States deem it appropriate, small enterprises (namely enterprises with fewer than 50 occupied persons and an annual turnover or balance sheet not exceeding EUR 10 million), enjoy universal service, that is the right to be supplied with electricity of a specified quality within their territory at reasonable, easily and clearly comparable, transparent and non-discriminatory	82	Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima. Trgovac je dužan da: 1) omogućiti potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi; 2) ne vrši diskriminaciju potrošača;	DU	Predlog ne prenosi obavezu izjednačavanja malih i srednjih preduzeća sa potrošačima, obavezu priključenja korisnika i njihovo zajedničko predstavljanje	

¹¹ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	<p>prices. To ensure the provision of universal service, Member States may appoint a supplier of last resort. Member States shall impose on distribution companies an obligation to connect customers to their network under terms, conditions and tariffs set in accordance with the procedure laid down in Article 37(6). Nothing in this Directive shall prevent Member States from strengthening the market position of the household, small and medium-sized consumers by promoting the possibilities of voluntary aggregation of representation for that class of consumers.</p>		<p>3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.</p> <p>Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa je dužan da održava kvalitet usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.</p> <p>Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa donose odluke po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način.</p> <p>Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.</p> <p>Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela iz stava 4. ovog člana.</p> <p>Predstavnike udruženja za zaštitu potrošača u savetodavnim telima ili komisijama za rešavanje reklamacija potrošača imenuju udruženja za zaštitu potrošača na rok i način propisan aktima iz stava 6. ovog člana.</p> <p>Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene.</p> <p>Udruženje za zaštitu potrošača objavljuje na svojoj internet stranici spisak trgovaca i tela iz stava 4. ovog člana u kojima su njihovi predstavnici članovi savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija.</p>			
3.5.a	<p>Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting contractual conditions, wishes to change supplier, the change is</p>	89.1	<p>Trgovac je dužan da omogućiti potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	effected by the operator(s) concerned within three weeks; and		naknade.			
3.5.1.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.2	Rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora iz stava 1. ovog člana ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno.	DU		
3.5.1.b	customers are entitled to receive all relevant consumption data.	90	Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana. Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da: 1) proverava i prati iznos svog zaduženja; 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge. Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa. Ako je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu. Kada potrošač kasni sa plaćanjem, obračunate naknade za zakasnela plaćanja moraju biti u skladu sa troškovima i trgovac ne sme obračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, a naročito zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate. Usluga čitanja mernih uređaja u cilju izdavanja računa je besplatna. Usluge koje su besplatne za potrošača, treba da budu označene na računu uz navođenje da su besplatne.	PU		
3.5.2	Member States shall ensure that the rights referred to in points (a) and (b) are granted to customers in a non-discriminatory manner as regards cost, effort or time.	89.1	Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
		90.1	Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.			
3.7	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.	82	<p>Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima.</p> <p>Trgovac je dužan da:</p> <p>omogući potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi;</p> <p>ne vrši diskriminaciju potrošača;</p> <p>uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.</p> <p>Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa je dužan da održava kvalitet usluge u skladu sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke.</p> <p>Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa donose odluke po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektivan i nediskriminatoran način.</p> <p>Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.</p> <p>Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela iz stava 4. ovog člana.</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			<p>Predstavnike udruženja za zaštitu potrošača u savetodavnim telima ili komisijama za rešavanje reklamacija potrošača imenuju udruženja za zaštitu potrošača na rok i način propisan aktima iz stava 6. ovog člana.</p> <p>Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene.</p> <p>Udruženje za zaštitu potrošača objavljuje na svojoj internet stranici spisak trgovaca i tela iz stava 4. ovog člana u kojima su njihovi predstavnici članovi savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija.</p>			
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.</p>	83	<p>Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen.</p> <p>Vlada bliže uređuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.</p>	PU		
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take</p>	85	<p>Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze.</p> <p>Trgovac je dužan da pre obustave iz stava 1. ovog člana potrošača u pisanom ili elektronskom obliku: upozori na potrošačevu obavezu po osnovu ugovora; pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja.</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	<p>measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.</p>		<p>Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze iz stava 1. ovog člana i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, trgovac ne može da isključi potrošača sa distributivne mreže i obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka čiji je predmet osporavana obaveza, pokrenutog po zahtevu trgovca.</p> <p>U slučaju obustave pružanja usluga, trgovac je dužan da nastavi sa pružanjem usluga potrošaču najkasnije u roku od dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug.</p> <p>Zabranjeno je da trgovac obustavi pružanje usluge snabdevanja toplotnom energijom, odnosno snabdevanja električnom energijom ili gasom kojima se potrošač snabdeva radi grejanja tokom trajanja grejne sezone, ako u domaćinstvu živi ugroženi potrošač.</p> <p>Zabranjeno je da trgovac ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora.</p> <p>Zabrana iz stava 6. ovog člana primenjuje se na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga.</p> <p>Zabranjeno je trgovcu da, u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem dugova potrošača koji su zastareli u smislu zakona kojim se regulišu obligacioni odnosi.</p>			
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable</p>	86	<p>Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 12. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o: pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni; posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju;</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	<p>customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.</p>		<p>kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja; iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu; načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja; pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade; načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu; postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova; uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka; dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja. Pre zaključivanja ugovora, potrošaču moraju da budu stavljene na raspolaganje svi relevantni dokumenti, uključujući tekst ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču zapisa.</p>			
3.7	<p>Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able</p>	87	<p>Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena. Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno. Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.		obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.			
3.7	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of electricity to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take measures to protect final customers in remote areas. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers, those measures shall include those set out in Annex I.	88	Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao sa kvalitetom pruženih usluga. Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.	PU		
3.8	Member States shall take appropriate measures, such as formulating national energy action plans, providing benefits in social security systems to ensure the necessary electricity supply to vulnerable customers, or providing for support for energy efficiency improvements, to address energy poverty where identified, including in the broader context of poverty. Such measures shall not impede the effective opening of the market set out in Article 33 or market functioning and shall be notified to the Commission, where relevant, in accordance with the provisions of paragraph 15 of this Article. Such notification may also include measures taken within the general social security system.	84	Programima u pojedinim oblastima pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju se mere i instrumenti namenjeni obezbeđivanju efektivne zaštite ugroženih potrošača, naročito u pogledu pristupa, dostupnosti, isključenja sa distributivne mreže, ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema. Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.	PU		
3.9.1.c	Member States shall ensure that electricity suppliers specify in or with the bills and in promotional materials made available to final customers: (c) information concerning their rights as regards the	12.1.6	načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;	DU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	means of dispute settlement available to them in the event of a dispute.	86.1.8	postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;			
3.9.12	Member States shall ensure the provision of single points of contact to provide consumers with all necessary information concerning their rights, current legislation and the means of dispute settlement available to them in the event of a dispute. Such contact points may be part of general consumer information points.	91	Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obezbede postojanje i nesmetano funkcionisanje besplatnih telefonskih linija radi omogućavanja potrošačima da lako kontaktiraju trgovca u vezi sa pitanjima i problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kao i kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.	DU	Predlog ne prenosi obavezu obaveštavanja o važećim propisima	
AI.1.a.1	Without prejudice to Community rules on consumer protection, in particular Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts ¹² and Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts ¹³ , the measures referred to in Article 3 are to ensure that customers: (a) have a right to a contract with their electricity service provider that specifies: - the identity and address of the supplier,	12.1.2	poslovnim imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;	PU		
	- the services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection,	12.1.1	osnovnim obeležjima robe ili usluge;	PU		
	- the types of maintenance service offered,	86.1.10	dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja.	PU		
	- the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained,	86.1.5	načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;	PU		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract and whether withdrawal from the contract	12.1.8	uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;	PU		

¹² OJ L 144, 4.6.1997, p. 19.

¹³ OJ L 95, 21.4.1993, p. 29.

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	without charge is permitted,					
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.2.1	trajanju ugovora	PU		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	86.1.9	uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;	PU		
	- any compensation and the refund arrangements which apply if contracted service quality levels are not met, including inaccurate and delayed billing,	86.1.7	načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;	PU		
	- the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with point (f),	86.1.8	postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;	PU		
	- information relating to consumer rights, including on the complaint handling and all of the information referred to in this point, clearly communicated through billing or the electricity undertaking's web site,	12.1.6	načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;	PU		
AI.1.a.2	Conditions shall be fair and well-known in advance. In any case, this information should be provided prior to the conclusion or confirmation of the contract. Where contracts are concluded through intermediaries, the information relating to the matters set out in this point shall also be provided prior to the conclusion of the contract;	86	Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 12. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o: pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni; posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju; kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja; iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu; načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja; pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			<p>usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade; načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu; postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova; uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka; dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja. Pre zaključivanja ugovora, potrošaču moraju da budu stavljeni na raspolaganje svi relevantni dokumenti, uključujući tekst ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču zapisa.</p>			
AI.1.b	<p>are given adequate notice of any intention to modify contractual conditions and are informed about their right of withdrawal when the notice is given. Service providers shall notify their subscribers directly of any increase in charges, at an appropriate time no later than one normal billing period after the increase comes into effect in a transparent and comprehensible manner. Member States shall ensure that customers are free to withdraw from contracts if they do not accept the new conditions notified to them by their electricity service provider;</p>	88	<p>Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao sa kvalitetom pruženih usluga. Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.</p>	PU		
AI.1.c	<p>receive transparent information on applicable prices and tariffs and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of electricity services;</p>	<p>12.1.3</p> <p>86.1.5</p> <p>86.1.4</p>	<p>prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;</p> <p>načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;</p> <p>iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
AI.1.d	are offered a wide choice of payment methods, which do not unduly discriminate between customers. Prepayment systems shall be fair and adequately reflect likely consumption. Any difference in terms and conditions shall reflect the costs to the supplier of the different payment systems. General terms and conditions shall be fair and transparent. They shall be given in clear and comprehensible language and shall not include non-contractual barriers to the exercise of customers' rights, for example excessive contractual documentation. Customers shall be protected against unfair or misleading selling methods;	82.1 i 82.2	Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima. Trgovac je dužan da: omogući potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi; ne vrši diskriminaciju potrošača; uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.	DU	Preneto brojnim odredbama Predloga. Videti posebno Poglavlje V o nepravičnim ugovornim odredbama	
AI.1.e	are not charged for changing supplier;	86.1.6	pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;	PU		
	benefit from transparent, simple and inexpensive procedures for dealing with their complaints. In particular, all consumers shall have the right to a good standard of service and complaint handling by their electricity service provider. Such out-of-court dispute settlements procedures shall enable disputes to be settled fairly and promptly, preferably within three months, with provision, where warranted, for a system of reimbursement and/or compensation. They should, wherever possible, be in line with the principles set out in Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes ¹⁴ ;	82.5	Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da formiraju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.	DU	Videti Glavu XIII vansudsko rešavanje potrošačkih sporova.	
AI.1.g	when having access to universal service under the provisions adopted by Member States pursuant to Article 3(3), are informed about their rights regarding universal service;	86.1.1	Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 12. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o: 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;	PU		
AI.1.h	have at their disposal their consumption data, and shall be able to, by explicit agreement and free of charge, give any registered supply undertaking access	90.2.	Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da:	DU		

¹⁴ OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	to its metering data. The party responsible for data management shall be obliged to give those data to the undertaking. Member States shall define a format for the data and a procedure for suppliers and consumers to have access to the data. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.3	1) proverava i prati iznos svog zaduženja; 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge. Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa.			
AI.1.i	are properly informed of actual electricity consumption and costs frequently enough to enable them to regulate their own electricity consumption. That information shall be given by using a sufficient time frame, which takes account of the capability of customer's metering equipment and the electricity product in question. Due account shall be taken of the cost-efficiency of such measures. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.1	Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.	PU		

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council of 23 September 2002 concerning the distance marketing of consumer financial services and amending Council Directive 90/619/EEC and Directives 97/7/EC and 98/27/EC, as amended (OJ L 271, 9.10.2002, p. 16–24) Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 23 septembra 2002 o marketingu na daljinu potrošačkih finansijskih usluga i o izmenama Direktive Saveta 90/619/EEZ te direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ, koja je poslednji put izmenjena Direktivom 2007/64/EZ (32007L0064)	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32002L0065
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	4. Datum izrade tabele: 26.05.2021.
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije: Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA: 2017-516
7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ¹⁵	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
2.1.a	"distance contract" means any contract concerning financial services concluded between a supplier and a consumer under an organised distance sales or service-provision scheme run by the supplier, who, for the purpose of that contract, makes exclusive use of one or more means of distance communication up to and including the time at which the contract is concluded;	5.1.8	ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;	PU	Pojam iz Predloga je širi i obuhvata definiciju iz Direktive o pravima potrošača	

¹⁵ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
2.1.c	"supplier" means any natural or legal person, public or private, who, acting in his commercial or professional capacity, is the contractual provider of services subject to distance contracts;	5.1.2	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU	Pružalac usluga je obuhvaćen pojmom trgovca	
2.1.d	"consumer" means any natural person who, in distance contracts covered by this Directive, is acting for purposes which are outside his trade, business or profession;	5.1.1	potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;	PU		
2.1.e	"means of distance communication" refers to any means which, without the simultaneous physical presence of the supplier and the consumer, may be used for the distance marketing of a service between those parties;	5.1.9	sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;	PU		
2.1.f	"durable medium" means any instrument which enables the consumer to store information addressed personally to him in a way accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;	5.44	trajni nosač zapisa je svaki instrument koji omogućava potrošaču ili trgovcu da sačuva podatke koji su im namenjeni, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom razdoblja primerenog svrsi podatka koji omogućava nepromenjenu reprodukciju sačuvanih podataka, kao što su papir, elektronska pošta, CD – ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara;	PU		
2.1.g	"operator or supplier of a means of distance communication" means any public or private, natural or legal person whose trade, business or profession involves making one or more means of distance communication available to suppliers.	5.1.2	trgovac je pravno lice, preduzetnik ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;	PU	Operator je obuhvaćen pojmom trgovca	
3.1.1.a	In good time before the consumer is bound by any distance contract or offer, he shall be provided with the following information concerning: the supplier the identity and the main business of the supplier, the geographical address at which the supplier is established and any other geographical address relevant for the customer's relations with the supplier;	12.1.2 26.1.1	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o: poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona; Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o: adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			reklamaciju;			
3.1.1.b	the identity of the representative of the supplier established in the consumer's Member State of residence and the geographical address relevant for the customer's relations with the representative, if such a representative exists;	12.1.2 26.1.1	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o: poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona; Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o: adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;	PU		
3.1.1.c	when the consumer's dealings are with any professional other than the supplier, the identity of this professional, the capacity in which he is acting vis-à-vis the consumer, and the geographical address relevant for the customer's relations with this professional;	12.1.2 26.1.1	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o: poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona; Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o: adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;	PU		
3.1.2.a	the financial service a description of the main characteristics of the financial service;			PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.2.b	the total price to be paid by the consumer to the	12.1.3	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o	PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	supplier for the financial service, including all related fees, charges and expenses, and all taxes paid via the supplier or, when an exact price cannot be indicated, the basis for the calculation of the price enabling the consumer to verify it;		prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o: prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;		korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.2.c	where relevant notice indicating that the financial service is related to instruments involving special risks related to their specific features or the operations to be executed or whose price depends on fluctuations in the financial markets outside the supplier's control and that historical performances are no indicators for future performances;			PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.2.d	notice of the possibility that other taxes and/or costs may exist that are not paid via the supplier or imposed by him;			PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.2.e	any limitations of the period for which the information provided is valid;			PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.2.f	the arrangements for payment and for performance;			PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.2.g	any specific additional cost for the consumer of using the means of distance communication, if such additional cost is charged;	26.1.3	trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;	PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.3.a	the distance contract the existence or absence of a right of withdrawal in accordance with Article 6 and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay on the basis of Article 7(1), as well as the consequences of non-exercise of that right;	26.1.4	uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona	PU	Videti član 10. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
3.1.3.b	the minimum duration of the distance contract in the case of financial services to be performed permanently or recurrently;	26.2.3	minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;	PU	Videti član 8. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.1.3.d	practical instructions for exercising the right of withdrawal indicating, inter alia, the address to which the notification of a withdrawal should be sent;	26.1.4 30.2	uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču: 1) obrazac za odustanak; 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku; 3) ugovor ili ispravu o ugovoru.	PU		
3.1.3.e	in which language, or languages, the contractual terms and conditions, and the prior information referred to in this Article are supplied, and furthermore in which language, or languages, the supplier, with the agreement of the consumer, undertakes to communicate during the duration of this distance contract;	26.7	Trgovac je dužan da podatke iz st. 1 i 2. ovog člana pruži potrošaču na srpskom jeziku.	DU	Nije propisan jezik, odnosno jezici, na kojima pružalac usluga komunicira tokom trajanja ugovora na	
3.1.4.a	redress whether or not there is an out-of-court complaint and redress mechanism for the consumer that is party to the distance contract and, if so, the methods for having access to it;	26.2.5	U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o: Mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.	PU		
3.2.	The information referred to in paragraph 1, the commercial purpose of which must be made clear, shall be provided in a clear and comprehensible manner in any way appropriate to the means of distance communication used, with due regard, in particular, to the principles of good faith in commercial transactions, and the principles governing the protection of those who are unable, pursuant to the legislation of the Member States, to give their consent, such as minors.	26.1 26.8	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 12. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o: Podaci iz st. 1. i 2. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.	PU	Videti član 5. stav 5. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu Pružalac usluge dužan je da obezbedi da sadržina ugovora na daljinu koji je zaključen s korisnikom odgovara	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
					informacijama koje su tom korisniku dostavljene u skladu sa odredbama ovog člana.	
3.3.1a	In the case of voice telephony communications (a) the identity of the supplier and the commercial purpose of the call initiated by the supplier shall be made explicitly clear at the beginning of any conversation with the consumer;	30.1	Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.	PU		
3.3.1b	(b) subject to the explicit consent of the consumer only the following information needs to be given: - the identity of the person in contact with the consumer and his link with the supplier, - a description of the main characteristics of the financial service, - the total price to be paid by the consumer to the supplier for the financial service including all taxes paid via the supplier or, when an exact price cannot be indicated, the basis for the calculation of the price enabling the consumer to verify it, - notice of the possibility that other taxes and/or costs may exist that are not paid via the supplier or imposed by him, - the existence or absence of a right of withdrawal in accordance with Article 6 and, where the right of withdrawal exists, its duration and the conditions for exercising it, including information on the amount which the consumer may be required to pay on the basis of Article 7(1).	26.1.4	uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona	PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
3.3.2	The supplier shall inform the consumer that other information is available on request and of what nature this information is. In any case the supplier shall provide the full information when he fulfils his obligations under Article 5.	30.2	Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču: 1) obrazac za odustanak; 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 26. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku; 3) ugovor ili ispravu o ugovoru.	PU		
3.4.	Information on contractual obligations, to be communicated to the consumer during the pre-contractual phase, shall be in conformity with the	17.6	Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa.	DU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	contractual obligations which would result from the law presumed to be applicable to the distance contract if the latter were concluded.					
5.1	Communication of the contractual terms and conditions and of the prior information 1. The supplier shall communicate to the consumer all the contractual terms and conditions and the information referred to in Article 3(1) and Article 4 on paper or on another durable medium available and accessible to the consumer in good time before the consumer is bound by any distance contract or offer.			PU	Videti član 7. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	
6.1.1	The Member States shall ensure that the consumer shall have a period of 14 calendar days to withdraw from the contract without penalty and without giving any reason. However, this period shall be extended to 30 calendar days in distance contracts relating to life insurance covered by Directive 90/619/EEC and personal pension operations.	27.1	Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl.33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).	PU	Videti Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu Član 13. Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak. Izuzetno od stava 1. ovog člana, korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u sledećim rokovima: 1) ako je predmet ugovora na daljinu životno osiguranje – u roku od 30 dana od dana dostavljanja korisniku obaveštenja o zaključenju ovog ugovora; 2) ako su predmet ugovora na daljinu usluge u vezi s dobrovoljnim penzijskim fondom – u roku od 30 dana od dana zaključenja ovog ugovora	
6.1.2	The period for withdrawal shall begin: - either from the day of the conclusion of the distance contract, except in respect of the said life assurance, where the time limit will begin from the time when the consumer is informed that the distance contract			PU	Videti Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu Član 13. Korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	<p>has been concluded, or</p> <ul style="list-style-type: none"> - from the day on which the consumer receives the contractual terms and conditions and the information in accordance with Article 5(1) or (2), if that is later than the date referred to in the first indent. 				<p>roku od 14 dana od dana zaključenja tog ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.</p> <p>Izuzetno od stava 1. ovog člana, korisnik ima pravo da odustane od ugovora na daljinu u sledećim rokovima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ako je predmet ugovora na daljinu životno osiguranje – u roku od 30 dana od dana dostavljanja korisniku obaveštenja o zaključenju ovog ugovora; 2) ako su predmet ugovora na daljinu usluge u vezi s dobrovoljnim penzijskim fondom – u roku od 30 dana od dana zaključenja ovog ugovora 	
6.2.a.	<p>The right of withdrawal shall not apply to:</p> <p>(a) financial services whose price depends on fluctuations in the financial market outside the suppliers control, which may occur during the withdrawal period, such as services related to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - foreign exchange, - money market instruments, - transferable securities, - units in collective investment undertakings, - financial-futures contracts, including equivalent cash-settled instruments, - forward interest-rate agreements (FRAs), - interest-rate, currency and equity swaps, - options to acquire or dispose of any instruments referred to in this point including equivalent cash-settled instruments. This category includes in particular options on currency and on interest rates; 			PU	<p>Videti čl.13. st.4. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu</p> <p>Korisnik nema pravo na odustanak iz stava 1. ovog člana u slučaju zaključenja sledećih ugovora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ugovora na daljinu čiji su predmet finansijske usluge čija cena zavisi od kretanja na finansijskom tržištu na koje pružalac usluge ne može da utiče, a do kojeg može doći u toku roka za odustanak iz st. 1. i 2. ovog člana, i koje se odnose na: (1) devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, (2) instrumente tržišta novca, (3) prenosive hartije od vrednosti, (4) jedinice institucija kolektivnog investiranja, (5) terminske ugovore i druge instrumente koji moraju biti namireni u novcu, (6) 	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
					<p>kamatne forvarde, (7) valutne, kamatne i akcijske svopove, (8) opcije na osnovu kojih se stiču instrumenti iz ovog stava ili na osnovu kojih se raspolaže tim instrumentima, a naročito valutne i kamatne opcije;</p> <p>2) ugovora na daljinu o osiguranju pomoći na putovanju ili ugovora na daljinu o drugim kratkoročnim osiguranjima u trajanju do jednog meseca;</p> <p>3) ugovora na daljinu kod kojih su ugovorne strane na izričit zahtev korisnika izvršile svoje obaveze pre isteka roka za korišćenje prava na odustanak;</p> <p>4) ugovora na daljinu o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i ugovora na daljinu čiji je predmet kupovina nepokretnosti, odnosno finansiranje takve kupovine, ako su korisniku preneti sredstva kredita, odnosno sredstva za ovo finansiranje.</p>	
6.6	<p>If the consumer exercises his right of withdrawal he shall, before the expiry of the relevant deadline, notify this following the practical instructions given to him in accordance with Article 3(1)(3)(d) by means which can be proved in accordance with national law. The deadline shall be deemed to have been observed if the notification, if it is on paper or on another durable medium available and accessible to the recipient, is dispatched before the deadline expires.</p>	27	<p>Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 33. i 34. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).</p> <p>Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na propisanom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: izjava o odustanku).</p> <p>Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.</p> <p>Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
			<p>Ako trgovac omogućiti potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.</p> <p>Protekom rokova iz člana 28. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.</p> <p>Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1.-5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.</p> <p>Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).</p>			
6.7.2	<p>If to a distance contract of a given financial service another distance contract has been attached concerning services provided by the supplier or by a third party on the basis of an agreement between the third party and the supplier, this additional distance contract shall be cancelled, without any penalty, if the consumer exercises his right of withdrawal as provided for in Article 6(1).</p>	35	<p>U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača uključujući troškove iz čl. 33. i 34. ovog zakona.</p> <p>Odredba iz stava 1. ovog člana odnosi se i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio trgovac ili treće lice.</p> <p>Ako je treće lice odobrilo kredit potrošaču za potrebe finansiranja obaveza iz određenog ugovora sa trgovcem:</p> <p>1) trgovac je dužan da o odustanku od ugovora obavesti davaoca kredita;</p> <p>2) davalac kredita je dužan da potrošaču bez odlaganja vrati iznos koji je potrošač platio do odustanka od ugovora sa kamatom, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obavešten o odustanku od ugovora.</p>	PU		
7.1	<p>When the consumer exercises his right of withdrawal under Article 6(1) he may only be required to pay, without any undue delay, for the service actually provided by the supplier in accordance with the contract. The performance of the contract may only begin after the consumer has given his approval. The amount payable shall not:</p> <p>- exceed an amount which is in proportion to the</p>	34.6	<p>Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 29. stav 4. ili članom 30. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	extent of the service already provided in comparison with the full coverage of the contract, - in any case be such that it could be construed as a penalty.	34.7.	Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.			
7.3	The supplier may not require the consumer to pay any amount on the basis of paragraph 1 unless he can prove that the consumer was duly informed about the amount payable, in conformity with Article 3(1)(3)(a). However, in no case may he require such payment if he has commenced the performance of the contract before the expiry of the withdrawal period provided for in Article 6(1) without the consumer's prior request.	26.1.4	uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. ovog zakona	PU		
7.3	The supplier may not require the consumer to pay any amount on the basis of paragraph 1 unless he can prove that the consumer was duly informed about the amount payable, in conformity with Article 3(1)(3)(a). However, in no case may he require such payment if he has commenced the performance of the contract before the expiry of the withdrawal period provided for in Article 6(1) without the consumer's prior request.	26.9 36.1.1	Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1 i 2 ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu. Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju: 1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena ako je pružanje usluge počelo nakon izričite prethodne saglasnosti potrošača i uz njegovu potvrdu da zna da gubi pravo na odustanak od ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;	PU		
7.4	The supplier shall, without any undue delay and no later than within 30 calendar days, return to the consumer any sums he has received from him in accordance with the distance contract, except for the amount referred to in paragraph 1. This period shall begin from the day on which the supplier receives the notification of withdrawal.	33.1	Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.	PU		
7.5	The consumer shall return to the supplier any sums and/or property he has received from the supplier without any undue delay and no later than within 30 calendar days. This period shall begin from the day on which the consumer dispatches the notification of withdrawal.	34.1.	Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.	PU		
9	Unsolicited services Without prejudice to Member States provisions on the	38	Zabranjeno je slanje robe ili pružanje usluga potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje			

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	tacit renewal of distance contracts, when such rules permit tacit renewal, Member States shall take the necessary measures to: - prohibit the supply of financial services to a consumer without a prior request on his part, when this supply includes a request for immediate or deferred payment, - exempt the consumer from any obligation in the event of unsolicited supplies, the absence of a reply not constituting consent.		potrošač nije naručio. Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio. Slanje robe ili pružanje usluga koje potrošač nije naručio ne može nastati obaveza za potrošača i potrošač ima pravo da zadrži poslatu robu bez obaveze plaćanja, to jest nije u obavezi da plati za izvršenu uslugu. Neće se smatrati slučajem iz stava 1. ovog člana ako trgovac: 1) potrošaču umesto robe ili usluge, koju je naručio dostavi drugu robu ili pruži drugu uslugu iste cene i kvaliteta; 2) obavesti potrošača da nije dužan da prihvati robu ili uslugu koju nije tražio niti da snosi troškove vraćanja robe trgovcu.			
10.1	The use by a supplier of the following distance communication techniques shall require the consumer's prior consent: (a) automated calling systems without human intervention (automatic calling machines); (b) fax machines.	37.1	Zabranjeno je direktno oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom, bez prethodnog pristanka potrošača.	PU		
10.2	Member States shall ensure that means of distance communication other than those referred to in paragraph 1, when they allow individual communications: (a) shall not be authorised unless the consent of the consumers concerned has been obtained, or (b) may only be used if the consumer has not expressed his manifest objection.	37.2 38.2	Zabranjeno je direktno oglašavanje drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača. Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio	PU		
11.1	Member States shall provide for appropriate sanctions in the event of the supplier's failure to comply with national provisions adopted pursuant to this Directive.	187-189	Glava XVI. Kaznene odredbe	PU		
12.1	Consumers may not waive the rights conferred on them by this Directive.	3.1	Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom.	PU		
12.2	Member States shall take the measures needed to ensure that the consumer does not lose the protection granted by this Directive by virtue of the choice of the law of a non-member country as the law applicable to	3.5	Ovaj zakon primenjuje se i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredaba.	PU	Vidi i član 5 Zakona o rešavanju sukoba zakona sa propisima drugih zemalja i član 1105 Zakona o obligacionim odnosima	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
15.1	Without prejudice to Article 7(3), Member States may stipulate that the burden of proof in respect of the supplier's obligations to inform the consumer and the consumer's consent to conclusion of the contract and, where appropriate, its performance, can be placed on the supplier.	26.9	Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1 i 2 ovog člana i čl. 29. i 30. ovog zakona je na trgovcu.			

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2009/73/EC of the European Parliament and of the Council of 13 July 2009 concerning common rules for the internal market in natural gas and repealing Directive 2003/55/EC (OJ L 211 , 14/08/2009 P. 0094 - 0136) Direktiva 2009/73/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 13 jula 2009 o zajedničkim pravilima za interno tržište prirodnim gasom i o ukidanju Direktive 2003/55/EZ	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32009L0073
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele: 25.05.2021.
Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija	
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije: Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection	6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA: 2017-516
7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort	82	Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima. Trgovac je dužan da: 1) omogućiti potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi; 2) ne vrši diskriminaciju potrošača; 3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa je dužan da održava kvalitet usluge u skladu	PU		

¹⁶ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklad enost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	<p>for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.</p>		<p>sa zakonom, posebnim propisima i pravilima struke. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa, kao i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa dužni su da osnuju savetodavna tela u koja će biti uključeni predstavnici evidentiranih udruženja odnosno saveza iz člana 140. ovog zakona. Trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa i druga tela koja odlučuju o pravima i obavezama potrošača usluga od opšteg ekonomskog interesa donose odluke po dobijanju mišljenja savetodavnog tela, i to na transparentan, objektiv i nediskriminatoran način.</p> <p>Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.</p> <p>Postupak osnivanja, način rada i prava i obaveze članova savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija potrošača, uređuju se aktima trgovca i drugih tela iz stava 4. ovog člana.</p> <p>Predstavnike udruženja za zaštitu potrošača u savetodavnim telima ili komisijama za rešavanje reklamacija potrošača imenuju udruženja za zaštitu potrošača na rok i način propisan aktima iz stava 6. ovog člana.</p> <p>Odluke o formiranju savetodavnog tela i komisije za rešavanje reklamacije moraju biti javno objavljene.</p> <p>Udruženje za zaštitu potrošača objavljuje na svojoj internet stranici spisak trgovaca i tela iz stava 4. ovog člana u kojima su njihovi predstavnici članovi savetodavnog tela ili komisije za rešavanje reklamacija.</p>			

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.	83.	Ugroženi potrošač je potrošač koji zbog svog ekonomskog ili društvenog položaja, uslova života, posebnih potreba ili drugih teških ličnih prilika pribavlja robu ili koristi uslugu pod naročito otežanim uslovima ili je u tome onemogućen. Vlada bliže uređuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i specifične uslove za obezbeđivanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ugroženim potrošačima u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa, na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast.	PU		
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly	85.	Trgovac može da obustavi pružanje usluga od opšteg ekonomskog interesa ako potrošač ne izmiri svoje tekuće obaveze za pružene usluge u roku od dva meseca od dana dospelosti obaveze. Trgovac je dužan da pre obustave iz stava 1. ovog člana potrošača u pisanom ili elektronskom obliku: 1) upozori na potrošačevu obavezu po osnovu ugovora; 2) pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja. Ako potrošač ospori postojanje ili visinu obaveze iz stava 1. ovog člana i nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, trgovac ne može da isključi potrošača sa distributivne mreže i obustavi pružanje usluge od	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.		<p>opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog postupka čiji je predmet osporavana obaveza, pokrenutog po zahtevu trgovca.</p> <p>U slučaju obustave pružanja usluga, trgovac je dužan da nastavi sa pružanjem usluga potrošaču najkasnije u roku od dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug.</p> <p>Zabranjeno je da trgovac obustavi pružanje usluge snabdevanja toplotnom energijom, odnosno snabdevanja električnom energijom ili gasom kojima se potrošač snabdeva radi grejanja tokom trajanja grejne sezone, ako u domaćinstvu živi ugroženi potrošač.</p> <p>Zabranjeno je da trgovac ovlasti drugo pravno ili fizičko lice da se obraća potrošaču, bez prethodno dobijene izričite saglasnosti potrošača, lično, putem telefona, faksa, pošte, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora.</p> <p>Zabrana iz stava 6. ovog člana primenjuje se na ugovore o prodaji i ugovore o pružanju usluga.</p> <p>Zabranjeno je trgovcu da, u slučaju isključenja potrošača sa distributivne mreže, odnosno obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, uslovljava ponovno uključenje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem dugova potrošača koji su zastareli u smislu zakona kojim se regulišu obligacioni odnosi.</p>			
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall	86.	<p>Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 12. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni; 2) posebnim ponudama i popustima, sa jasnom 	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklad enost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.		<p>naznakom uslova za njihovu realizaciju;</p> <p>3) kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja;</p> <p>4) iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;</p> <p>5) načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;</p> <p>6) pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;</p> <p>7) načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;</p> <p>8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;</p> <p>9) uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;</p> <p>10) dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja. Pre zaključivanja ugovora, potrošaču moraju da budu stavljeni na raspolaganje svi relevantni dokumenti, uključujući tekst ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču zapisa.</p>			
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall	87.	<p>Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.</p> <p>Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu uskladenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.		potrošače javno. Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.			
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.	88.	Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao sa kvalitetom pruženih usluga. Potrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
3.3	Member States shall take appropriate measures to protect final customers, and shall, in particular, ensure that there are adequate safeguards to protect vulnerable customers. In this context, each Member State shall define the concept of vulnerable customers which may refer to energy poverty and, inter alia, to the prohibition of disconnection of gas to such customers in critical times. Member States shall ensure that rights and obligations linked to vulnerable customers are applied. In particular, they shall take appropriate measures to protect final customers in remote areas who are connected to the gas system. Member States may appoint a supplier of last resort for customers connected to the gas system. They shall ensure high levels of consumer protection, particularly with respect to transparency regarding contractual terms and conditions, general information and dispute settlement mechanisms. Member States shall ensure that the eligible customer is in fact able easily to switch to a new supplier. As regards at least household customers those measures shall include those set out in Annex I.	89.	Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade. Rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora iz stava 1. ovog člana ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno.	PU		
3.4	Member States shall take appropriate measures, such as formulating national energy action plans, providing social security benefits to ensure the necessary gas supply to vulnerable customers, or providing for support for energy efficiency improvements, to address energy poverty where identified, including in the broader context of poverty. Such measures shall not impede the effective opening of the market set out in Article 37 and market functioning and shall be notified to the Commission, where relevant, in accordance with paragraph 11 of this Article. Such notification shall not include measures taken within the general social security system.	84.	Programima u pojedinim oblastima pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa utvrđuju se mere i instrumenti namenjeni obezbeđivanju efektivne zaštite ugroženih potrošača, naročito u pogledu pristupa, dostupnosti, isključenja sa distributivne mreže, ili uskraćivanja pružanja usluga, načinu određivanja cene, informisanja, savetovanja i pomoći potrošačima u rešavanju potrošačkih problema. Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu uskladenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
3.6.1.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting the contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.1	Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade.	PU		
3.6.1.a	Member States shall ensure that: (a) where a customer, while respecting the contractual conditions, wishes to change supplier, the change is effected by the operator(s) concerned within three weeks; and	89.2	Rok u kome je trgovac dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora iz stava 1. ovog člana ne može biti duži od mesec dana od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno.	DU		
3.6.1.b	(b) customers are entitled to receive all relevant consumption data.	90.	Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana. Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da: 3) proverava i prati iznos svog zaduženja; 4) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge. Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa. Ako je ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa zaključen na određeni rok, datum isteka roka mora biti naznačen na svakom računu. Kada potrošač kasni sa plaćanjem, obračunate naknade za zakasnela plaćanja moraju biti u skladu sa troškovima i trgovac ne sme obračunavati kamatnu stopu na zaostali dug suprotno prinudnim propisima, a naročito zakonom koji uređuje visinu stope zatezne kamate. Usluga čitanja mernih uređaja u cilju izdavanja računa je besplatna.	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
			Usluge koje su besplatne za potrošača treba da budu označene na računu, uz navođenje da su besplatne.			
3.6.2	Member States shall ensure that the rights referred to in points (a) and (b) of the first subparagraph are granted to customers in a non-discriminatory manner as regards cost, effort or time.	89.1 90.1	Trgovac je dužan da omogući potrošaču zaključivanje ugovora sa drugim trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa iste vrste bez plaćanja naknade. Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.	PU		
3.9.1	Member States shall ensure the provision of single points of contact to provide consumers with all necessary information concerning their rights, current legislation and the means of dispute settlement available to them in the event of a dispute. Such contact points may be part of general consumer information points.	91.1	Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obezbede postojanje i nesmetano funkcionisanje besplatnih telefonskih linija radi omogućavanja potrošačima da lako kontaktiraju trgovca u vezi sa pitanjima i problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kao i kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.	DU	Predlog ne prenosi obavezu obaveštavanja o važećim propisima	
AI.1.a.1	Without prejudice to Community rules on consumer protection, in particular Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts ¹⁷ and Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts ¹⁸ , the measures referred to in Article 3 are to ensure that customers: (a) have a right to a contract with their gas service provider that specifies: - the identity and address of the supplier,	12.1.2	poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;	PU		

¹⁷ OJ L 144, 4.6.1997, p. 19.

¹⁸ OJ L 95, 21.4.1993, p. 29.

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu uskladenost, neuskladenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	- the services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection,	12.1.1	osnovnim obeležjima robe ili usluge;	PU		
	- the types of maintenance service offered,	86.1.10	dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja	PU		
	- the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained,	86.1.5	načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;	PU		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.1.8	uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;	PU		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	12.2.1	trajanju ugovora	PU		
	- the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract, and whether withdrawal from the contract without charge is permitted,	86.1.9	uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;	PU		
	- any compensation and the refund arrangements which apply if contracted service quality levels are not met including inaccurate and delayed billing,	86.1.7	načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;	PU		
	- the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with point (f); and,	86.1.8	postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;	PU		
	- information relating to consumer rights, including on the complaint handling and all of the information referred to in this point, clearly communicated through billing or the natural gas undertaking's web site,	12.1.6	načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;	PU		
AI.1.a.2	Conditions shall be fair and well-known in advance. In any event, that information should be provided prior to the conclusion or confirmation of the contract. Where contracts are concluded through intermediaries, the information relating to the matters	86.1	Pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, pored obaveza trgovca u pogledu obaveštavanja iz člana 12. ovog zakona i drugih propisa, trgovac obaveštava potrošača o: 1) pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklad enost ¹⁶	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	set out in this point shall also be provided prior to the conclusion of the contract;		<p>interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;</p> <p>2) posebnim ponudama i popustima, sa jasnom naznakom uslova za njihovu realizaciju;</p> <p>3) kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, posebnim pogodnostima namenjenim ugroženim potrošačima i načinima njihovih ostvarivanja;</p> <p>4) iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;</p> <p>5) načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;</p> <p>6) pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;</p> <p>7) načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;</p> <p>8) postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;</p> <p>9) uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;</p> <p>10) dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja.</p>			
AI.1.b	are given adequate notice of any intention to modify contractual conditions and are informed about their right of withdrawal when the notice is given. Service providers shall notify their subscribers directly of any increase in charges, at an appropriate time no later than one normal billing period after the increase comes into effect in a transparent and comprehensible manner. Member States shall ensure that customers are free to withdraw from contracts if they do not	87.	<p>Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena.</p> <p>Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.</p>	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu uskladenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	accept the new conditions notified to them by their gas service provider;	88.	Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno. Petrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife, izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao sa kvalitetom pruženih usluga. Petrošač je dužan da uplati iznos za usluge koje su mu pružene do raskida ugovora.			
AI.1.c	receive transparent information on applicable prices and tariffs and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of gas services;	12.1.3	prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;	PU		
AI.1.c	receive transparent information on applicable prices and tariffs and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of gas services;	86.1.5 86.1.4	načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja; iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;	PU		
AI.1.d	are offered a wide choice of payment methods, which do not unduly discriminate between customers. Prepayment systems shall be fair and adequately reflect likely consumption. Any difference in terms and conditions shall reflect the costs to the supplier of	82.1	Petrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima.	DU	Preneto brojnim odredbama Predloga. Videti posebno Poglavlje V o nepravičnim ugovornim odredbama	

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu uskladenost, neuskladenost ili neprenosivost	Napomena o uskladenosti
	the different payment systems. General terms and conditions shall be fair and transparent. They shall be given in clear and comprehensible language and shall not include non-contractual barriers to the exercise of customers' rights, for example excessive contractual documentation. Customers shall be protected against unfair or misleading selling methods;	82.2	Trgovac je dužan da: 1) omogućiti potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi; 2) ne vrši diskriminaciju potrošača; 3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.			
AI.1.e	are not charged for changing supplier;	86.1.6	pravu i mogućnosti potrošača da promeni pružaoca usluge od opšteg ekonomskog interesa bez naknade;	PU		
AI.1.f	benefit from transparent, simple and inexpensive procedures for dealing with their complaints. In particular, all consumers shall have the right to a good standard of service and complaint handling by their gas service provider. Such out-of-court dispute settlements procedures shall enable disputes to be settled fairly and promptly, preferably within three months, with provision, where warranted, for a system of reimbursement and/or compensation. They should, wherever possible, be in line with the principles set out in Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes ¹⁹ ;	82.5	Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obrazuju komisije za rešavanje reklamacija potrošača u čijem sastavu moraju da budu i predstavnici evidentiranih udruženja i saveza iz člana 140. ovog zakona.	DU	Nije transponovan deo koji se odnosi na procedure vansudskog rešavanja potrošačkih sporova.	
AI.1.g	connected to the gas system are informed about their rights to be supplied, under the national legislation applicable, with natural gas of a specified quality at reasonable prices;	86.1.1	pravu da potrošaču usluge od opšteg ekonomskog interesa određenog kvaliteta moraju da budu pružene po pristupačnoj ceni;	PU		
AI.1.h	have at their disposal their consumption data, and shall be able to, by explicit agreement and free of charge, give any registered supply undertaking access to its metering data. The party responsible for data management shall be obliged to give those data to the undertaking. Member States shall define a format for	90.2.	Trgovac je dužan da u računu za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa navede elemente koji potrošaču omogućavaju da: 1) proverava i prati iznos svog zaduženja; 2) ostvaruje uvid u tekuću potrošnju radi provere ukupne potrošnje prema pruženom kvalitetu usluge.	DU	Obaveza razmene podataka nije prenet	

¹⁹ OJ L 115, 17.4.1998, p. 31.

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Uskladenost ¹⁶	Razlozi za delimičnu uskladenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	the data and a procedure for suppliers and consumers to have access to the data. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.3	Trgovac je dužan da potrošaču bez naknade na njegov zahtev dostavi detaljnu specifikaciju računa.			
AI.1.i	are properly informed of actual gas consumption and costs frequently enough to enable them to regulate their own gas consumption. That information shall be given by using a sufficient time frame, which takes account of the capability of customer's metering equipment. Due account shall be taken of the cost-efficiency of such measures. No additional costs shall be charged to the consumer for that service;	90.1	Trgovac je dužan da račune za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa dostavlja bez kašnjenja i u rokovima koji omogućavaju da potrošač prati ostvarenu potrošnju i zaduženje za obračunski period od najviše mesec dana.	PU		

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), as amended (OJ L 108, 24.4.2002, p. 51–77) Direktiva 2002/22/EZ Evropskog parlamenta i Saveta od 7 marta 2002 o univerzalnim uslugama i pravima korisnika u vezi elektronskih komunikacionih mreža i usluga (Direktiva o univerzalnim uslugama), koja je poslednji put izmenjena Direktivom 2009/136/EZ (32009L0136)		2. „CELEX” oznaka EU propisa 32002L0022				
3. Ovlašćeni predlagač propisa: Vlada Obrađivač: Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija		4. Datum izrade tabele: 25.05.2021.				
5. Naziv propisa čije odredbe su predmet analize usklađenosti sa propisom Evropske unije: Predlog zakona o zaštiti potrošača Draft Law on Consumer Protection		6. Brojčane oznake (šifre) planiranih propisa iz baze NPAA: 2017-516				
7. Usklađenost odredbi propisa sa odredbama propisa EU:						
a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
Odredba propisa EU	Sadržina odredbe	Odredbe propisa R. Srbije	Sadržina odredbe	Usklađenost ²⁰	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
3.1	Member States shall ensure that the services set out in this Chapter are made available at the quality specified to all end-users in their territory, independently of geographical location, and, in the light of specific national conditions, at an affordable price.	82.1	Potrošač ima pravo na uredno i neprekidno snabdevanje uslugama od opšteg ekonomskog interesa odgovarajućeg kvaliteta po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima.	PU		

²⁰ Potpuno usklađeno - PU, delimično usklađeno - DU, neusklađeno - NU, neprenosivo – NP

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
9.1	National regulatory authorities shall monitor the evolution and level of retail tariffs of the services identified in Articles 4, 5, 6 and 7 as falling under the universal service obligations and provided by designated undertakings, in particular in relation to national consumer prices and income.	5.1.24	usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci javnog ovlašćenja, naročito, zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa (npr. iz oblasti energetike, snabdevanje vodom, odvodnjavanje i prečišćavanje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u domaćem javnom linijskom prevozu, elektronske komunikacione usluge, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih poslova i sl.);	PU		
10.1	Member States shall ensure that designated undertakings, in providing facilities and services additional to those referred to in Articles 4, 5, 6, 7 and 9(2), establish terms and conditions in such a way that the subscriber is not obliged to pay for facilities or services which are not necessary or not required for the service requested.	82.2	Trgovac je dužan da: 1) omogući potrošaču upoznavanje unapred sa svim uslovima korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa i te uslove javno objavi; 2) ne vrši diskriminaciju potrošača; 3) uslugu obračunava primenom cena utvrđenih posebnim propisima.	PU		
11.5	Member States shall ensure that national regulatory authorities are able to monitor compliance with these performance targets by designated undertakings.	5.1.24	usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja ili cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci javnog ovlašćenja, naročito, zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa (npr. iz oblasti energetike, snabdevanje vodom, odvodnjavanje i prečišćavanje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u domaćem javnom linijskom prevozu, elektronske komunikacione usluge, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih poslova i sl.);	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
20.2.1	Member States shall ensure that, where subscribing to services providing connection and/or access to the public telephone network, consumers have a right to a contract with an undertaking or undertakings providing such services. The contract shall specify at least:	12.1.	Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o:	PU		
20.2.1.a	the identity and address of the supplier;	12.1.2	poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;	PU		
20.2.1. b	services provided, the service quality levels offered, as well as the time for the initial connection;	12.1.1	osnovnim obeležjima robe ili usluge;	PU		
20.2.1.c	the types of maintenance service offered;	86.1.10	dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja.	PU		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	12.1.4	načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;	PU		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	86.1.4	iznosu tarife koja obuhvata naknadu za priključenje na mrežu, vrstama naknada za korišćenje, uključujući detalje o standardnim popustima koji se primenjuju i posebnim i ciljnim tarifnim planovima, kao i rokovima za priključenje na distributivnu mrežu;	PU		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	86.1.5	načinu na koji se mogu dobiti podaci o važećim tarifama i cenama održavanja;	PU		
20.2.1.d	particulars of prices and tariffs and the means by which up-to-date information on all applicable tariffs and maintenance charges may be obtained;	86.1.10	dostupnosti, uslovima i vrstama naknada za održavanje ako trgovac nudi i uslugu održavanja.	PU		
20.2.1.e	the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract;	12.1.8	uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski;	PU		
20.2.1.e	the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract;	12.2.1	trajanju ugovora	PU		
20.2.1.e	the duration of the contract, the conditions for renewal and termination of services and of the contract;	86.1.9	uslovima i postupcima za promenu uslova iz ugovora i pravu na raskid ugovora pre isteka ugovornog roka;	PU		
20.2.1.f	any compensation and the refund arrangements which apply if contracted service quality levels are not met; and	86.1.7	načinu ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj uplaćenog iznosa ako pružena usluga ne odgovara ugovorenom kvalitetu;	PU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
20.2.1.g	the method of initiating procedures for settlement of disputes in accordance with Article 34.	86.1.8	postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;	PU		
20.4	Subscribers shall have a right to withdraw from their contracts without penalty upon notice of proposed modifications in the contractual conditions. Subscribers shall be given adequate notice, not shorter than one month, ahead of any such modifications and shall be informed at the same time of their right to withdraw, without penalty, from such contracts, if they do not accept the new conditions.	88.1 87	Potrošač ima pravo da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa ako nije saglasan sa promenom cene, odnosno tarife izmenom opštih uslova ugovora navedenim u obaveštenju trgovca, kao sa kvalitetom pruženih usluga. Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena. Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije formiranja cena i opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno. Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno.	PU		
21.1	Member States shall ensure that transparent and up-to-date information on applicable prices and tariffs, and on standard terms and conditions, in respect of access to and use of publicly available telephone services is available to end-users and consumers, in accordance with the provisions of Annex II.	91	Trgovci koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa dužni su da obezbede postojanje i nesmetano funkcionisanje besplatnih telefonskih linija radi omogućavanja potrošačima da lako kontaktiraju trgovca u vezi sa pitanjima i problemima priključivanja na distributivnu mrežu, kao i kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa.	PU		
22.1	Member States shall ensure that national regulatory authorities are, after taking account of the views of interested parties, able to require undertakings that provide publicly available electronic communications services to publish comparable, adequate and up-to-date information for end-users on the quality of their	87	Trgovac je dužan da potrošača obavesti o promeni cena najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena. Trgovac je dužan da najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena, odnosno opštih uslova ugovora obavesti potrošača o izmeni metodologije	DU		

a)	a1)	b)	b1)	v)	g)	d)
	services. The information shall, on request, also be supplied to the national regulatory authority in advance of its publication.		formiranja cena i opštih uslova ugovora, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno. Trgovac je dužan da, kada izmene metodologije formiranja cena i promene cena usluga od opšteg ekonomskog interesa podležu dobijanju prethodnog odobrenja ili saglasnosti nosioca javnih ovlašćenja, najkasnije 30 dana pre početka primene promenjenih cena i izmenjene metodologije formiranja cena obavesti potrošača o izmenama, a ako lično obaveštavanje potrošača nije moguće, da obavesti potrošače javno..			
34.1	Member States shall ensure that transparent, simple and inexpensive out-of-court procedures are available for dealing with unresolved disputes, involving consumers, relating to issues covered by this Directive. Member States shall adopt measures to ensure that such procedures enable disputes to be settled fairly and promptly and may, where warranted, adopt a system of reimbursement and/or compensation. Member States may extend these obligations to cover disputes involving other end-users.			PU	Videti Poglavlje XIII potrošački prigovori i vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Čl. 113. Zakon o elektronskim komunikacijama.	