

Z A K O N

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 dr;
- 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 — tamo gde je primenjivo, 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.

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.

Ako ovim zakonom nije predviđeno drugačije, ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primena odredbi ovog zakona, odstupa od njih ili se posledice menjaju pre nego što potrošač obavesti trgovca o neisporuci ili nesaobraznosti ili pre nego što trgovac obavesti potrošača o izmeni digitalnog

sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 86. ovog zakona (pravo na regres — lanac u isporuci) ništave su.

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 primenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je odnos potrošača i trgovca uređen posebnim zakonom koji je u delu kojim se uređuje odnos potrošača i trgovca usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, u kome slučaju se primenjuje taj poseban zakon.

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. 27–38, član 48. i čl. 51. i 52. 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 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 glave IV. i VI. ovog zakona primenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, kojim potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili centralnog grejanja, čak i kada ih isporučuju javni pružaoci usluga, u meri u kojoj se ta dobra isporučuju na osnovu ugovora.

Odredbe glave IX. ovog zakona ne dovode u pitanje odredbe zakona kojim se reguliše zaštita podataka o ličnosti i odredbe zakona kojim se regulišu elektronske komunikacije, a koje uređuju zaštitu podataka o ličnosti u elektronskim komunikacijama. U slučaju kolizije propisa primenjivaće se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Odredbe glave IX. ovog zakona primenjuju se i na nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, a ne primenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani s robom tako da bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge roba ne bi mogla da funkcioniše, nezavisno o tome isporučuje da li je isporučuje trgovac ili treće lice.

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.

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 ili izrade, nezavisno od toga da li je po opštim pravilima reč o ugovoru o prodaji, ugovoru o delu ili drugom teretnom ugovoru, na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez obzira da li su razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača, kao i na ugovore o prodaji robe koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge roba ne bi mogla da funkcioniše, bez obzira da li je isporučuju trgovac ili treće lice.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se na ugovore u kojima trgovac isporučuje ili se obavezuje da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, kao i na nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da dostavi podatke o ličnosti trgovcu, osim ako podatke o ličnosti koje dostavi potrošač trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili ako trgovac ima obavezu pribavljanja podataka o ličnosti propisanu drugim propisima, a ne obrađuje ih u druge svrhe.

U slučaju sumnje da li je isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge deo ugovora o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima, pretpostavlja se da su digitalni sadržaji i digitalna usluga deo ugovora o kupoprodaji.

Kada ugovor između istih ugovornih strana u paketu uključuje elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, na elemente ugovora koji se odnose na digitalni sadržaj ili digitalne usluge, primenjuju se odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge primenjuju se i na trajne nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, osim čl. 73. i 79. ovog zakona.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne primenjuju se na:

- 1) ugovore o pružanju usluga koje nisu digitalne, bez obzira da li je trgovac upotrebio digitalne oblike ili sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili preneo potrošaču;

- 2) ugovore o pružanju elektronskih komunikacionih usluga osim komunikacionih usluga između lica koja nije zasnovana na korišćenju numeracije, u smislu zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije;

3) zdravstvenu zaštitu, u smislu zakona kojim se uređuje zdravstvena zaštita;

4) igre na sreću, u smislu zakona kojim se uređuju igre na sreću;

5) isporuku softvera koji trgovac nudi na osnovu besplatne i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cenu a podatke o ličnosti koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog konkretnog softvera;

6) isporuku digitalnog sadržaja kada je digitalni sadržaj prikazan javnosti tehnologijom koja se ne prenosi signalom kao deo nastupa ili događanja (npr. digitalna filmska projekcija);

7) isporuku digitalnog sadržaja koju pruža javni sektor, a odnosi se na ponovnu upotrebu podataka u skladu sa zakonom kojim se reguliše elektronska uprava.

Odredbe ovog zakona koje se odnose na saobraznost robe primenjuju se i na robu s digitalnim elementom, a odredbe ovog zakona koja se odnose na ugovor o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga primenjuju se na svaki ugovor kojim se trgovac obavezuje da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču koji nisu inkorporirani u robu s digitalnim elementom, a potrošač se obavezuje da plati određenu cenu.

Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji ne primenjuju se na prodaju robe koja se prodaje u okviru postupka izvršenja ili na drugi način u skladu sa zakonom.

Odluku kojom se utvrđuje lista posebnih zakona iz stava 1. ovog člana, donosi Vlada.

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, u vezi sa ugovorima uređenim ovim zakonom;

3) 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;

4) 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;

5) ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину 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;

6) robom se smatra:

(1) telesna pokretna stvar, voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i

(2) roba sa digitalnim elementima koja je telesna pokretna stvar, koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da roba bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge ne bi mogla da funkcioniše;

7) 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;

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

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

10) 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;

11) 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;

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

13) proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba ili usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, digitalne usluge i digitalni sadržaj, 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, digitalne usluge i digitalni sadržaj;

14) 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;

15) proizvođač, u smislu odredbi ovoga zakona o odgovornosti za proizvode sa nedostatkom, 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, žiga ili drugog obeležja na robu;

(3) trgovac proizvodom koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako bez odlaganja 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;

16) 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;

17) javna aukcija je postupak prodaje robe u transparentnom postupku, nadmetanjem potrošača, na tržišnoj osnovi, 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;

18) 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;

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

20) 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;

21) podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice kako je definisano zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti;

22) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim trgovac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;

23) 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, univerzalne poštanske usluge, upravljanje komunalnim otpadom, upravljanje grobljima i sahranjivanje, upravljanje javnim parkiralištima, obavljanje dimničarskih usluga i sl.);

24) 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;

25) 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.

26) 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;

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

28) 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.;

29) 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 omogućiti izbor i posebno plaćanje svake usluge putovanja, ili omogućiti 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;

30) 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;

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

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

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

34) 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;

35) 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;

36) 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;

37) 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;

38) 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;

39) davalac komercijalne 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;

40) komercijalna garancija je svaka izjava volje davaoca komercijalne garancije kojom se obavezuje da, pored odgovornosti trgovca za nesaobraznost u skladu sa ovim zakonom, potrošaču izvrši povraćaj plaćene cene, zamenu, opravku ili servisiranje robe ako roba ne odgovara specifikacijama ili drugim uslovima koji nisu povezani sa saobraznošću, a koji su navedeni u izjavi davaoca komercijalne garancije ili odgovarajućem reklamnom materijalu, kao i prilikom oglašavanja u vezi sa tom robom, koji su potrošaču bili dostupni pre ili u vreme zaključenja ugovora;

41) tehnička roba je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i sl.) 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 podataka 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 npr. 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;

46) digitalna usluga je:

(1) usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada i čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili

(2) usluga kojom se omogućava deljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge;

47) kompatibilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge, iste vrste, a da ih nije potrebno prilagoditi (konvertovati);

48) funkcionalnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije s obzirom na svoju svrhu;

49) interoperabilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom drugačijim od onih koji obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste;

50) trajnost je osobina robe da zadrži funkcionalnost i radne karakteristike tokom uobičajene upotrebe;

51) besplatno znači bez naplate troškova potrebnih za otklanjanje nesaobraznosti robe, a naročito troškova koji se odnose na poštarinu, transport, rad ili materijal;

52) integracija znači povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa komponentama digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtevima za saobraznost robe propisanim ovim zakonom;

53) digitalno okruženje znači hardver, softver i svaki mrežni priključak koje potrošač koristi kako bi pristupio digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili se njima služio;

54) cena za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je novčani iznos ili digitalno iskazana vrednost koju potrošač plaća ili se obavezuje da plati;

55) rangiranje je relativna važnost koja se daje proizvodima, onako kako su predstavljeni, organizovani ili saopšteni od strane trgovca, bez obzira na tehnološka sredstva koja se koriste za takvu prezentaciju, organizaciju ili komunikaciju;

56) onlajn tržište označava uslugu kojom se upotrebom softvera, internet stranice, dela internet stranice ili aplikacije, kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, omogućava potrošačima da zaključe ugovore na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima;

57) pružalac onlajn tržišta je svaki trgovac koji potrošačima pruža onlajn tržište.

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.

Trgovac je dužan da na svojoj internet stranici, posebno za svaki prodajni objekat, objavi cenovnik, u digitalnom obliku, pogodnim za automatsku obradu, radi informisanosti potrošača. Prilikom objavljivanja cenovnika, trgovac je dužan da postupi na način iz stava 1. ovog člana.

Trgovac je dužan da cenovnik iz stava 2. ovog člana ažurira u realnom vremenu kako bi odgovarao trenutnim cenama u prodajnim objektima i/ili u prodaji na daljinu.

Trgovac koji objavi cenovnik iz stava 2. ovog člana dužan je da se pridržava objavljenih cena.

Trgovac koji objavi cenovnik iz stava 2. ovog člana dužan je da omogućiti upotrebu softverskih alata i automatizovanih programa koji putem interneta mogu prikupljati podatke o cenama putem različitih tehničkih rešenja koja omogućavaju poređenje prethodno objavljenih cena i cena objavljenih u realnom vremenu.

Trgovac koji objavi cenovnik iz stava 2. ovog člana dužan je da otvori nalog na Nacionalnom portalu otvorenih podataka i u okviru svog naloga, u mašinski

čitljivom formatu, ažurira cenovnik pri svakoj promeni cene, u skladu sa standardom koji je propisan podzakonskim aktom.

Ministar bliže propisuje uslove, sadržaj i način objavljivanja cenovnika iz stava 2. ovog člana.

Prodajna cena usluge

Član 7.

Trgovac je dužan da sačini cenovnik ili tarifnik usluga.

Cenovnik ili tarifnih 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 tarifnih 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, pića i napitaka na stolovima istakne ili pre prijema porudžbine preda cenovnik u pisanoj formi svakom potrošaču, a na njegov zahtev i prilikom plaćanja.

Izuzetno od stava 1. ovog člana cene mogu biti dostupne i posredstvom interneta (QR kod i sl.), ali je trgovac dužan da na zahtev potrošača omogući uvid u pisanu formu cenovnika.

Trgovac je dužan da na ulazu, odnosno ulaznom delu ugostiteljskog objekta iz stava 1. ovog člana istakne cenovnik hrane, pića i napitaka.

Trgovac je dužan da u ugostiteljskom objektu za smeštaj (hotel, motel, turističko naselje, kamp, pansion, hostel, prenočište, odmaralište, kuća, apartman, soba i sl.) 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, pića i napitaka 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 4. 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.

Trgovac je dužan da prodajnu cenu svake pojedinačne usluge, odnosno cenu hrane, pića i napitaka iskaže u jedinstvenom iznosu.

Izuzetno prodajna cena hrane, pića i napitka, u odnosu na cenu u ugostiteljskom objektu, može se iskazati i u višem iznosu ukoliko je u istoj sadržana dostava.

Trgovac ne može da naplati onu ugostiteljsku uslugu koju potrošač nije naručio, niti bilo koju drugu dodatnu uslugu koju je trgovac samoinicijativno pružio.

Trgovac ne može da naplati od potrošača skrivene troškove, koji čine sastavni i neodvojivi deo osnovne ugostiteljske usluge (npr. serviranje stola, escajga, salvete i sl.)

Trgovac ne može da naplati druge sastojke ponude iz cenovnika koji nisu sadržani u normativu hrane, pića ili napitaka (npr. kriške voća, dodaci hrani, dekoracija i sl.).

Potrošač je dužan da u ugostiteljskom objektu za smeštaj omogući trgovcu uvid u identifikacioni dokument (lična karta, pasoš i sl.), radi evidentiranja podataka o ličnosti u centralni informacioni sistem (e-turiste).

Izdavanje računa

Član 11.

Trgovac je dužan da za prodatu 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 97. stav 3. i člana 112. 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, usluge, digitalnog sadržaja i digitalne 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) dostupnosti rezervnih delova, potrošnog materijala, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa ili održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru prilikom ponude i prodaje tehničke robe, 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 robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući i mere tehničke zaštite;
- 4) relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;
- 5) postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnim 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 podataka.

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 objektivan 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 160. ovog zakona sarađuju sa osnovnim i srednjim školama u cilju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama.

III. NEPOŠTENA 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, sastav, 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 56. 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;

3) stavlja robu na tržište Republike Srbije uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u državama članicama EU iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obeležjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim razlozima čije postojanje se utvrđuje na osnovu toga da li:

- je pravo trgovca da prilagodi robu iste robne marke različitim tržištima opravdano legitimnim i objektivnim razlozima kao što su prilagođavanje posebnim zahtevima za tu vrstu robe u skladu sa propisima, dostupnosti određenih sirovina ili njihovom sezonskom karakteru što utiče na sadržinu proizvoda, primeni dobrovoljne strategije za poboljšanje pristupa zdravoj i nutritivno vrednoj hrani, pravu trgovca da na različitim tržištima ponudi robu u pakovanjima različite težine ili zapremine i dr;

- su potrošači obavešteni o postojanju razlika koje su nastale zbog legitimnih i objektivnih činilaca, kao i da li je obaveštavanje potrošača izvršeno tako da je omogućen jednostavan pristup potrebnim informacijama;

- potrošači mogu lako da uoče razlike u robi koje su nastale zbog prethodno navedenih razloga imajući u vidu dostupnost i prikladnost informacija koje im pruža trgovac, a koje nisu date samo na etiketama proizvoda.

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) način plaćanja, isporuke i način rada proizvoda, ako odstupaju od zahteva profesionalne pažnje;

5) obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora;

6) za proizvod koji se nudi na onlajn tržištu, informacije o tome da li je treće lice koje nudi proizvod trgovac ili ne, na osnovu izjave koju daje to treće lice pružao;

7) opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koji su dostupni u posebnom delu internet stranice na kojoj su prikazani rezultati zahteva, kada potrošač ima mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude razni trgovci ili kada potrošač ima mogućnost da na osnovu pretraživanja uz pomoć ključne reči, izraza ili drugog unosa dobije određeno rangiranje proizvoda, nezavisno gde se ugovor zaključuje;

8) ako trgovac omogućava pristup potrošačkim recenzijama, informacije o tome da li trgovac obezbeđuje i na koji način da su objavljene recenzije napisali potrošači koji su proizvod kupili ili koristili;

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.

Obaveza iz stava 2. tačka 7) ovog člana ne odnosi se na pružaoce usluge internet pretraživanja.

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 određen 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 ponuđenu 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 određen 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) prikazivanje rezultata pretrage kao odgovor na onlajn pretraživanje potrošača bez nedvosmislenog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja u svrhu postizanja višeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretraživanja;

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

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

15) 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);

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

17) tvrdnja trgovca da određeni proizvod povećava šansu za pobeđu u igrama na sreću;

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

19) 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;

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

21) 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;

22) 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;

23) 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);

24) 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;

25) preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaoblazanje bilo kog ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila koja se mogu primeniti na kupovinu ulaznica;

26) navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su zaista koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mera kako bi se proverilo da su te recenzije dali potrošači;

27) podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka ili naručivanje od drugog pravnog ili fizičkog lica da ih podnese ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili preporuka radi promocije proizvoda.

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;

9) obavezivanje potrošača da kupi proizvod ili da bilo šta plati tokom besplatnog izleta koji je organizovao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda.

Pravo na naknadu štete zbog nepoštene poslovne prakse

Član 23.

Potrošači koji su pretrpeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse trgovca imaju pravo na naknadu štete prema opštim pravilima o odgovornostima za štetu, a ako je ugovor zaključen primenom nepoštene poslovne prakse imaju, kada je to primenjivo, i druga prava prema opštim pravilima ugovornog prava (pravo na raskid ugovora, sniženje cene i dr.).

Posebna zaštita maloletnika

Član 24.

Zabranjena je prodaja, isporuka, usluživanje i poklanjanje alkoholnih pića, uključujući pivo, duvanskih i srodnih proizvoda, elektronskih uređaja za zagrevanje

duvanskog, odnosno biljnog proizvoda, elektronskih cigareta, u skladu sa propisom kojim se reguliše duvan, 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, isporuči ili usluži alkoholno piće, pivo, duvanski i srodni proizvod, elektronski uređaj za zagrevanje duvanskog odnosno biljnog proizvoda, elektronsku cigaretu ili pirotehnička sredstva dok potrošač ne omogući trgovcu uvid u važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu.

Kodeks dobre poslovne prakse

Član 25.

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 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 obaveštavaju potrošače o postojanju i sadržini tog kodeksa.

Izlaganje robe, tačna mera i isticanje prodajnih podsticaja

Član 26.

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 poslovnim 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 27.

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) geografskoj adresi na kojoj posluje ako ne posluje na adresi sedišta, adresi elektronske pošte, nazivu i adresi trgovca u čije ime postupa, kao i o drugim sredstvima komunikacije koja omogućavaju potrošaču da na trajnom nosaču podataka sačuva prepisku sa trgovcem, što uključuje datum i vreme komunikacije;

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 29. ovog zakona;

5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 36. stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo izjavu u skladu sa članom 29. stav 2. ovog zakona, odnosno obrazac u skladu sa članom 29. 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 38. 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;

8) mogućnosti vansudskog rešavanja sporova.

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 novčanog iznosa ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;

5) tome da je cena personalizovana na osnovu sistema automatizovanog donošenja odluka.

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 podataka.

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 29. 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. 31. i 32. ovog zakona je na trgovcu.

Dužnosti obaveštavanja pružalaca onlajn tržišta

Član 28.

Pružalac onlajn tržišta dužan je da pre zaključenja ugovora na daljinu, odnosno pre obaveštavanja potrošača odgovarajućom ponudom, potrošača na jasan i razumljiv način, primereno sredstvu komunikacije na daljinu, obavesti:

- 1) o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda u posebnom delu internet stranice koja je lako dostupna sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage korišćenjem ključne reči, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;
- 2) da na osnovu izjave koju mu je dalo treće lice i koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj, da li je trgovac ili ne;
- 3) da, kada treće lice koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, ne primenjuju se odredbe ovog zakona;
- 4) o podeli ugovornih obaveza između trećeg lica koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružaoca onlajn tržišta, pri čemu se takvim obaveštenjem ne utiče na odgovornost koju, na osnovu ovog ili drugog zakona, pružalac onlajn tržišta ili treće lice ima prema potrošaču u vezi sa ugovorom.

Obaveza iz stava 1. ovog člana neće se smatrati ispunjenom ako je obaveštenje iz stava 1. ovog člana istaknuto samo u opštim uslovima poslovanja.

Pravo potrošača na odustanak od ugovora

Član 29.

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. 35. i 36. 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 podataka.

Protekom rokova iz člana 30. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama iz 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 30.

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 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. 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 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. 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 to obaveštenje.

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

Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija

Član 31.

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 27. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;
- 3) primerak potpisanog ugovora ili ispravu o ugovoru (ako je zaključen usmeni ugovor).

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču podataka, 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 podataka, 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 30. ovog zakona a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču podataka. Zahtev mora sadržati i saglasnost potrošača da gubi pravo na odustanak od ugovora ako trgovac ispuni ugovor u celosti.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu

Član 32.

Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predloži 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 podataka, preda potrošaču:

1) obrazac za odustanak;

2) na srpskom jeziku, čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona, osim ako sredstvo daljinske komunikacije ima ograničen prostor ili vreme prikazivanja, kada obaveštenje mora da sadrži minimum podataka iz člana 12. stav 1. tač. 1-3), 8) i iz člana 27. stav 1. tač. 2) i 4) i stav 2. tač. 1), 3) i 4) ovog zakona;

3) ugovor ili ispravu o ugovoru (ako je zaključen usmeni ugovor).

Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču podataka 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 27. 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 isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 29. ovog zakona a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču podataka. Zahtev mora sadržati i saglasnost potrošača da gubi pravo na odustanak od ugovora ako trgovac ispuni ugovor u celosti.

Isporučka

Član 33.

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 34.

Ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora u skladu sa članom 29. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 35. i 36. ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora

Član 35.

Trgovac je dužan bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio od potrošača obrazac za odustanak, vratiti potrošaču sve što je platio na osnovu ugovora (kupoprodajnu cenu, troškove isporuke i sl.).

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 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.

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

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

Trgovac ne sme da koristi bilo kakav sadržaj koji se ne odnosi na podatke o ličnosti potrošača, a koje je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako:

- 1) takav sadržaj nije koristan van konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
- 2) takav sadržaj se odnosi samo na aktivnost potrošača pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
- 3) trgovac je objedinio takav sadržaj sa drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje predstavljalo nesrazmerno opterećenje, ili

4) takav sadržaj su zajednički proizveli potrošač i treća lica, te ga drugi potrošači mogu upotrebljavati.

Osim u slučaju iz stava 7. tač. 1-3) ovog člana, trgovac na zahtev potrošača stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumeva podatke o ličnosti, a koji je potrošač pružio ili napravio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.

Potrošač ima pravo da preuzme taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

Trgovac može sprečiti da potrošač nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički nalog potrošača, ne dovodeći u pitanje odredbu stava 8. ovog člana.

Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora

Član 36.

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

27. stav 1. tačka 4) ovog zakona.

Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 31. stav 4. ili članom 32. 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 27. 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 31. stav 4. ili članom 32. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču podataka 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 31. stav 2. ili članom 32. stav 3. ovog zakona.

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

U slučaju odustanka od ugovora potrošač ne sme koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ih staviti na raspolaganje trećim licima.

Posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore

Član 37.

U slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, uključujući troškove iz čl. 35. i 36. 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 davalac kredita ili je potrošač sa trgovcem zaključio finansijsku pogodbu.

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 u roku od osam dana;

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 38.

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

1) pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, 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 podataka, a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, ako je izvršenje započelo posle davanja izričite saglasnosti potrošača da izvršenje ugovora započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 29. ovog zakona i potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora, a trgovac je postupio u skladu sa članom 31. stav 1. tačka 3) i članom 32. stav 2. tačka 3) ovog zakona.

2. Ograničenje upotrebe pojedinih sredstava komunikacije na daljinu

Direktno oglašavanje

Član 39.

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 i datum upisa u registar.

Registar iz stava 3. ovog člana javan je u delu koji se odnosi na brojeve telefona i datum upisa u registar.

Nezavisno od upisa u registar iz stava 3. ovog člana, pristanak potrošača za direktno oglašavanje dat trgovcu pre ili nakon upisa u registar, važi do njegovog opoziva koji je dat u skladu propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

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.

Nenaručena roba ili usluga

Član 40.

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 41.

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.

3. Obaveze trgovca kod prodaje izvan poslovnih prostorija

Organizovani događaji radi prodaje ili promocije proizvoda

Član 42.

Trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način u pozivu potrošaču radi učestvovanja na događaju koji organizuje u svrhu promocije ili prodaje proizvoda (npr.

izlet, svečana večera i sl.) obavesti potrošača o svrsi i uslovima učestvovanja na događaju.

Poziv potrošaču iz stava 1. ovog člana mora biti dostavljen na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom nosaču podataka.

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

Zahtev javnosti

Član 43.

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 44.

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

Nepravična ugovorna odredba

Član 45.

Nepravične ugovorne odredbe su ništavne.

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 46.

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

- 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) isključenje ili ograničenje odgovornosti trgovca za slučaj smrti ili telesnih povreda potrošača usled činjenja ili nečinjenja trgovca;

3) 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;

4) 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;

5) 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;

6) određivanje mesne nadležnosti suda van prebivališta, odnosno boravišta potrošača;

7) 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.

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 47.

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

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

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

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

4) 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;

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

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

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

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

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

10) jednostrana izmena ugovornih odredaba koje su potrošaču saopštene na trajnom nosaču podataka, 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 48.

Trgovac 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.

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

Kada trgovac 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.

Trgovac 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.

Tarifa za telefonski poziv

Član 49.

Ukoliko trgovac 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 50.

Trgovac je dužan da potrošaču preda uputstvo za upotrebu, montažu i druge informacije kojima se potrošač upoznaje 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 51.

Ako trgovac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a ispunjenje obaveze u tom roku je bitan element ugovora ili je potrošač obavestio trgovca 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. ovog člana 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, trgovac je dužan da odmah, a najkasnije u roku od pet dana od dana raskida ugovora vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora.

Prelazak rizika

Član 52.

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 trgovac.

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 53.

Trgovac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ako ispunjava subjektivne i objektivne zahteve utvrđene ovim članom, tamo gde je primenjivo, ako je pravilno ugrađena i ako ne postoje prava trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao.

Subjektivni zahtevi za saobraznost su ugovoreni, tako da tamo gde je primenjivo, roba mora da:

1) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu kao i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom o prodaji;

2) bude podesna za svaku posebnu namenu za koju je potrošaču potrebna i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora o prodaji i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak;

3) bude isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničku podršku, kako je utvrđeno ugovorom o prodaji; i

4) bude isporučena sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o prodaji.

Objektivni zahtevi za saobraznost su da roba:

1) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru;

2) ako je primenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka odnosno modela koji je trgovac pokazao potrošaču pre zaključenja ugovora;

3) ako je primenjivo, bude isporučena zajedno sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvom za instalaciju ili drugim uputstvom, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje;

4) odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i bezbednost, koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir javno datu izjavu koje je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili označavanjem robe.

Trgovca ne obavezuje javno data izjava iz stava 3. tačka 4) ovog člana ako:

1) nije znao ili nije mogao znati za datu javnu izjavu ili

2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava izmenjena na isti ili uporediv način kao i kad je data ili

3) data javna izjava nije mogla uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Ažuriranje robe sa digitalnim elementima

Član 54.

U ugovorima o prodaji robe sa digitalnim elementima u kojima je predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, trgovac je dužan da obavesti potrošača o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna da roba bude saobrazna, kao i da mu obezbedi ažuriranja tokom perioda u kom ih potrošač može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu robe i digitalnih elemenata a uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o prodaji.

Obaveza trgovca o obezbeđivanju ažuriranja iz stava 1. ovog člana kod ugovora o prodaji kojim je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na rok duži od dve godine traje do isteka roka za koji je dogovorena isporuka, a kod kojih je kontinuirana isporuka dogovorena na dve godine i kraće, obaveza trgovca o obezbeđivanju ažuriranja traje dve godine od trenutka prelaska rizika.

Ako potrošač u razumnom vremenskom roku ne instalira ažuriranja dostavljena u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja ako:

1) je obavestio potrošača o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja ažuriranja i

2) propust potrošača da instalira ažuriranje ili pogrešna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posledica nedostataka u uputstvu koje je dostavljeno potrošaču.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 55.

Trgovac odgovara za nesaobraznost isporučene robe ugovoru ako:

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

Trgovac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu usled nepravilne instalacije ako:

- 1) instalacija čini deo ugovora o prodaji, izvršio ju je trgovac ili je izvršena na odgovornost trgovca ili
- 2) je roba za koju je bilo predviđeno da je instalira potrošač nepravilno instalirana od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posledica nedostatka u uputstvu koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili trgovac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora o prodaji potrošač bio posebno obavešten da roba ne ispunjava objektivne zahteve u pogledu saobraznosti u smislu člana 53. stav 3. i člana 54. ovog zakona i ako se potrošač sa tim posebnom izjavom izričito saglasio.

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

Ugovorna odredba kojom se ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za nesaobraznost je ništava.

Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti

Član 56.

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

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

Trgovac može odbiti otklanjanje nesaobraznosti robe opravkom ili zamenom, ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za trgovca, imajući u vidu sve okolnosti konkretnog slučaja uključujući i one koje su navedene u stavu 4. tač. 1) i 2) ovog člana.

Nesrazmerno opterećenje za trgovca u smislu stava 3. ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjnjem 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 određenim pravnim sredstvom bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.

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.

Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku od trenutka od kada je trgovac obavešten o nesaobraznosti i bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od dana isporuke robe potrošaču, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.

Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi na raspolaganje robu trgovcu. Trgovac je dužan da preuzme zamenjenu robu. Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, isporuke zamenjene robe i preuzimanja zamenjene robe, snosi trgovac.

Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost robe neznatna je na trgovcu.

Potrošač nije dužan da plati preostali iznos cene sve dok trgovac ne otkloni nesaobraznost u smislu ovog člana. Potrošač nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu zamenjene robe za period pre njene zamene.

Ako je nesaobrazna roba koja je bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namenom pre nego što se nesaobraznost pojavila, potrebno popraviti ili zameniti, obaveza otklanjanja nesaobraznosti uključuje obavezu uklanjanja nesaobrazne robe i instalaciju popravljene robe ili instalaciju zamenske robe ili obavezu snošenja troškova tog otklanjanja i instalacije.

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

Umanjenje cene i raskid ugovora o prodaji

Član 57.

Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da izjavi trgovcu da raskida ugovor ako:

- 1) trgovac nije dovršio opravku ili zamenu, nije otklonio nesaobraznost na zakonom propisan način ili je odbio da je otkloni;
- 2) trgovac i pored pokušaja nije otklonio nesaobraznost;
- 3) trgovac izjavio da neće ili iz okolnosti proizilazi da neće otkloniti nesaobraznost robe u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti za potrošača;
- 4) je nesaobraznost znatna da opravdava umanjenje cene ili raskid ugovora.

Potrošač ima pravo na umanjenje cene srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je primio koja se poredi sa vrednošću robe koju bi imala da je saobrazna u vreme zaključenja ugovora.

Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o prodaji izjavom volje trgovcu da raskida ugovor.

Kad jedan ugovor ima za predmet više robe, pa je samo neka od njih nesaobrazna i postoji razlog za raskid ugovora, potrošač može raskinuti ugovor samo u pogledu te robe, a ne i ostale ili može raskinuti ugovor u celini ako se od njega razumno ne može očekivati da zadrži samo robu koja je saobrazna.

Ako potrošač raskine ugovor u celini ili samo u odnosu na nesaobraznu robu:

- 1) potrošač vraća robu o trošku trgovca, a
- 2) trgovac vraća prodajnu cenu u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao trgovcu.

Odgovornost za pravne nedostatke

Član 58.

Ako na prodatoj stvari ili ugovorenoj usluzi postoji neko pravo trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao, potrošač ima prava iz člana 56. i 57. ovog zakona.

Odgovornost trgovca za pravne nedostatke prema potrošaču se ne može ugovorom sasvim isključiti niti ograničiti.

Rokovi i teret dokazivanja

Član 59.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke potrošaču.

Kad je ugovorom o prodaji robe s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na period od dve godine ili kraće, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dve godine od dana isporuke istih potrošaču. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na period duži od dve godine, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu u kojem je digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo isporučivati po ugovoru o prodaji.

Ako nesaobraznost nastane u roku od godinu dana od dana isporuke robe potrošaču, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi trgovac.

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

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

Potrošač je dužan obavestiti trgovca o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost a najkasnije u roku od dve godine od dana isporuke robe potrošaču.

Pravo na regres

Član 60.

Za obaveze trgovca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe do koje je došlo činjenjem odnosno propuštanjem, uključujući propuštanjem ažuriranja robe sa digitalnim elementima, trgovac ima pravo da zahteva od trgovca u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

3. Komercijalna garancija

Davalac komercijalne garancije i garantni list

Član 61.

Ako su uslovi u datoj komercijalnoj garanciji manje povoljni za potrošača od uslova datim u oglašavanju, davalac komercijalne garancije je obavezan uslovima

datim u oglašavanju, osim ako je pre sklapanja ugovora oglasna poruka izmenjena na isti ili uporediv način kao i kad je data.

Ako je davalac komercijalne garancije za trajnost robe proizvođač, odgovoran je direktno potrošaču za otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom za vreme trajanja ove komercijalne garancije u skladu sa odredbom člana 56. ovog zakona. Proizvođač može potrošaču u izjavi ponuditi povoljnije uslove.

Trgovac je dužan da dostavi garantni list potrošaču u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku isporuke robe potrošaču. Garantni list mora biti napisan na jednostavan i razumljiv način i mora sadržati:

1) jasnu izjavu da potrošač ima prava na osnovu ovog zakona, da ih ostvaruje besplatno, i da komercijalna garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru;

2) naziv i adresu davaoca komercijalne garancije;

3) informaciju o postupku ostvarivanja prava iz komercijalne garancije;

4) podatke kojima se identifikuje roba (model, tip, serijski broj i sl.);

5) informaciju o uslovima važenja komercijalne garancije.

Za izdavanje garantnog lista u elektronskom obliku potrebna je saglasnost potrošača.

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

Na punovažnost komercijalne garancije ne utiče povreda obaveze davaoca komercijalne garancije iz stava 3. ovog člana i potrošač može da zahteva da se komercijalna garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.

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

Zloupotreba izraza komercijalna garancija

Član 62.

Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „komercijalna 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 63.

Potrošač može da izjavi reklamaciju trgovcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 56. i člana 102. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.

Potrošač može da izjavi reklamaciju trgovcu radi ostvarivanja svojih prava iz člana 61. ovog zakona u roku u kome je predviđena odgovornost trgovca po osnovu nesaobraznosti, a posle isteka tog roka reklamacija se izjavljuje izdavaocu komercijalne garancije. Ako je davalac komercijalne garancije proizvođač, potrošač može da izjavi reklamaciju proizvođaču po osnovu date komercijalne garancije tokom vremenskog perioda važnosti iste.

Trgovac je dužan da primi izjavljenu reklamaciju. Zabranjeno je da trgovac naplaćuje utvrđivanje nesaobraznosti.

Trgovac je dužan da na prodajnom mestu i internet stranici (u slučaju daljinske trgovine) 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 podataka, uz dostavljanje računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.).

Trgovac 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, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Trgovac 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.

Trgovac 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 trgovca 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.

Trgovac je dužan da postupi u skladu sa odlukom i predlogom za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Rok za rešavanje reklamacije zastaje kada potrošač primi odgovor trgovca iz stava 9. ovog člana i nastavlja da teče kada trgovac primi izjašnjenje potrošača. Potrošač je dužan da se izjasni na odgovor trgovca najkasnije u roku od tri dana od dana prijema odgovora trgovca. Trgovac je dužan da u odgovoru na reklamaciju izričito obavesti potrošača o obavezi izjašnjenja, posledicama propuštanja tog roka i o zastoju rokova. Ukoliko se potrošač u propisanom roku ne izjasni, smatraće se da nije saglasan sa predlogom trgovca iz stava 9. ovog člana.

Ukoliko trgovac 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 trgovac 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 trgovcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije, ni razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

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

VII. BEZBEDNOST POTROŠAČA

Odgovornost za bezbednost

Član 64.

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 65.

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, primenjivaće se odredbe zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor koje se odnose na zajedničke ili vanredne inspekcijske nadzore.

VIII. ODGOVORNOST ZA PROIZVODE SA NEDOSTATKOM

Nedostatak

Član 66.

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 67.

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 68.

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

Oslobađanje od odgovornosti

Član 69.

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 70.

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

Zastarelost potraživanja

Član 71.

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 72.

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

IX. ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O ISPORUCI DIGITALNOG SADRŽAJA I DIGITALNIH USLUGA

Isporučka

Član 73.

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja, odmah nakon zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.

Smatraće se da je trgovac izvršio urednu isporuku kada:

1) su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo koje omogućava pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu;

2) je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu.

Saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 74.

Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su saobrazni ugovoru.

Smatraće se da su saobrazni ugovoru ako ispunjavaju subjektivne i objektivne zahteve utvrđene ovim članom.

Subjektivni zahtevi su, tamo gde je primenjivo, da digitalni sadržaj ili digitalna usluga:

1) odgovara opisu, količini, kvalitetu i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom;

2) bude podesan za posebnu namenu za koju je potrošaču potreban i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora, i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak;

3) isporuči se sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom;

4) isporuči se sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom.

Objektivni zahtevi su da digitalni sadržaj ili digitalna usluga :

1) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru;

2) odgovara testnoj verziji ili pretpregledu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču pre zaključenja ugovora;

3) ako je primenjivo, budu isporučeni zajedno sa dodatnom opremom i uputstvom čiji prijem potrošač može razumno da očekuje;

4) odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na funkcionalnost, dostupnost, kompatibilnost, kontinuitet i bezbednost, koje su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir javno datu izjavu koju je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je izjava data putem oglasa ili označavanjem.

Trgovca ne obavezuje javno data izjava iz stava 4. tačka 4) ovog člana ako dokaže da:

1) nije znao ili nije mogao znati za datu izjavu ili

2) ako je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava izmenjena na isti ili uporediv način ili

3) data javna izjava nije mogla uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Trgovac se obavezuje da potrošača obavesti o ažuriranjima, uključujući bezbednosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni i da ih isporuči u periodu:

1) tokom kog se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili

2) tokom kog potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja i digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.

Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja dostavljena u skladu sa stavom 5. ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja ako:

1) je obavestio potrošača o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja ažuriranja i

2) propust potrošača da instalira ažuriranje ili pogrešna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posledica nedostataka u uputstvu koje je dostavljeno potrošaču.

Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog vremenskog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom ugovorenog vremenskog perioda.

Nesaobraznost u smislu st. 4. i 6. ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač bio obavešten da određena karakteristika digitalnog sadržaja i digitalne usluge odstupa od objektivnih zahteva za saobraznost iz st. 4. i 6. ovog člana i ako je potrošač izričito, posebnom ispravom prihvatio to odstupanje prilikom zaključenja ugovora.

Ako se ugovorne strane ne dogovore drugačije, digitalna usluga i digitalni sadržaj isporučuju se u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku zaključenja ugovora.

Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 75.

Trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja i digitalne usluge nastalu usled nepravilne integracije u digitalno okruženje ako je:

1) integraciju izvršio trgovac ili

2) integraciju izvršio potrošač a nepravilna integracija je posledica nedostatka u uputstvu za integraciju koju je dostavio trgovac.

Prava trećeg

Član 76.

Ako je potrošač ograničen ili onemogućen da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu zbog prava trećeg, naročito prava intelektualne svojine, potrošač ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa članom 80. ovog zakona, osim ako je ugovor ništav ili rušljiv.

Odgovornost trgovca

Član 77.

Trgovac je dužan da izvrši isporuku u skladu sa članom 73. ovog zakona.

Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa čl. 74. i 75. ovog zakona, ne dovodeći u pitanje član 74. stav 4. tačku 2) ovog zakona.

Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi u roku od dve godine od trenutka isporuke, ne dovodeći u pitanje član 74. stav 4. tačku 2) ovog zakona.

Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna tokom vremenskog perioda u okviru kog se isporučuje u skladu sa ugovorom.

Teret dokazivanja

Član 78.

Teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u skladu sa članom 73. ovog zakona snosi trgovac.

Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac snosi teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni u trenutku isporuke u roku od godinu dana od isporuke.

Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka, trgovac snosi teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni tokom vremenskog perioda u okviru kog se isporučuju u skladu sa ugovorom.

Trgovac ne snosi teret dokazivanja iz st. 2. i 3. ovog člana, ako dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako je na jasan i razumljiv način obavestio potrošača o navedenim tehničkim zahtevima pre zaključenja ugovora.

Potrošač je dužan da sarađuje sa trgovcem u meri u kojoj je to potrebno i moguće da bi se utvrdilo da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, digitalno okruženje potrošača. Saradnja je ograničena na tehnički dostupna sredstva koja najmanje opterećuju potrošača.

Ako potrošač postupi suprotno stavu 5. ovog člana, a trgovac ga je na jasan i razumljiv način pre zaključenja ugovora, obavestio o tehničkim zahtevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni u trenutku isporuke snosi potrošač.

Prava potrošača u slučaju neisporuke

Član 79.

Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 73. ovog zakona, potrošač će ostaviti trgovcu naknadni rok za isporuku.

Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja ili u vremenskom periodu koje su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo da raskine ugovor.

Osim u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač može raskinuti ugovor bez ostavljanja naknadnog roka za isporuku ako:

1) je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili to proizilazi iz okolnosti slučaja;

2) iz dogovora potrošača i trgovca ili iz okolnosti ugovora proizilazi da je rok ispunjenja bitan element ugovora, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u tom trenutku.

U slučaju raskida ugovora iz st. 2. i 3. ovog člana, primenjuju se odredbe ovog zakona kojim su regulisane posledice raskida ugovora koji za predmet imaju isporuku digitalnog sadržaja i digitalne usluge.

Prava potrošača u slučaju nesaobraznosti

Član 80.

Ako isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu saobrazni ugovoru, potrošač ima pravo na usklađivanje, odgovarajuće umanjenje cene ili na raskid ugovora.

Potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako bi to bilo nemoguće ili predstavljalo nesrazmerno opterećenje za trgovca, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinačnog slučaja, uključujući:

1) vrednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji nesaobraznost i

2) značaj nesaobraznosti.

Trgovac ima obavezu da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u smislu stava 2. ovog člana u primerenom roku od trenutka kada ga je potrošač obavestio o nesaobraznosti, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i svrhe zbog koje je potrošač nabavio.

Potrošač ima pravo ili na srazmerno umanjenje cene ili na raskid ugovora u sledećim slučajevima, ako:

1) otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nesrazmerno u skladu sa stavom 2. ovog člana;

2) trgovac nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 3. ovog člana;

3) nesaobraznost postoji uprkos pokušaju trgovca da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu;

4) iz okolnosti konkretnog slučaja je očigledno da je nesaobraznost tako ozbiljna da su umanjenje cene ili raskid ugovora opravdani;

5) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti konkretnog slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za potrošača.

Umanjenje cene srazmerno je smanjenju vrednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u poređenju sa vrednošću koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni.

Ako je ugovoreno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u određenom vremenskom periodu, umanjenje cene primenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili saobrazni.

Ako se za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge plaća određena cena, potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nesaobraznost neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi trgovac.

Raskid ugovora

Član 81.

Potrošač raskida ugovor prostom izjavom da raskida ugovor.

Raskid dela ugovora koji se odnosi na jedan element iz paketa ugovora ne utiče na punovažnost ugovora koji se odnosi na druge elemente, osim ako ispunjenje svih elemenata paketa ugovora nije bio razlog zaključenja ugovora o čemu se izjašnjava potrošač.

Obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora

Član 82.

U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača.

U slučaju kada je ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u određenom vremenskom periodu i ugovorena cena, a digitalni sadržaj i digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog vremenskog perioda pre raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču izvrši povraćaj srazmernog dela cene koji odgovara vremenskom razdoblju tokom kog su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni i dela cene koji je potrošač platio unapred za vremenski period koji bi preostao da ugovor nije raskinut.

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

Trgovac ne sme da koristi bilo kakav sadržaj koji se ne odnosi na podatke o ličnosti potrošača, a koje je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako:

- 1) takav sadržaj nije koristan van konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
- 2) takav sadržaj se odnosi samo na aktivnost potrošača pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,
- 3) je trgovac objedinio takav sadržaj sa drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje predstavljalo nesrazmerno opterećenje, ili
- 4) takav sadržaj su zajednički proizveli potrošač i treća lica, te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.

Osim u slučaju iz stava 4. tač. 1-3) ovog člana, trgovac na zahtev potrošača stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumeva podatke o ličnosti, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.

Potrošač ima pravo da preuzme taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

Trgovac može sprečiti potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički nalog potrošača, ne dovodeći u pitanje stav 5. ovog člana.

Obaveze potrošača u slučaju raskida ugovora

Član 83.

Potrošač nakon raskida ugovora ne sme koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ne sme ih staviti na raspolaganje trećim licima.

Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom nosaču podataka, potrošač ga na zahtev i o trošku trgovca, bez odlaganja vraća trgovcu.

Trgovac podnosi zahtev iz stava 2. ovog člana u roku od 14 dana od dana kada je obavešten o odluci potrošača da raskine ugovor.

Potrošač nije dužan da plati upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge za vreme koje je prethodilo raskidu ugovora za koje vreme su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni.

Rokovi i način na koji trgovac vraća plaćeno

Član 84.

Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ga je potrošač obavestio o zahtevu za umanjeње cene ili raskidu ugovora, vrati potrošaču svaki iznos u smislu člana 80. st. 4-6. ovog zakona ili člana 82. st. 1. i 2. ovog zakona zbog umanjeња cene ili raskida ugovora.

Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa 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.

Zabranjeno je da trgovac obračunava naknadu za izvršeni povraćaj plaćenog iznosa.

Izmena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 85.

Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog vremenskog perioda, trgovac može izmeniti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu van okvira onoga što je potrebno da bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga odgovarali zahtevima iz člana 74. ovog zakona, pod sledećim uslovima:

1) da je ugovorom predviđena takva izmena i da je naveden opravdani razlog za izmenu,

2) da je izmena izvršena bez dodatnih troškova za potrošača,

3) da je potrošač o izmeni obavešten na jasan i razumljiv način i

4) u slučaju iz stava 2. ovog člana da je potrošač u primerenom roku pre izmene na trajnom nosaču podataka obavešten o karakteristikama, trenutku izmene i o pravu na raskid ugovora u skladu sa stavom 2. ovog člana ili o mogućnosti zadržavanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez izmene u skladu sa stavom 5. ovog člana.

Potrošač može da raskine ugovor ako se izmenom negativno utiče na pristup ili korišćenje potrošača digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi, osim ako je negativan uticaj neznatan. U tom slučaju, potrošač može besplatno raskinuti ugovor u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja o nameravanoj izmeni ili od dana kada je trgovac izmenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti od toga šta je nastupilo kasnije.

Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavom 2. ovog člana, na odgovarajući način primeniće se odredbe ovog zakona kojima se reguliše pravo na raskid ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmene, a isti su i dalje saobrazni, neće se primeniti st. 2. i 3. ovog člana.

Odredbe st. 1-4. ovog člana neće se primeniti ako je predmet ugovora paket koji uključuje isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uslugu pristupa internetu ili komunikacionu uslugu između lica zasnovanu na korišćenju numeracije u smislu zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije.

Pravo na regres

Član 86.

Za obaveze trgovca prema potrošaču, koje nastanu usled neisporuke ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, trgovac ima pravo da zahteva od lica u lancu nabavke, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.

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

Kvalitet materijala

Član 87.

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

Na odgovornost trgovca za kvalitet upotrebljenog materijala shodno se primenjuju odredbe čl. 53–62. ovog zakona.

Materijal koji je predao potrošač

Član 88.

Trgovac 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 trgovac upozorio, trgovac 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 trgovca, u kom slučaju trgovac može raskinuti ugovor.

Trgovac 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 89.

Usluga se smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan.

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

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

Trgovac nije odgovoran za docnju koja nastane potrošačevom krivicom.

Pružanje usluge

Član 90.

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

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

Poveravanje izvršenja usluge trećem licu

Član 91.

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

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

Obavljanje dodatnih radova

Član 92.

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

Trgovac 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.

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

Kontrola

Član 93.

Trgovac je dužan da omogući potrošaču da:

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

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

Obaveza obaveštavanja

Član 94.

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, trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača o tome.

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

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

Cena usluge

Član 95.

Trgovac 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.

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

Proračun

Član 96.

Za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000 dinara, trgovac je dužan da sačini proračun na trajnom nosaču podataka sa specifikacijom usluge. Pre otpočinjanja pružanja usluge, trgovac je dužan da pribavi pisanu saglasnost potrošača na proračun. Trgovac je dužan da proračun i pisanu saglasnost potrošača čuva godinu dana od dana izvršenja usluge.

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

Ako je cena ugovorena bez izričite tvrdnje trgovca za tačnost proračuna, trgovac 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 trgovac.

Isplata cene i specifikacija

Član 97.

Ako nije ugovoren rok plaćanja usluge, potrošač je dužan da plati cenu posle izvršenja usluge na način iz člana 89. ovog zakona.

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

U slučaju da se ugovorna obaveza trgovca sastoji iz više usluga koje se posebno naplaćuju, trgovac 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 98.

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

Trgovac 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, trgovac je dužan da ukloni opasnost od nastanka štete.

Potrošač je dužan da trgovcu naknadi troškove koji nastanu usled obustavljanja pružanja usluge iz st. 1- 3. ovog člana.

Raskidanje ugovora zbog odstupanja od ugovorenih uslova

Član 99.

Ako se u toku pružanja usluge utvrdi da se trgovac 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 trgovca na te okolnosti i odrediti primeren rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

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

Raskidanje ugovora pre isteka roka

Član 100.

Ako je očigledno da trgovac 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 trgovac kasni sa izvršenjem usluge u odnosu na ugovoreni rok koji nije bitan element ugovora, potrošač koji nema interes za izvršenje usluge posle proteka ugovorenog roka može:

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

Saobraznost usluge

Član 101.

Trgovac 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 trgovac pre zaključenja ugovora dao oglasom ili na drugi sličan način;
- 2) ne odgovara opisu koji je trgovac 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 trgovcu 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 trgovca 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 trgovca.

Trgovac 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 102.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, potrošač može da zahteva od trgovca 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 trgovca, potrošač može zahtevati umanjenje cene ili raskid ugovora.

Ako usluga nije saobrazna ugovorenoj, na prava potrošača i odgovornost trgovca shodno se primenjuju odredbe čl. 53–62. ovog zakona.

Odgovornost lica koja postupaju po nalogu

Član 103.

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

XI. USLUGE OD OPŠTEG EKONOMSKOG INTERESA

Pristup uslugama od opšteg ekonomskog interesa

Član 104.

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 162. 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 162. 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, u roku od 30 dana od dana imenovanja.

Ugroženi potrošač

Član 105.

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 106.

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 107.

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 se u sudskom ili vansudskom postupku osporava račun, a potrošač nastavi da uplaćuje račune za tekuće obaveze, trgovac ne može da obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor sa trgovcem.

Ako je trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa obustavio pružanje usluge pre nego što je obavešten o pokrenutom postupku iz stava 3. ovog člana, dužan je da, bez naknade, ponovo započne i nastavi sa pružanjem usluge potrošaču do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor sa trgovcem.

Obaveza iz st. 3. i 4. ovog člana odnosi se i na slučaj kada trgovac pokrene postupak izvršenja protiv potrošača.

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 lično, putem telefona, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, radi ostvarivanja potraživanja iz ugovora, osim ako je potrošač dao izričitu saglasnost, a koja nije sastavni deo ugovora.

Zabrana iz stava 8. 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 uključanje, odnosno nastavak pružanja usluge plaćanjem dugova potrošača koji su zastareli u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora

Član 108.

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 podataka.

Ostale dužnosti obaveštavanja

Član 109.

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.

Trgovac je dužan da pre podnošenja predloga za izvršenje radi namirenja novčanog potraživanja, potrošača lično obavesti o postojanju duga i ostavi rok od 15 dana za izmirenje predmetnog potraživanja pod pretnjom pokretanja izvršnog postupka u skladu sa propisom kojim se reguliše izvršni postupak.

Pravo na raskid

Član 110.

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 111.

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 112.

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 113.

Trgovac koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa dužan je da obezbedi i javno objavi besplatnu telefonsku liniju koja omogućava 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 114.

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

XII. 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 115.

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, naziv, 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 naknade, 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 unapred 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 130. 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 129. 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 116.

Ako organizator, odnosno posrednik ne pruži putniku punu predugovornu informaciju u pogledu dodatnih naknada, taksi, kao i drugih troškova, koji nisu obuhvaćeni ugovorom, odnosno jedinstvenom prodajnom cenom putnik nije obavezan da te troškove snosi.

Dostupnost podataka

Član 117.

Predugovorne informacije iz člana 115. ovog zakona čine sastavni deo ugovora i mogu se promeniti samo ako se ugovorne stranke o tome izričito saglase.

Predugovorne informacije iz člana 115. 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.

Ukoliko pre zaključenja ugovora dođe do promena informacija iz člana 115. stav

1. ovog zakona organizator, odnosno posrednik su dužni da na jasan, razumljiv i lako uočljiv način putniku učini dostupnim sve izmene predugovornih informacija.

Teret dokazivanja svih podataka iz pruženih predugovornih informacija iz čl.

115. i 116. ovog zakona je na organizatoru, odnosno na posredniku.

Teret dokazivanja svih podataka datih u ugovoru o organizovanju putovanja, povezanom putnom aranžmanu ili izletu je na organizatoru, odnosno posredniku.

Oglašavanje i nuđenje na prodaju

Član 118.

U slučaju oglašavanja turističkog putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta organizator odnosno posrednik je dužan da obavesti putnika o pravu da dobije obaveštenje o podacima iz čl. 115. i 116. ovog zakona i načinu na koji može da dobije te podatke.

Ako organizator, odnosno posrednik posredstvom interneta nudi putniku da zaključe ugovor o turističkom putovanju, povezanom putnom aranžmanu ili izletu dužan je da podatke iz čl. 115. i 116. ovog zakona učini putniku dostupnim.

Ako organizator odnosno posrednik nudi putniku da zaključe ugovor o turističkom putovanju, povezanom putnom aranžmanu ili izletu prilikom određenog promotivnog ili prodajnog događaja, dužan je da jasno istakne komercijalnu prirodu tog događaja i da omogućiti potrošaču da se obavesti o podacima iz čl. 115. i 116. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja.

Formalni uslovi za zaključenje ugovora o turističkom putovanju

Član 119.

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 podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema.

Informacije koje se pružaju putniku u skladu sa čl. 115. i 116. 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 120.

Osim informacija iz člana 115. ovog zakona, ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži:

- 1) posebne zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio;
- 2) informacije o postupanju po reklamaciji (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. 132–135. ovog zakona;

(2) dužan da u skladu sa članom 139. 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 133. 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 122. 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 121.

Organizator odnosno posrednik je odgovoran za sve greške koje nastanu usled tehničkih nedostataka u procesu rezervisanja turističkog putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta ili usluga putovanja.

Organizator odnosno posrednik 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 122.

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 podataka 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.

1.1. Izmene ugovora pre polaska

Promena cene

Član 123.

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:

- 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 124. 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 podataka 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 opravdanog razloga, ukoliko putnik to zahteva.

Izmena drugih uslova ugovora

Član 124.

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 smeštajnog objekta, njegova 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 podataka 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 125.

U slučaju da organizator, za potrebe prethodno prodatog 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 podataka, 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 126.

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 127.

U slučaju da putniku za potrebe sopstvenog putovanja organizator, odnosno posrednik omogući da 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 podataka, uz potvrdu prijema.

Turističko putovanje

Član 128.

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 podataka, uz potvrdu prijema.

Odustanak putnika od putovanja

Član 129.

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.

Pravo na naknadu administrativnih troškova organizator ostvaruje po zaključenom ugovoru, a u slučaju da je jednim ugovorom obuhvaćeno više putnika organizator ostvaruje pravo na jednu naknadu.

Izuzetno od stava 7. ovog člana pravo na naknadu administrativnih troškova organizator ostvaruje i po svakom putniku iz ugovora, uz obavezu da dokaže uručenje ugovora, opštih uslova putovanja, programa putovanja i dr. svakom putniku pojedinačno.

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

Član 130.

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 131.

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.

1.2. Saobraznost turističkog putovanja

Odgovornost

Član 132.

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. 101–103. ovog zakona.

Teret dokazivanja saobraznosti usluge iz stava 3. ovog člana je na organizatoru.

Nesaobraznost usluga putovanja

Član 133.

Putnik će, tokom izvršenja usluga putovanja, bez nepotrebnog odlaganja, uzimajući u obzir okolnosti slučaja, organizatoru prijaviti svaku nesaobraznost, koja je obuhvaćena 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.

Prijava nedostatka saobraznosti iz stava 1. ovog člana ne smatra se reklamacijom.

Značajan nedostatak saobraznosti

Član 134.

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 133. 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 umanjenje cene

Član 135.

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 reklamaciju odnosno prijavu nedostatka saobraznosti putnika za vreme trajanja turističkog putovanja;
- 2) 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.

Odgovornost za štetu

Član 136.

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) dejstvom više sile.

Reklamacija putnika i gubitak prava

Član 137.

Organizator je dužan da putniku omogući da se na jednostavan i pristupačan način obrati licu odgovornom za prijem reklamacija odnosno prijava nedostatka saobraznosti 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 138.

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

Putnik može da uputi poruke, zahteve, prijave nedostatka saobraznosti ili reklamacije lokalnom predstavniku organizatora ili lokalnoj agenciji na koju je organizator ili posrednik putnika uputio za slučaj potrebe.

Posrednik iz stava 1. ovog člana, kao i lica iz stava 2. ovog člana dužni su da proslede poruke, zahteve, prijave nedostatka saobraznosti ili reklamacije organizatoru bez nepotrebnog odlaganja.

Za potrebe računanja rokova u skladu sa ovim zakonom, smatra se da je organizator primio poruku, zahtev prijave nedostatka saobraznosti ili reklamaciju istovremeno kada i lica iz stava 3. ovog člana.

Pružanje pomoći

Član 139.

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 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.

Garancije putovanja

Član 140.

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, a najkasnije u roku od 14 dana od odustanka od ugovora.

U slučaju iz stava 3. ovog člana organizator nema pravo na naknadu administrativnih troškova.

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

Obaveza predugovornog obaveštavanja

Član 141.

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 o 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 podataka 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 142.

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 141. 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 141. 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 143.

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 podataka 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 141. 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 141. ovog zakona, u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču podataka 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 141. 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 141. 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 144.

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 od 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 145.

Ako trgovac nije dostavio potrošaču obrazac za odustanak od ugovora u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, 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 141. ovog zakona u pisanoj formi, na papiru, drugom trajnom nosaču podataka 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 141. 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 146.

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 podataka.

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 147.

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 148.

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 149.

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 podataka 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 150.

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 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.

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

Član 151.

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.

Solidarna odgovornost

Član 152.

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

XIII. DOKUMENT JAVNE POLITIKE I INSTITUCIONALNI OKVIR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA

Dokument javne politike

Član 153.

Dokumentom javne politike utvrđuju se ciljevi i aktivnosti neophodni radi celovitog ostvarenja politike zaštite potrošača.

Vlada na predlog Ministarstva donosi dokument javne politike.

Nosioci zaštite potrošača

Član 154.

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 sarađuju u cilju unapređenja zaštite potrošača, kao i na sprovođenju dokumenata javne politike.

Saradnja u oblasti zaštite potrošača

Član 155.

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 sarađuju sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 154. stav 1. ovog zakona.

Poslovi Ministarstva

Član 156.

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) sarađuje i koordinira sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 154. 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 dokumente javne politike;
- 9) prati i ocenjuje uspešnost sprovođenja dokumenata javne politike;
- 10) obavlja stručne i administrativne poslove za potrebe Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača;
- 11) podržava rad i razvoj tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 12) podržava rad i razvoj udruženja i saveza;
- 13) sarađuje sa organima pokrajinske i lokalne samouprave na razvoju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou;
- 14) sarađuje 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 169. 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 157.

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 dokumenata javne politike;
- 2) izveštava Vladu o stanju u oblasti zaštite potrošača i sprovođenju dokumenata javne politike;
- 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 158.

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 168. 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 159.

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 dokumentom javne politike;

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

Udruženja i savezi

Član 160.

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.

Ako udruženje, odnosno savez udruženja u svom nazivu navede da je udruženje, odnosno savez udruženja za zaštitu potrošača, a ne ispunjava uslove iz stava 1. ovog člana, takva udruženja, odnosno savezi ne mogu ostvarivati prava iz člana 165. ovog zakona.

Aktivnosti udruženja i saveza

Član 161.

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 162.

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 163.

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. 160. i 161. i članom 164. ovog zakona.

Ministar bliže propisuje sadržinu prijave iz stava 2. ovog člana, način vođenja Evidencije, kao i uslove za upis iz člana 164. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.

Uslovi za upis u Evidenciju

Član 164.

Za upis udruženja, odnosno saveza u Evidenciju, pored uslova iz člana 160. ovog zakona, potrebno je da udruženje, odnosno savez ispunjava i sledeće uslove:

- 1) da je oblast ostvarivanja ciljeva zaštita potrošača;
- 2) da je u oblasti zaštite potrošača aktivno najmanje tri godine od upisa u registar u skladu sa zakonom kojim se uređuje osnivanje i pravni položaj udruženja;
- 3) da raspolaže odgovarajućim kadrovskim, materijalnim i tehničkim kapacitetima neophodnim za obavljanje delatnosti zaštite potrošača;
- 4) da lica na rukovodećem položaju i zaposleni u udruženju, 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 168. 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 165.

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 sredstva 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 169. ovog zakona, u cilju primanja, evidentiranja i postupanja po prigovorima potrošača;

7) da učestvuju u radu Saveta potrošača iz člana 168. ovog zakona.

Finansiranje udruženja i saveza

Član 166.

Aktivnosti evidentiranih udruženja, odnosno saveza mogu da se finansiraju ili sufinansiraju iz budžeta Republike Srbije, u skladu sa zakonom, dokumentom javne politike 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.

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 167.

Udruženje, odnosno savez briše se iz Evidencije ako:

1) prestane da ispunjava uslove iz čl. 160. i 164. ili postupi suprotno članu 166. st. 3. i 4. ovog zakona;

2) 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;

3) ne objavi spisak na način i u roku iz člana 104. stav 9. ovog zakona;

4) ne dostavi godišnji izveštaj Ministarstvu o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i prateći finansijski

izveštaj, u skladu s članom 166. stav 3. ovog zakona, do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu;

5) narušava etički kodeks iz člana 168. 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 168. 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 168.

Predstavnici svih udruženja, odnosno saveza koji su upisani u Evidenciju iz člana 162. 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 čl. 162. i 167. ovog zakona;
- 5) donosi preporuku o brisanju udruženja i saveza iz Evidencije Ministarstva;
- 6) razmatra i druga pitanja u skladu sa zakonom i poslovníkom 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.

HIV. POTROŠAČKI PRIGOVORI I VANSUDSKO REŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

1. Nacionalni registar potrošačkih prigovora i pojam potrošačkih prigovora

Nacionalni registar potrošačkih prigovora

Član 169.

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, koji predstavlja jedinstvenu centralnu elektronsku bazu podataka o potrošačkim prigovorima.

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 170.

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 171.

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 upis na listu tela, dužnosti tela, izveštavanje o radu, naknadu za rad tela, način isplate kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 172. 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 vanskodsko rešavanje sporova uređeno posebnim zakonom, a naročito u oblasti pružanja elektronskih komunikacionih usluga, poštanskih usluga, finansijskih usluga, osim finansijskih pogodbi;
- 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 vanskodsko rešavanje potrošačkih sporova

Član 172.

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

Ministarstvo sačinjava i vodi 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 vanskodsko rešavanje potrošačkih sporova sadrži:

- 1) naziv, adresu i internet adresu svih tela za vanskodsko 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 vanskodsko rešavanje potrošačkog spora;
- 7) stopu zaključenih sporazuma o rešavanju spora u odnosu na ukupan broj pokrenutih postupaka u prethodnoj godini.

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 predloga za pokretanje spora, pokrenutih, okončanih sporova i ishodu okončanih sporova (broj obustavljenih postupaka, donetih preporuka i zaključenih sporazuma o rešavanju spora), vrsti spora, prosečnoj dužini trajanja spora, stopi izvršenih odluka tela i uočenim značajnim problemima koji se često ponavljaju i dovode do sporova između potrošača i trgovaca, uz eventualne preporuke kako ih izbeći ili rešiti.

Telo se briše sa liste iz stava 2. ovog člana ako:

- 1) prestane da ispunjava uslove za upis u listu tela;
- 2) ne dostavi izveštaj u roku ili sa propisanim podacima iz stava 5. ovog člana;
- 3) ne podnese predstavku iz člana 174. stav 2. tačka 4) ovog zakona;
- 4) ne okonča spor u roku od 90, odnosno 180 dana;
- 5) ne uzme u rad dostavljeni predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora u roku od sedam dana od dana prijema istog;
- 6) ne unese sve dostavljene predloge za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora u informacioni sistem kojem se pristupa preko internet stranice Ministarstva u roku i na način propisan ovim zakonom.

Telo koje je izbrisano sa Liste tela ne može biti ponovo upisano u Listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa Liste.

Telo koje je izbrisano sa Liste tela dužno je da obavesti potrošača po čijem predlogu je pokrenut postupak za vansudsko rešavanje spora koji nije okončan do trenutka prijema rešenja o brisanju, da u roku od pet dana od dana prijema tog obaveštenja, može podneti nov predlog drugom telu koje se nalazi na Listi tela.

Pravo na vansudsko rešavanje sporova

Član 173.

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 i internet stranici na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan, 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 4. 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 i tela u vezi vansudskog rešavanja sporova

Član 174.

Ministarstvo je dužno da:

- 1) održava i ažurira internet stranicu koja sadrži informacije o vansudskom rešavanju sporova, o postupku i o mogućnosti podnošenja predloga, kao i informacioni sistem kojem se pristupa preko internet stranice Ministarstva;
- 2) vrši isplatu naknade za rad tela u smislu člana 189. stav 3. ovog zakona;
- 3) vrši nadzor nad radom tela, priprema i objavljuje objedinjeni godišnji izveštaj o aktivnostima tela na svojoj internet stranici, najkasnije do 31. marta tekuće godine za prethodnu godinu;

4) na osnovu obaveštenja tela o privremenoj sprečenosti postupanja dužem od 30 dana, onemogućiti podnošenje predloga za pokretanje postupka tom telu u informacionom sistemu iz tačke 1) ovog stava privremeno u toku trajanja sprečenosti;

5) u informacionom sistemu iz tačke 1) ovog stava, omogućiti potrošaču da po podnetom predlogu po kom telo nije okončalo postupak u roku iz člana 173. st. 4. i 5. ovog zakona, podnese drugom telu predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora;

6) jednom godišnje izvrši proveru da telo nije na bilo koji način angažovano kod udruženja odnosno saveza udruženja za zaštitu potrošača ili trgovca;

7) obavesti potrošača da je telo nadležno za postupanje po podnetom predlogu, brisano sa Liste, kao i da ima pravo da podnese predlog za pokretanje postupka drugom telu.

Telo je dužno da:

1) unese dostavljeni predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora u u informacioni sistem iz stava 1. tačke 1) ovog člana u roku od sedam dana od dana prijema istog;

2) u slučaju opravdane nemogućnosti postupanja u skladu sa tačkom 1) ovog stava i privremene sprečenosti postupanja po predlogu dužem od 30 dana, obavesti o tome Ministarstvo i to u roku od tri dana od dana nastupanja nemogućnosti;

3) u roku od sedam dana dostavi dokaz Ministarstvu da je postupilo u skladu sa članom 173. stav 5. ovog zakona;

4) zbog nepostupanja trgovca u skladu sa članom 173. stav 2, članom 183. stav 2. i članom 184. stav 2. ovog zakona podnese predstavku nadležnom inspeksijskom organu u roku od sedam dana od dana kada je trgovac bio u obavezi da učestvuje u postupku, od dana kada je trebao da se izjasni da li priznaje ili osporava predlog potrošača ili od dana kada je bio u obavezi da učestvuje na usmenoj raspravi;

5) u informacioni sistem iz stava 1. tačke 1) ovog člana unese dokaz da je stranama u postupku uručena preporuka ili odluka da se postupak obustavlja.

3. Načela vansudskog rešavanja potrošačkih sporova

Ravnopravnost

Član 175.

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora strane su ravnopravne.

Isključenje javnosti

Član 176.

U postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora javnost je isključena.

Nepriistrasnost

Član 177.

Telo je nezavisno u radu i postupa nepristrasno.

Poverljivost

Član 178.

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 179.

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

Jezik postupka

Član 180.

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 181.

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 i broj pod kojim su zavedeni;
- 7) izjavu da spor nije u toku ili je već rešen u sudskom ili vansudskom postupku,
- 8) izjavu o načinu vođenja postupka (neposredno ili elektronskim putem);
- 9) datum i potpis potrošača, osim kada se predlog podnosi elektronskim putem.

Predlog potrošač dostavlja telu za vansudsko rešavanje potrošačkih prigovora koje se nalazi na listi iz člana 172. stav 2. ovog zakona, preko pošte ili elektronski, putem informacionog sistema iz člana 174. stav. 1. tačka 1) ovog zakona.

Predlog iz stava 1. ovog člana je neuredan ako ima nedostatke koji telo sprečavaju 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 3. ovog člana, smatraće se da je odustao.

Ako potrošač uredi predlog u skladu sa stavom 3. 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 182.

Telo je dužno da odbaci predlog iz sledećih razloga:

- 1) ako nije nadležno za rešavanje u sporu;
- 2) ako je spor već rešen u sudskom ili vansudskom postupku;
- 3) ako potrošač ne uredi predlog u skladu sa članom 181. 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 183.

Postupak se smatra pokrenutim kada telo primi uredan predlog potrošača, a ne postoje uslovi za odbacivanje predloga iz člana 182. 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. Kada se postupak vodi elektronskim putem, uredna dostava predloga smatra se kada ga telo uputi trgovcu na elektronsku adresu koja je javno objavljena.

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 184.

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.

Ukoliko telo proceni da je korisno održati usmenu raspravu, dužno je da najmanje osam dana pre zakazane usmene rasprave dostavi poziv stranama u postupku. Poziv sadrži mesto, dan i čas održavanja usmene rasprave.

Telo može zakazati i videokonferencijsku usmenu raspravu, kada postoje tehničke mogućnosti.

Svaka strana može zatražiti odlaganje usmene rasprave uz navođenje razloga. Ako telo odobri ovaj zahtev, zakazaće novi datum usmene rasprave i o tome obavestiti strane.

Zahtev za odlaganje usmene rasprave strana u postupku može podneti samo jednom.

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

Okončanje postupka

Član 185.

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, telo nakon pokretanja postupka saznalo da se između istih strana već vodi postupak sa istim predmetom spora pred drugim telom i sl.).

Preporuka

Član 186.

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 187.

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 188.

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) da sporazum mora biti potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela.

Troškovi vansudskog rešavanja potrošačkog spora

Član 189.

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, dokumentom javne politike 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 190.

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 obavezности odluke arbitraže i troškovima ovog postupka.

Shodna primena drugih propisa

Član 191.

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.

XV. ZAŠTITA KOLEKTIVNOG INTERESA POTROŠAČA

Kolektivni interes potrošača

Član 192.

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 nepravičnih odredbi u potrošačkim ugovorima u smislu čl. 44–47. 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 193.

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 prei 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 nepravilne ugovorne odredbe u smislu ovog zakona.

Pokretanje postupka po zahtevu stranke

Član 194.

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 195.

Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 162. ovog zakona.

Stranke u postupku i pokretanje postupka

Član 196.

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 197.

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 198.

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 197. stav 1. ovog zakona 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 199.

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 sprečavaju ili otklanjaju štetne posledice.

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

Prekid postupka

Član 200.

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 201.

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 202.

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

XVI. NADZOR

Nadležnost za nadzor

Član 203.

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine i ministarstvo nadležno za poslove turizma.

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.

Na sve što ovim zakonom nije uređeno u pogledu inspekcijskog nadzora, primenjujuće se odredbe zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor.

Saradnja u nadzoru

Član 204.

Organi iz člana 203. stav 2. ovog zakona u vršenju nadzora međusobno sarađuju i dostavljaju jedni drugima podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača.

Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača. Organi iz člana 203. 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 205.

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.

U slučaju osnovane sumnje da trgovac obavlja poslovnu praksu koja se smatra nepoštenom u smislu čl. 16–22. ovog zakona, radi dokazivanja nadležni inspektor može da koristi prikrivenu kupovinu, ako se na drugi način ne mogu obezbediti potrebni dokazi ili bi to bilo značajno otežano. U okviru prikrivene kupovine, nadležni inspektor ovlašćen je da putem neposrednog opažanja prikuplja dokaze potrebne za utvrđivanje činjeničnog stanja.

O svim radnjama u postupku inspekcijskog nadzora od značaja za utvrđivanje činjeničnog stanja inspektor sastavlja zapisnik.

Mera za otklanjanje nezakonitosti

Član 206.

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.

Ako inspektor utvrdi da trgovac obavlja poslovnu praksu koja se smatra nepoštenom u smislu čl. 16-22. ovog zakona, donosi rešenje kojim se trgovcu zabranjuje da obavlja nepoštenu poslovnu praksu.

Izricanje mera

Član 207.

Merom iz člana 206. 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 čl. 12, 27, 28, 42, 108, 115. i čl. 141–143. ovog zakona;
- 4) naplaćuje dodatne troškove bez prethodne izričite saglasnosti potrošača, u skladu sa članom 13. ovog zakona;
- 5) postupa suprotno članu 26. ovog zakona;
- 6) ne obaveštava potrošače u skladu sa članom 28. ovog zakona;
- 7) ne predaje potrošaču obrazac za odustanak od ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija, obaveštenje i ugovor, odnosno ispravu o ugovoru, u skladu sa čl. 31. i 32. ovog zakona;
- 8) 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 35. stav 1. ovog zakona;
- 9) vrši direktno oglašavanje, suprotno članu 39. ovog zakona;
- 10) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, u skladu sa članom 40. stav 1. ovog zakona;
- 11) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 41. ovog zakona;
- 12) ne dostavlja potrošaču prateću dokumentaciju uz robu, u skladu sa članom 50. ovog zakona;

- 13) ne postupa u skladu sa članom 51. stav 4. ovog zakona;
 - 14) nije ispunio ugovor u skladu sa članom 53. stav 1. ovog zakona;
 - 15) ne postupa u skladu sa članom 54. st. 1. i 2. ovog zakona;
 - 16) u slučaju nesaobrazne robe, nije postupio u skladu sa čl. 56. i 57. ovog zakona;
 - 17) ne izdaje potrošaču garantni list, u skladu sa članom 61. ili članom 102. stav 2. ovog zakona;
 - 18) zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 62. ovog zakona;
 - 19) 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 63. ovog zakona;
 - 20) ne vodi evidenciju reklamacija u skladu sa odredbom člana 63. ovog zakona;
 - 21) nije bez odlaganja, odmah nakon zaključenja ugovora, isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 73. ovog zakona;
 - 22) nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa čl. 74. i 75. ovog zakona;
 - 23) ne vrati plaćeno i ako zaračuna naknadu, sve u skladu sa članom 84. ovog zakona;
 - 24) obustavlja potrošaču pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa, suprotno članu 107. ovog zakona;
 - 25) ne izdaje račun u skladu sa članom 112. ovog zakona;
 - 26) ne uspostavlja kontakt liniju u vezi sa priključenjem na distributivnu mrežu, kvalitetom i korišćenjem usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 113. ovog zakona;
 - 27) oglašava ili nudi na prodaju turistička putovanja, suprotno članu 118. ovog zakona;
 - 28) 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 131. stav 3. ovog zakona;
 - 29) ne izda potvrdu o garanciji usled insolventnosti, u skladu sa članom 140. ovog zakona;
 - 30) 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 142. ovog zakona;
 - 31) 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 143. st. 8. i 9. ovog zakona.
- Merom iz člana 206. ovog zakona nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu koji je davalac komercijalne garancije, ako:
- 1) prodaje robu uz garantni list koji je sačinjen suprotno članu 61. stav 3. ovog zakona;

2) zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 62. ovog zakona.

Žalba

Član 208.

Protiv rešenja iz člana 206. 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 inspekcijanskog nadzora može da pokrene upravni spor u roku od 14 dana od dana prijema drugostepene odluke.

XVI. KAZNE NE ODREDBE

Prekršaj

Član 209.

Novčanom kaznom u iznosu od 300.000 do 2.000.000 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne postupi u skladu sa članom 10. stav 1. ili stav 2. ili stav 3. ili stav 4. tačka 1) ili stav 4. tačka 2) ili stav 5. ili stav 6. ili stav 8. ili stav 9. ili stav 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) ukoliko ne pribavi saglasnost potrošača za obavljanje dodatnog rada, u skladu sa članom 92. ovog zakona;
- 6) ne postupi u skladu sa članom 104. stav 2. ili stav 4. ili stav 5. ovog zakona;
- 7) postupi suprotno članu 107. ovog zakona;
- 8) ne dozvoljava potrošaču da raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa, u skladu sa članom 110. ovog zakona;
- 9) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 115. ovog zakona;
- 10) postupi suprotno članu 117. stav 1. ili stav 2. ili stav 3. ovog zakona;
- 11) oglašava ili nudi turističko putovanje, povezan putni aranžman ili izlet suprotno članu 118. ovog zakona;
- 12) postupi suprotno članu 119. ovog zakona;
- 13) ne obavesti potrošača o podacima iz člana 120. ovog zakona;
- 14) postupi suprotno članu 121. stav 1. ovog zakona;
- 15) postupi suprotno članu 122. stav 4 ovog zakona;
- 16) postupi suprotno članu 123. stav 1. ili stav 3. ili stav 5. ili stav 6. ovog zakona;
- 17) jednostrano izmeni ugovor suprotno članu 124. stav 1. ovog zakona;
- 18) bez odlaganja ne obavesti putnika o izmeni bitnih odredaba ugovora, suprotno članu 124. stav 2. ili stav 3. ovog zakona;

19) obaveštenje o izmeni uslova ugovora ne sadrži podatke iz člana 124. stav 4. ovog zakona;

20) ne zaključi novi ugovor i ne obezbedi novu garanciju putovanja, suprotno članu 124. stav 6. ovog zakona;

21) ne omogući putniku umanjenje cene u skladu sa članom 124. stav 7. ovog zakona;

22) postupi suprotno članu 125. stav 4. ili stav 5. ili stav 6. ili stav 7. ili stav 8. ovog zakona;

23) najkasnije u roku od 48 sati ne zaključi ugovor sa putnikom, suprotno članu 128. stav 6. ovog zakona;

24) postupi suprotno članu 128. stav 8. ili stav 9. ovog zakona;

25) postupi suprotno članu 129. stav 7. ili stav 8. ovog zakona;

26) postupi suprotno članu 131 stav 1. ili stav 3. ovog zakona;

27) postupi suprotno članu 132. ovog zakona;

28) postupi suprotno članu 134. stav 1. ili stav 4. ili stav 5. ovog zakona;

29) ograniči svoju odgovornost za naknadu štete na iznos koji je manji od trostruke ukupne cene turističkog putovanja, suprotno članu 136. stav 2. ovog zakona;

30) ne omogući putniku da se na jednostavan i pristupačan način obraća licu odgovornom za prijem reklamacija putnika za vreme trajanja turističkog putovanja, suprotno članu 137. stav 1. ovog zakona;

31) postupi suprotno članu 138. stav 3. ovog zakona;

32) ne izvrši putniku povraćaj uplaćenih sredstava u skladu sa članom 140. stav 3. ovog zakona;

33) ne postupi u skladu sa članom 141. stav 1. ili stav 2. ili stav 5. ovog zakona;

34) postupi suprotno članu 142. stav 1. ili članu 142. stav 3. ovog zakona;

35) ne postupi u skladu sa članom 143. stav 2. ili stav 3. ili stav 6. ili stav 7. ovog zakona;

36) postupi suprotno članu 148. ovog zakona;

37) postupi suprotno članu 149. stav 1. ili stav 4. ovog zakona;

38) povredi kolektivni interes potrošača iz člana 192. ovog zakona;

39) postupi suprotno meri zaštite kolektivnog interesa potrošača iz člana 198. ovog zakona, što je utvrđeno konačnim rešenjem;

40) postupi suprotno nalogu iz rešenja inspektora iz člana 206. 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 do 150.000 dinara.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 50.000 do 500.000 dinara.

Član 210.

Novčanom kaznom u iznosu od 200.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne postupi 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, isporučuje, uslužuje i poklanja alkoholna pića, uključujući pivo, duvanske i srodne proizvode, elektronske uređaje za zagrevanje duvanskog odnosno biljnog proizvoda, elektronske cigarete, u skladu sa propisom kojim se reguliše duvan, ili pirotehnička sredstva, licima mlađim od 18 godina života, suprotno članu 24. 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 26. stav 1. ovog zakona;
- 7) postupi suprotno članu 26. stav 3. ili stav 4. ovog zakona;
- 8) ne obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija o podacima iz čl. 27. i 28. ovog zakona;
- 9) postupi suprotno članu 31. ovog zakona;
- 10) postupi suprotno članu 32. ovog zakona;
- 11) ne izvrši isporuku robe ili usluge potrošaču u roku propisanom članom 33. stav 1. ovog zakona;
- 12) postupi suprotno članu 35. ovog zakona;
- 13) postupi suprotno članu 39. ovog zakona;
- 14) šalje pošiljke koje potrošač nije naručio, suprotno članu 40. ovog zakona;
- 15) vrši oglašavanje putem sredstava komunikacije na daljinu, suprotno članu 41. ovog zakona;
- 16) ne pribavi saglasnost u skladu sa članom 42. ovog zakona;
- 17) ne postupi u skladu sa članom 48. stav 1. ili stav 2. ili stav 4. ovog zakona;
- 18) ne postupi u skladu sa članom 49. ovog zakona;
- 19) potrošaču prilikom isporuke robe, ne preda prateću dokumentaciju koja se odnosi na robu, u skladu sa članom 50. ovog zakona;
- 20) ne vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora u slučaju raskida ugovora, u skladu sa članom 51. stav 4. ovog zakona;
- 21) ne postupi u skladu sa članom 54. st. 1. i 2. ovog zakona;
- 22) ne postupi u skladu sa članom 61. stav 3. ili stav 4. ovog zakona;
- 23) upotrebljava izraz „komercijalna garancija” i izraz s tim značenjem, suprotno članu 62. ovog zakona;
- 24) postupi suprotno članu 63. stav 3. ili stav 4. ili stav 6. ili stav 7. ili stav 8. ili stav 9. ili stav 10. ili stav 11. ili stav 12. ovog zakona;
- 25) ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja, odmah nakon zaključenja ugovora, u skladu sa članom 73. stav 1. ovog zakona;

26) digitalni sadržaj ili digitalna usluga koju je isporučio ne ispunjava zahteve iz člana 74. ovog zakona;

27) ne postupi u skladu sa članom 80. stav 3. ovog zakona;

28) ne izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača u smislu člana 82. st. 1. i 2. ovog zakona;

29) potrošaču ne izvrši povraćaj svakog iznosa u smislu člana 80. st. 4, 5. i 6. ili člana 82. st. 1. i 2. ovog zakona, u roku iz člana 84. stav 1. ovog zakona;

30) ne postupi u skladu sa članom 85. stav 1. ovog zakona;

31) ne postupi u skladu sa članom 96. stav 1. ovog zakona;

32) ne obaveštava potrošača o podacima iz čl. 108. ili 109. ovog zakona;

33) ne izda račun za usluge od opšteg ekonomskog interesa u skladu sa zahtevima specifikacije računa iz člana 112. ovog zakona;

34) ne obezbedi ili javno ne objavi besplatnu telefonsku liniju, u skladu sa članom 113. ovog zakona;

35) ne postupi u skladu sa članom 173. stav 2. ili stav 3. ovog zakona;

36) ne izjasni se u skladu sa članom 183. st. 2. i 3. ovog zakona;

37) ne učestvuje u usmenoj raspravi u skladu sa članom 184. stav 2. ovog zakona.

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara.

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i preduzetnik novčanom kaznom u iznosu od 100.000 dinara.

Odmeravanje kazne

Član 211.

Kazna za prekršaje odmerava se u skladu sa zakonom kojim se uređuju prekršaji, uzimajući u obzir olakšavajuće i otežavajuće okolnosti kao što su:

- 1) priroda povrede;
- 2) težina povrede;
- 3) obim i trajanje povrede;
- 4) svaka radnja koju je trgovac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju je potrošač odnosno potrošači pretrpeli;
- 5) ranije ovim zakonom utvrđene povrede trgovca;
- 6) finansijska dobit koju je ostvario ili gubici koje je trgovac izbegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni,
- 7) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama u postupcima koji se odnose na prekogranične slučajeve, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne;
- 8) kao i druge olakšavajuće i otežavajuće okolnosti.

Zaštitna mera

Član 212.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 209. stav 1. tačka 1) za povredu člana 10. st. 2-5. i uz prekršajnu kaznu iz člana 209. stav 1. tačka 40) 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 209. stav 2. ovog zakona, za radnje iz člana 209. stav 1. tačka 1) za povredu člana 10. st. 2-5. i uz prekršajnu kaznu iz člana 209. stav 1. tačka 40) ovog zakona, odgovornom licu u pravnom licu može se izreći mera zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine.

Uz prekršajnu kaznu iz člana 209. stav 3. ovog zakona, za radnje iz člana 209. stav 1. tačka 1) za povredu člana 10. st. 2-5. i uz prekršajnu kaznu iz člana 209. stav 1. tačka 40) ovog zakona, preduzetniku se može izreći i zaštitna mera zabrane vršenja određenih delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

Zastarelost prekršaja

Član 213.

Prekršajni postupak za prekršaje iz čl. 209. i 210. ovog zakona ne može se pokrenuti ni voditi ako proteknu dve godine od dana kada je prekršaj učinjen, osim prekršaja iz člana 209. stav 1. tač. 38) i 39) 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 214.

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 171. stav 3. ovog zakona.

Član 215.

Postupci koji nisu okončani do dana početka primene ovog zakona, okončaću se po odredbama propisa po kojima su započeti.

Član 216.

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.

Član 217.

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 218.

Odredbe ovog zakona primenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji se isporučuju nakon početka primene ovog zakona osim čl. 85. i 86. ovog zakona koji se primenjuju samo na ugovore zaključene od početka primene ovog zakona.

Član 219.

Danom početka primene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 88/21).

Član 220.

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 ovog zakona, osim člana 4. stav 1. i člana 6, koji počinju da se primenjuju stupanjem na snagu ovog zakona.

O B R A Z L O Ž E N J E

I. USTAVNI OSNOV ZA DONOŠENJE ZAKONA

Ustavni osnov za donošenje ovog zakona sadržan je u članu 90. Ustava Republike Srbije, kojim je utvrđeno da Republika Srbija štiti potrošače, kao i u odredbi člana 97. stav 1. tačka 2. Ustava, prema kojoj Republika Srbija uređuje i obezbeđuje ostvarivanje i zaštitu sloboda i prava građana. Pravo na zaštitu potrošača usko je povezano sa ostvarivanjem prava na zdravlje, bezbednost, informisanost i pravnu sigurnost građana.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

U skladu sa Sporazumom 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 je preuzela obavezu da zakonodavstvo, između ostalog i u oblasti zaštite potrošača, uskladi sa pravnim tekovinama Evropske unije. Konkretno, članom 78. ovog sporazuma, Republika Srbija je preuzela obaveze da će obezbediti politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa komunitarnim pravom i usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača u Republici Srbiji sa zaštitom koja je na snazi u Zajednici.

Dodatno, Strategija zaštite potrošača za period 2019–2024. godine („Službeni glasnik RS”, broj 93/19) kao ključni strateški dokument, predviđa unapređenje postojećeg zakonodavstva i uvođenje novih mehanizama u skladu sa najboljom praksom Evropske unije, kao i zakonodavne mere u cilju unapređenja sistema zaštite potrošača u Republici Srbiji u skladu sa novim izazovima na svetskom tržištu, što predstavlja i opšti cilj ovog strateškog dokumenta. Navedena strategija sadrži meru 1.1. „Unapređenje postojećeg zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača”, koja je ključna mera u Strategiji koja se odnosi na usvajanje novog zakona. Ova mera predviđa niz aktivnosti relevantnih za donošenje ovog zakona, a koje su usmerene na: preciziranje postojećih zakonskih odredbi koje će biti izmenjene usvajanjem novog Zakona o zaštiti potrošača, uvođenje srazmernih i efektivnih kaznenih odredbi, izmenu režima vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, usklađivanje u oblasti kolektivne zaštite potrošača, usvajanje novog zakona o zaštiti potrošača i izradu odgovarajućih podzakonskih akata. Takođe, Akcionim planom za sprovođenje Strategije zaštite potrošača za period 2019–2024. godine, u periodu 2023. i 2024. godine („Službeni glasnik RS”, broj 91/23) kao mera je utvrđeno unapređenje zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača radi daljeg usklađivanja sa pravom Evropske unije i obezbeđivanja delotvornije zaštite potrošača, naročito u delu vansudskog rešavanja potrošačkih sporova i kolektivne zaštite interesa potrošača. Aktivnosti definisane navedenim akcionim planom sadrže i preciziranje rokova, partnera pa sprovođenju i izvora finansiranja.

Trenutno važeći Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 88/21), koji je stupio na pravnu snagu 19. septembra 2021. godine, a primenjuje se od 19. decembra 2021. godine, predstavljao je značajan korak u obezbeđivanju visokog nivoa zaštite potrošača u Republici Srbiji, usklađivanju domaćeg zakonodavstva sa pravom Evropske unije i jačanju institucionalnog okvira politike zaštite potrošača. Međutim, tokom primene tog zakona uočeni su određeni nedostaci koji su sprečavali njegovu punu primenu u praksi i nisu omogućavali zadovoljavajući nivo zaštite potrošača. Problemi koje zakon treba da reši se odnose na:

- 1) nedovoljno uređen i funkcionalan sistem za efikasno vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- 2) potrebe za jačom i posebno uređenom zaštitom potrošača u oblasti digitalnih sadržaja i digitalnih usluga;
- 3) potrebe za usklađivanjem sa novim direktivama Evropske unije i to posebno sa:

- Direktivom (EU) 2019/2161 o boljoj primeni i modernizaciji pravila EU o zaštiti potrošača,

- Direktivom (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga,

- Direktivom (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o prodaji robe.

Polazeći od navedenih razloga, Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine (u daljem tekstu: Ministarstvo) je pratilo primenu važećeg Zakona o zaštiti potrošača, sprovedo detaljne analize stanja i potreba u oblasti zaštite potrošača. Takođe, uzeti su u obzir nalazi iz dosadašnjih studija i iskustva prakse, kao i činjenica da od donošenja važećeg Zakona o zaštiti potrošača 2021. godine nisu vršene njegove izmene niti dopune. Takođe, potreba da se odgovori zahtevima prakse koji su se pojavili tokom primene Zakona o zaštiti potrošača uslovili su potrebu za donošenjem osavremenjenog propisa.

U cilju utvrđivanja najboljeg načina rešavanja uočenih nedostataka, razmatrane su tri opcije:

1) „status quo” – zadržavanje postojećeg zakonskog rešenja (ne menjanje Zakona o zaštiti potrošača) uz pokušaj bolje primene, tj. unapređenje primene;

2) izmena i dopuna važećeg zakona, tj. donošenje Zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, kojim bi bile izvršene određene korekcije dela uočenih nedostataka;

3) donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača kojim bi bile izvršene sve potrebne korekcije uočenih nedostataka, sprovedeno dalje usklađivanje sa pravnim poretkom Evropske unije (imajući u vidu direktive EU sa kojima važeći zakon nije usklađen) i potpunije i preciznije definisanje mehanizama za sprovođenje Zakona.

Prva opcija je odbačena kao nemoguća, zbog nesposobnosti postojećeg zakonskog okvira da na efikasan način reguliše sve relevantne oblasti, posebno u svetlu novih praksi na digitalnom tržištu i novih direktiva EU koje uređuju ovu oblast. Druga opcija je odbačena zbog obima neophodnih izmena koje bi u suštini dovele do skoro potpune izmene zakona, odnosno menjanja skoro svih članova zakona kroz izmene i dopune, a što bi bilo u suprotnosti sa Jedinostvenim metodološkim pravilima za izradu propisa („Službeni glasnik RS”, broj 21/10), koja u pogledu svrhe i obima izmena i dopuna izričito propisuju u članu 47. stav 2. da ako se više od polovine članova osnovnog propisa menja, odnosno dopunjuje, treba doneti novi propis. Iz prethodno navedenih razloga, budući da prve dve opcije nisu moguće, izabrana je treća opcija – donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača, jer je to najbolji način da se u potpunosti reše uočeni problemi i nedostaci, a u skladu sa propisima Republike Srbije. Ministarstvo je obrazovalo Radnu grupu koju su činili predstavnici resornog ministarstva, predstavnici drugih ministarstava i državnih organa, Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge, privrede, udruženja za zaštitu potrošača, tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, stručne javnosti (profesori univerziteta). Na opisani način je obezbeđeno učešće svih relevantnih i zainteresovanih strana u izradu ovog zakona o zaštiti potrošača. Radna grupa je utvrdila da je potrebno sprovesti izmene i dopune velikog broja članova da bi bila obezbeđena efikasnija primena zakona i nesmetanog funkcionisanja tržišta u skladu sa najboljom EU

praksom, kao i pravno uređenje pitanja i oblasti koje su uređene navedenim direktivama EU, a koje nisu transponovane u važeći zakon koji je na pravnoj snazi. Dodatno, uočena je potreba da se unaprede usvojena rešenja u cilju preciziranja pravnih 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. Opisano stanje stvari je dovelo i do, numerički posmatrano, većeg obima ovog predloga novog zakona u odnosu na postojeći. Konkretno, važeći Zakon o zaštiti potrošača sadrži 196. članova, a Predlog zakona o zaštiti potrošača sadrži 220. članova.

Osnovni ciljevi donošenja novog zakona jesu obezbeđivanje:

- sveobuhvatnije i delotvornije zaštite individualnih i kolektivnih prava potrošača, unapređenja položaja potrošača kao ekonomski slabije strane u pravnom prometu, kroz bolje informisanje i lakše ostvarivanje prava;
- efikasnijeg mehanizma za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova;
- unapređenja sistema zaštite potrošača kao odgovor novim izazovima na svetskom tržištu;
- prilagođavanja izazovima digitalizacije i novim oblicima trgovine, a posebno uređenje prava potrošača u pogledu digitalnih sadržaja i digitalnih usluga;
- usklađenosti sa pravom Evropske unije u oblasti zaštite potrošača, novim evropskim standardima, daljim obavezama Republike Srbije iz procesa pristupanja Evropskoj uniji, a posebno usklađenosti sa direktivama (EU) 2019/2161, 2019/770 i 2019/771;
- otklanjanja uočenih nedostataka u praksi, bolje pravne sigurnosti, predvidivosti i efikasnosti.

U odnosu na prethodna zakonska rešenja, novim zakonom prvi put se sistematski i precizno uređuju prava potrošača u vezi sa isporukom digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, odnosno položaj potrošača na onlajn tržištima. Posebno se uređuju pravila o (ne)saobraznosti robe sa digitalnim elementima, komercijalnim garancijama, a novine obuhvataju i nova pravila u cilju preciziranja i unapređenja instituta vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Novim zakonom obezbeđuje se viši nivo zaštite i prilagođavanje srpskog potrošačkog prava savremenim tržišnim uslovima i standardima Evropske unije.

Tekst Predloga zakona o zaštiti potrošača izrađen je u skladu sa standardima kvaliteta propisanim Zakonom o planskom sistemu Republike Srbije („Službeni glasnik RS”, broj 30/18), Jedinstvenim metodološkim pravilima za izradu propisa („Službeni glasnik RS”, broj 21/10), uz primenu Uredbe o analizi efekata propisa („Službeni glasnik RS”, broj 20/25), kao i uz puno uvažavanje obaveza iz Pregovaračkog poglavlja 28 (Zaštita potrošača i zdravlja). Donošenjem ovog zakona stvaraju se uslovi za moderniji, transparentniji i efikasniji sistem zaštite potrošača u Republici Srbiji, u skladu sa najboljim evropskim praksama.

II. OBJAŠNJENJE OSNOVNIH PRAVNIH INSTITUTA POJEDINAČNIH REŠENJA

Članom 1. Predloga zakona definiše se cilj i predmet zakona, što predstavlja osnovni okvir za celokupnu regulativu u oblasti zaštite potrošača. Cilj zakona je unapređenje položaja potrošača u pravnom poretku, i to putem regulisanja njihovih osnovnih prava, načina ostvarivanja i zaštite tih prava, kao i nadležnosti držanih organa i uloge udruženja i saveza, kao organizacija civilnog društva, čija je oblast delovanja ostvarivanje ciljeva zaštite potrošača. Zakon obuhvata i posebne institucionalne mehanizme, kao što je vansudsko rešavanje sporova, i određuje odgovornosti trgovaca, što ukazuje na sveobuhvatan pristup u skladu sa principima zaštite potrošača Evropske unije. Ovim članom zakon se postavlja kao sistemski akt i

normativni temelj za sve dalje propise u ovoj oblasti.

Član 2. Predloga zakona utvrđuje katalog osnovnih prava potrošača, koji predstavlja normativni izraz ključnih vrednosti u zaštiti potrošača. Ova prava se zasnivaju na UN principima zaštite potrošača i direktno su usklađena sa EU praksom, naročito u oblasti bezbednosti proizvoda, obaveštenosti, učešća u donošenju politika i pravne zaštite. Nabrojanjem ovih prava, zakonodavac naglašava socijalni karakter zaštite potrošača i postavlja okvir za interpretaciju svih materijalnopравnih i procesnih instituta predviđenih ovim zakonom, jer pomaže u tumačenju drugih konkretnih odredaba. Pravo na edukaciju i učešće ukazuje na potrebu aktivne uloge potrošača i razvoj kulture odgovorne potrošnje.

Članom 3. Predloga zakona se uvodi imperativni karakter zakona, odnosno utvrđuje obavezujuća priroda njegovih odredaba. Predviđa se da se potrošač ne može unapred odreći prava koja mu zakon garantuje, a svaka ugovorna odredba koja takvo odricanje pokušava je ništava. To znači da se primena zakona ne može isključiti ugovorom, što čini ovu normu jednom od ključnih za sprečavanje zloupotreba trgovaca. Takođe, zakon se primenjuje i u slučajevima formalnog pokušaja zaobilaženja njegovih odredaba, što dodatno osigurava zaštitu ekonomski slabije strane. Posebno je značajna primena načela socijalne pravde i zaštite ugroženih potrošača kao vodilje prilikom tumačenja i primene zakona.

Član 4. Predloga zakona uređuje primenu zakona, uključujući preciziranje situacija u kojima će se primenjivati. U pitanju je odredba kojom se uređuje odnos sa drugim zakonima. Odredbe ovog zakona primenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom EU, drugačije propisano. Član sadrži odredbe o izuzecima, kako u pogledu vrste ugovora na koje se odredbe zakona ne primenjuju, tako i u pogledu vrste ugovora na koje se ne primenjuju samo pojedine odredbe zakona. Takođe se određuje primena zakona na ugovore o digitalnom sadržaju i digitalnim uslugama, što predstavlja transpoziciju Direktive 2019/770 i propisuje sedam situacija na koje se odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne primenjuju. U poslednjem stavu je navedeno da će Vlada utvrditi listu posebnih zakona koji su usklađeni sa pravnim tekovinama EU.

Član 5. Predloga zakona sadrži definicije pojmova koji se koriste u zakonu, odnosno određuje značenje pojedinih izraza. Pravilno i precizno definisanje termina omogućava doslednu i jedinstvenu primenu zakonskih rešenja. 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. Definicije su usklađene sa terminologijom prava EU, uključujući nove pojmove poput „robe sa digitalnim elementima, digitalne usluge, digitalno okruženje, onlajn tržište, pružalac onlajn tržišta itd. Član služi kao osnov za pravno tumačenje svih materijalnih instituta i omogućava tehnički i sistemski preciznu primenu zakona. 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.

Članom 6. Predloga zakona propisuje se cilj ostvarivanja prava potrošača na obaveštenost i transparentnost, takođe, ovaj član obavezuje trgovca da istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način. Ova odredba je u skladu sa opštim standardima transparentnosti utvrđenim u pravu EU. U tom smislu, radi obaveštenosti potrošača i konkuretnosti, propisuje se i

obaveza trgovaca da svakodnevno objavljuju cenovnike, istih se pridržavaju i omogućće takve tehnološke alatke kojim će se objavljeni cenovnici moći upoređivati.

Član 7. Predloga zakona proširuje prethodni zahtev na obavezu trgovca da sačini i javno istakne cenovnik ili tarifu usluga. Cilj je obezbeđivanje lakog pristupa informacijama, kao i ravnopravnost svih potrošača, nezavisno od lokacije pružanja usluga. U tom smislu, cenovnik ili tarifnik usluga, trgovac je dužan da istakne u izlogu, poslovnim prostorijama ili na drugom mestu na kome nudi vršenje usluga. U slučajevima kada se usluge pružaju u posebnom odeljenju prodajnog objekta, trgovac može da istakne cenovnik ili tarifnih usluga u tom odeljenju.

Članom 8. Predloga zakona posebna pažnja posvećena je uslugama od opšteg ekonomskog interesa, kao što su električna energija, gas, centralno grejanje (kao toplotna energija) i voda. Član 8. predviđa dužnost trgovca koji nudi ili oglašava vršenje usluge trajnog snabdevanja električnom energijom, gasom, toplotnom energijom ili vodom putem cevovoda, da u ponudi ili oglasu jasno istakne jedinične cene i druge cene koje se ne računaju prema potrošenoj mernoj jedinici. Ova obaveza je u skladu sa načelima zaštite potrošača u javnim uslugama i predstavlja konkretizaciju politike transparentnosti definisane u Strategiji zaštite potrošača Republike Srbije i u skladu sa pravom EU.

Član 9. Predloga zakona odnosi se na transparentnost cena u delatnosti benzinskih stanica i parkirališta, što je potrebno zbog specifičnosti ovih mesta i činjenice da je u ovim situacijama potrošač lice koje upravlja motornim vozilom. Saglasno ovom članu, trgovci moraju na vidljiv i blagovremen način obavestiti potrošače (lice koje upravlja motornim vozilom) o cenama usluga, što omoguććava potrošačima da donesu informisanu odluku pre nego što uđu na prostor benzinske stanice ili parkirališta. Ovo je naročito važno za zaštitu ekonomskih interesa potrošača i sprečavanje mogućih zloupotreba ili nedoumica oko cene usluge. Poseban naglasak se stavlja i na obavezu isticanja broja slobodnih parking mesta, čime se povećava efikasnost korišćenja parkirališta i smanjuje nepotrebno zaustavljanje ili kružno kretanje u potrazi za slobodnim mestom.

Član 10. Predloga zakona proširuje obaveze trgovaca u oblasti ugostiteljstva u pogledu obaveštavanja potrošača o cenama na način da propisuje dužnost trgovca da u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga ishrane, pića i napitaka na stolovima istakne ili pre prijema porudžbine preda cenovnik u pisanoj formi svakom potrošaču, a na njegov zahtev i prilikom plaćanja. Pored klasičnog obaveštavanja putem pisanih cenovnika, (QR kod i sl.), ali je trgovac dužan da na zahtev potrošača omogući uvid u pisanu formu cenovnika. Takođe, uvode se specifični uslovi za jasno prikazivanje cena u različitim vrstama ugostiteljskih objekata, uključujući i zabrane naplate skrivenih troškova koji čine sastavni i neodvojivi deo osnovne ugostiteljske usluge (npr. serviranje stola, escajga, salvete i sl.) što je značajan korak ka zaštiti potrošača od nepredviđenih nameta. Posebno je značajna obaveza potrošača da u ugostiteljskom objektu za smeštaj omogući trgovcu uvid u lični identifikacioni dokument radi evidentiranja podataka o ličnosti u centralni informacioni sistem („e-turista”).

Član 11. Predloga zakona definiše obavezu izdavanja računa od strane trgovaca za prodatu robu ili uslugu. Zakonsko rešenje predviđa detaljan sadržaj računa, uključujući podatke koji su značajni za utvrđivanje identiteta trgovca, a posebno i obavezu poštovanja, tj. pridržavanja istaknute cene i uslova prodaje. Posebno je zabranjena naplata izdavanja i slanja računa potrošaču, kao i opomena potrošaču radi naplate dospelih novćanih potraživanja, čime se sprećava stvaranje dodatnih troškova za potrošače.

Član 12. Predloga zakona uvodi širi obim obaveze obaveštavanja potrošača pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga i to tako da ono bude učinjeno na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine, u skladu sa zakonom. Cilj ovih odredaba je da se obezbedi da potrošač pre donošenja odluke o kupovini ima potpun i jasan uvid u sve relevantne aspekte proizvoda ili usluge. Uključene su i obaveze za tehničke proizvode (rezervni delovi, servis), kao i dužnost trgovca da potrošača obavesti o funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući i mere tehničke zaštite, kao i o relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja; te postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnim garancijama. Obavezno je i informisanje o mogućnosti vansudskog rešavanja sporova, što promoviše alternativne mehanizme zaštite prava potrošača i smanjenje opterećenja pravosudnog sistema.

Član 13. Predloga zakona pojačava zaštitu potrošača od neočekivanih dodatnih troškova, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke. Izričito se zabranjuje nametanje dodatnih troškova bez prethodne izričite saglasnosti potrošača. Ovo pravilo ima za cilj da se suzbije nepoštena, tj. obmanjujuća poslovna praksa u kojoj se troškovi dodaju putem „podrazumevanih” opcija. Pravo potrošača na povraćaj novca u slučaju protivpravnog naplate dodatnih troškova predstavlja snažan mehanizam pravne zaštite.

Članom 14. Predloga zakona se na precizan način uređuje trenutak izmirenja novčane obaveze potrošača, u skladu sa pravilima o platnom prometu i zakonom koji uređuje platne usluge. Pravilo da se novčana obaveza smatra izmirenom u momentu, tj. na dan prijema platnog naloga potrošača ima značaj za pravnu sigurnost potrošača, naročito u slučajevima kada se plaćanje vrši u poslednjem danu roka, te omogućava izbegavanje eventualne štete usled kašnjenja u plaćanju zbog procedura platnih institucija (banke, javnog poštanskog operatora ili drugog lica, koje u skladu sa zakonom pruža platne usluge).

Članom 15. Predloga zakona se naglašava značaj edukacija i informisanja potrošača, koje sprovode udruženja i savezi za zaštitu potrošača, kao preventivnih mera u zaštiti njihovih prava. Udruženjima i savezima za zaštitu potrošača se daje posebna uloga u pružanju nezavisnih i objektivnih informacija potrošačima, bez oglašavanja. Istovremeno, uvođenjem sadržaja o pravima potrošača u nastavne planove osnovnog i srednjeg obrazovanja (odredba stava 2. ovog člana), stvaraju se uslovi za dugoročnu kulturu poštovanja prava i obaveza potrošača i podstiče izgradnja poverenja u mehanizme zaštite potrošača. Obaveza saradnje Ministarstva i udruženja i saveza sa obrazovnim institucijama (iz stava 3. ovog člana) usmerena je ka podizanju svesti i pravne pismenosti učenika u smislu njihove edukacije o potrošačkim pravima i obavezama.

Članom 16. Predloga zakona se uvodi opšta zabrana nepoštene poslovne prakse trgovca prema potrošaču u svim fazama pravnog posla, tj. pre sklapanja, za vreme sklapanja i nakon sklapanja pravnog posla. Ova odredba predstavlja osnov za sve dalje odredbe koje konkretizuju oblike nepoštenog postupanja trgovca prema potrošaču. Raspored tereta dokazivanja ističe odgovornost trgovca i smanjuje teret za potrošača, u skladu sa načelom prevencije manipulativnih praksi. To praktično znači da je teret dokazivanja tačnosti činjeničnih navoda trgovca u vezi sa njegovom poslovnom praksom na trgovcu, kao i da je trgovac dužan da na zahtev nadležnog organa pruži dokaz o tačnosti svojih navoda u vezi sa poslovnom praksom koju primenjuje.

Član 17. Predloga zakona bliže definiše pojam nepoštene poslovne prakse i uvodi objektivne kriterijume za njeno prepoznavanje, kao što su odstupanje od profesionalne pažnje i uticaj na ekonomsko ponašanje prosečnog 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. Posebno je značajno što se u obzir uzima i položaj naročito osetljivih grupa potrošača, uspostavljanjem standarda procene prema prosečnom potrošaču te grupe potrošača, čime se dodatno pojačava nivo njihove zaštite. Nepoštenom se naročito smatra obmanjujuća poslovna praksa i nasrtljiva poslovna praksa. Odredba ovog člana je usklađena sa članovima Direktive (EU) 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama, na kojoj se temelji ova oblast.

Član 18. Predloga zakona ima za cilj da bliže objasni značenje i domet pojma obmanjujuće poslovne prakse u kontekstu zaštite potrošača. S obzirom na značaj pouzdanih i transparentnih informacija u tržišnim odnosima, zakonodavac ovim članom utvrđuje okvir za ocenu da li postupanje trgovca, bilo da se radi o izjavama, netačnim obaveštenjima, stvaranju opšteg utiska ili na drugi način (propuštanjem pružanja relevantnih informacija), može dovesti do obmanjivanja potrošača. Obmanjujuća poslovna praksa podrazumeva svako postupanje trgovca kojim se dovodi ili preti da dovede prosečnog potrošača u zabludu, tako da donese ekonomsku odluku koju inače ne bi doneo, a posebno kada trgovac daje netačne informacije ili stvara lažni utisak o robi ili usluzi. Navođenjem niza konkretnih primera, kao što su obmanjivanje u pogledu postojanja ili prirode proizvoda, njegovih osnovnih obeležja, cene, potrebe za servisiranjem, prava potrošača ili identiteta trgovca, član 18. ima za cilj da stvori jasnu pravnu osnovu za intervenciju nadležnih organa u slučaju nepoštene poslovne prakse. Ova norma takođe sadrži značajan aspekt preventivne funkcije – upozorava trgovce na zakonske posledice primene takvih praksi, te doprinosi jačanju poverenja u tržište i podsticanju poštene konkurencije. Uporedno-pravno, ovakvo rešenje je usklađeno sa čl. 3. Direktive (EU) 2019/2161 kojom se menja čl. 6-7. Direktive (EU) 2005/29 o nepoštenim poslovnim praksama, kao i sa sudskom praksom Suda pravde EU koja ističe značaj percepcije prosečnog potrošača i konteksta u kome se informacije daju, kao sa Zakonodavac se, dakle, oslanja na opšti kriterijum dobro obaveštenog i razumno obazrivog potrošača, ali istovremeno pruža zaštitu i osetljivim grupama potrošača, kada je obmanjivanje usmereno upravo na njihovu ranjivost. Primena ovog člana je od suštinske važnosti za sprečavanje nedozvoljenih tržišnih praksi i jačanje pravne sigurnosti u oblasti zaštite potrošača. U svakom pojedinačnom slučaju, nadležni organi će na osnovu konkretnih činjenica i uticaja na ekonomsko ponašanje potrošača, utvrđivati postojanje obmanjujuće prakse, uz primenu pravila o teretu dokazivanja koji leži na trgovcu. Na taj način se obezbeđuje pravičnost postupka i delotvornost mehanizama zaštite prava potrošača.

Članom 19. Predloga zakona se određuje pravni značaj propuštanja kao oblika obmanjujuće poslovne prakse, u skladu sa odredbom člana 3.4. Direktive (EU) 2019/2161 kojom se menjaju odredbe Direktive 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama. Precizira se da obmanjujuća poslovna praksa može nastati ne samo aktivnim postupanjem trgovca, već i propuštanjem obaveštavanja o bitnim informacijama koje su neophodne potrošaču za donošenje informisane ekonomske odluke. Ovim članom zakonodavac ustanovljava precizne kriterijume kako bi se obezbedilo da potrošači ne budu dovedeni u zabludu nedostatkom informacija. Definisanjem sadržine pojma bitnih informacija, kao i navođenjem posebnih situacija u kojima se ovaj oblik prakse smatra obmanjujućim, obezbeđuje se transparentnost u trgovačkom postupanju i pravna sigurnost za potrošače. Nadalje, izuzetak koji se odnosi na pružaoce usluge internet pretraživanja pruža dodatnu preciznost u pogledu

ograničenja obaveze obaveštavanja iz stava 2. tačka 7) ovog člana. Zakonska rešenja sadržana u ovom članu doprinose efikasnijoj primeni prava potrošača i suzbijanju prikrivenih oblika tržišne manipulacije.

Član 20. Predloga zakona uređuje obmanjujuću poslovnu praksu kroz nabranje specifičnih oblika koji se, nezavisno od okolnosti konkretnog slučaja, smatraju nepošteni prema potrošaču. Uvođenje ove norme ima za cilj jačanje pravne sigurnosti i prevenciju trgovačkih postupaka koji mogu dovesti potrošača u zabludu, pružajući mu zaštitu čak i u situacijama kada nije direktno dokazano da je ekonomska odluka bila narušena, već sama priroda postupanja trgovca podrazumeva obmanjivanje. Spisak obuhvata 27 konkretno i precizno definisanih radnji koje predstavljaju obmanjujuću poslovnu praksu bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja, što je u skladu sa Direktivom 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama i izmenama iz Direktive (EU) 2019/2161. Posebna pažnja posvećena je zaštiti potrošača u digitalnom okruženju, uključujući nove obaveze u pogledu transparentnosti pretraživačkih rezultata i recenzija potrošača. Pored toga, može se reći da ovaj član ima preventivnu funkciju jer ne samo da štiti potrošače od psiholoških, ekonomskih i pravnih manipulacija, već preciznim normiranjem oblika poslovne prakse koji se smatraju obmanjujućom poslovnom praksom istovremeno i motiviše trgovce da unaprede sopstvenu praksu u skladu sa profesionalnim i etičkim standardima. Dodatna vrednost člana ogleda se u tome što predstavlja pravnu osnovu za postupanje inspekcijskih organa i utvrđivanje prekršaja.

Članom 21. Predloga zakona uređuje se pravni institut nasrtljive poslovne prakse, kao jedan od oblika nepoštenog trgovačkog postupanja prema potrošaču, i precizno se definiše kada se takva praksa smatra nedozvoljenom. Zakonodavac polazi od činjenice da trgovac, koristeći uznemiravanje, prinudu ili nedozvoljeni uticaj (zloupotrebu pozicije moći), može narušiti sposobnost potrošača da donese racionalnu i informisanu odluku u vezi sa kupovinom proizvoda ili usluge. Propisivanjem pravila sadržanih u ovom članu, srpski pravni sistem dosledno prati čl. 8. i 9. Direktive 2005/29/EZ o nepoštenim poslovnim praksama. Određeni su konkretni kriterijumi na osnovu kojih se, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, utvrđuje postojanje nasrtljive prakse i time nedozvoljenost ponašanja trgovca. Ti kriterijumi su: vreme, mesto, priroda i trajanje nasrtljive poslovne prakse; upotreba pretećeg ili uvredljivog jezika ili ponašanja; 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 (zloupotreba teških životnih okolnosti potrošača); 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; pretnja trgovca da će prema potrošaču preduzeti određenu radnju koja nije u skladu sa zakonom. Član 21. je u funkciji zaštite dostojanstva i autonomije volje potrošača, i omogućava nadležnim organima da sankcionišu trgovce koji vrše pritisak na potrošače da kupe proizvod koji ne žele.

Članom 22. Predloga zakona se utvrđuje spisak konkretnih oblika poslovne prakse koji se u svim okolnostima smatraju nasrtljivom, i samim tim nepoštenom, poslovnom praksom. U pitanju je direktna implementacija Priloga I Direktive 2005/29/EZ, koja sadrži oblike poslovne prakse koji se smatraju nasrtljivom poslovnom praksom, bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja. Ustanovljava se posebna zaštita potrošača u stambenom prostoru, na promotivnim događajima, kao i u komunikaciji putem elektronskih sredstava. Posebna pažnja se posvećuje zaštiti maloletnika, prava na privatnost, kao i zaštiti potrošača od emocionalne manipulacije u smislu 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. U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača novina je izričito propisivanje još jednog (devetog) oblika poslovne prakse koji se smatra nasrtljivom poslovnom praksom, a to je obavezivanje potrošača da kupi proizvod ili da bilo šta plati tokom besplatnog izleta koji je organizovao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda. Jasnim određenjem devet oblika poslovne prakse koji se smatraju nasrtljivom poslovnom praksom postiže se visok nivo zaštite potrošača, doprinosi predvidljivosti tržišnog ponašanja, te stvara preduslov za efikasan inspekcijski nadzor.

Članom 23. Predloga zakona izričito se propisuje pravo na naknadu štete zbog nepoštene poslovne prakse je novina u ovom predlogu zakona o zaštiti potrošača, jer u važećem Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 21) ono nije na ovakav način sadržano. Pravilo člana 23. ovog predloga zakona ima važnu ulogu u pravnom sistemu zaštite potrošača, jer omogućava oštećenom potrošaču da se obešteti u slučajevima kada je pretrpeo konkretnu materijalnu ili nematerijalnu štetu. Propisi kojima se uređuje odgovornost za štetu primenjuju se kao opšta pravna pravila, pri čemu je ova materija sadržana u Zakonu o obligacionim odnosima. Na ovaj način, potrošač dobija sredstvo zaštite ne samo u upravnom ili prekršajnom postupku, već i u građanskopravnom smislu, što pokazuje komplementarnost sistema zaštite potrošača.

Posebna zaštita maloletnika sadržana u članu 24. Predloga zakona, ima za cilj da predupredi moguće štetne posledice konzumiranja određenih proizvoda kao što su alkoholna pića, duvanski i srodni proizvodi uključujući elektronske cigarete i slično, kao i korišćenje pirotehničkih sredstava. Zakon to postiže na način da izričito zabranjuje njihovu prodaju, isporuku, usluživanje ili poklanjanje licima mlađim od 18 godina, što predstavlja jasan izraz društvene odgovornosti. Takođe, daje se ovlašćenje trgovcu da u slučaju sumnje u uzrast potrošača (da je lice mlađe od 18 godina) zahteva uvid u lični dokument (važeću ličnu kartu, pasoš ili vozačku dozvolu), čime se sprečava zloupotreba. Ovakva rešenja doprinose prevenciji negativnih pojava u društvu, naročito u oblasti javnog zdravlja, jer trgovac koji sumnja u uzrast potrošača nije dužan da proda, isporuči ili usluži navedene proizvode dok mu potrošač ne omogući uvid u lični dokument. U odnosu na važeći Zakon o zaštiti potrošača u vezi sa posebnom zaštitom maloletnika se uvodi novina u pogledu navođenja novih proizvoda čije konzumiranje može imati štetan uticaj na lica mlađa od 18 godina života, pa su tako u proizvode koji su u režimu nedostupnosti prodaje maloletnicima dodati: elektronski uređaji za zagrevanje duvanskog odnosno biljnog proizvoda i elektronske cigarete, u skladu sa propisom kojim se reguliše duvan. Na ovaj način se vrši usklađivanje sa aktuelnim tržišnim stanjem u pogledu vrsta proizvoda, a sve u cilju postizanja posebne zaštite maloletnika.

Članom 25. Predloga zakona propisuje se kodeks dobre poslovne prakse predstavlja instrument samoregulacije i podsticaj trgovcima i grupama trgovaca da uređuju međusobne odnose i odnose sa potrošačima u skladu sa višim standardima, čime predstavlja dopunu klasičnim mehanizmima zaštite i jača poverenje između potrošača i trgovaca. Zakon propisuje obavezu trgovaca ili grupa trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da se pridržavaju odredaba sadržanih u njemu i kontrolišu poštovanje pravila tog kodeksa, a nadležno ministarstvo da podstiče trgovce ili grupu trgovaca koji su pristupili određenom kodeksu dobre poslovne prakse da o postojanju i sadržini tog kodeksa obaveštavaju potrošače, kao i da podstiče trgovce ili grupu trgovaca da kontrolišu pojavu nepoštene poslovne prakse trgovaca ili grupe trgovaca koji su pristupili tom kodeksu.

Članom 26. Predloga zakona se uređuje pitanje prodaje izložene robe i usluga, sa ciljem zaštite potrošača od nepoštovanja jasno iskazanih komercijalnih ponuda.

Zabrana odbijanja prodaje robe 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, u skladu je sa praksom Evropske unije i sprečava proizvoljnost u postupanju trgovaca. Dodatno, zabranjuje se uslovljavanje prodaje robe ili usluge kupovinom druge robe ili usluge, što je važan mehanizam za sprečavanje vezanih ponuda koje mogu dovesti do povrede ekonomske slobode potrošača. Ustanovljena je i dužnost trgovca da potrošaču obezbedi robu u tačnoj meri ili količini, čime se štite interesi potrošača od nepravilnog merenja i merenja na štetu potrošača. Takođe, ustanovljava se dužnost trgovca da, ukoliko je primereno, omogući potrošaču da proveri tačnost mere ili količine. Na kraju, u slučaju prodajnih podsticaja, propisuje se obaveza trgovca da ih jasno i vidljivo istakne, navede uslove za njihovo ostvarivanje i da ih se pridržava, čime se obezbeđuje transparentnost promotivnih aktivnosti i sprečavaju obmanjujuće prakse. Rešenja sadržana u ovom članu su u skladu sa načelima fer trgovine i praksom EU, uključujući član 5. Direktive 2005/29/EZ.

Član 27. Predloga zakona precizira dužnosti trgovca u pogledu informisanja potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija. Obaveze obaveštavanja proširene su u odnosu na trenutno važeće zakonsko rešenje i odnose se i na obavezu jasnog i razumljivog obaveštavanja potrošača o geografskoj adresi na kojoj trgovac posluje, ako ne posluje na adresi sedišta, adresi elektronske pošte, nazivu i adresi trgovca u čije ime postupa, kao i o drugim sredstvima komunikacije koja omogućavaju potrošaču da na trajnom nosaču podataka sačuva prepisku sa trgovcem, što uključuje datum i vreme komunikacije, čime se obezbeđuje dodatna zaštita. Odredbom ovog člana trgovac se obavezuje da na jasan i razumljiv način potrošača obavesti, između ostalog, o prodajnoj ceni, da je cena personalizovana na osnovu sistema automatizovanog donošenja odluka, dodatnim troškovima, pravu potrošača na odustanak od ugovora. Naročito se ističe obaveza trgovca da unapred informiše potrošača o eventualnim ograničenjima u pogledu prava na odustanak, kao i uslovima povraćaja robe. Ovaj član sadrži preciziranje da je trgovac dužan da navedene podatke potrošaču pruži na srpskom jeziku, kao i da pravilo da je teret dokazivanja izvršenja navedenih obaveza na trgovcu. Odredbama ovog člana se suštinski transponuje odredbama čl. 4.4. i 4.6. Direktive (EU) 2019/2161 kojom se menjaju čl. 6. i 7. Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača i obezbeđuje se visok nivo informisanosti potrošača, što je preduslov za donošenje racionalnih i svesnih ekonomskih odluka. Posebno je značajno što se ove odredbe 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 podataka.

Članom 28. Predloga zakona se uređuju posebne obaveze pružalaca onlajn tržišta u vezi sa pružanjem ključnih informacija potrošačima. Posebna pažnja posvećena je obaveštavanju potrošača o parametrima koji određuju rangiranje ponuda, o statusu ponuđača kao trgovca ili lica koje to nije, o primeni ovog zakona, kao i o raspodeli ugovornih obaveza između trećeg lica koje nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj i pružaoca onlajn tržišta. Ovim članom koji je novina, pravni sistem Republike Srbije se usklađuje sa novim zahtevima koji proizlaze iz Direktive (EU) 2019/2161 (omnibus direktiva), kojom se modernizuje potrošačko pravo u digitalnom okruženju. Posebno se potencira važnost transparentnosti u digitalnom okruženju kako bi se izbeglo dovođenje potrošača u zabludu prilikom pretrage, izbora i kupovine robe ili usluga putem interneta. Osim što je kroz četiri tačke precizno propisano o čemu je pružalac onlajn tržišta dužan da obavesti potrošača i na koji način, stavom drugim ovog člana se izričito propisuje da se navedena obaveza neće smatrati ispunjenom ako je obaveštenje istaknuto samo u opštim uslovima poslovanja.

Član 29. Predloga zakona definiše veoma značajno pravo potrošača na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija, u roku od 14 dana. Ovo pravo omogućava potrošaču da se predomisli bez obaveze obrazlaganja i bez dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 35. i 36. ovog zakona. Uređuje se i način davanja izjave o odustanku, uključujući mogućnost korišćenja propisanog obrasca. Teret dokazivanja da je potrošač dao izjavu u roku, odnosno da je postupio u skladu sa odredbama st. 1–5. ovog člana, je na potrošaču. Pravo potrošača na odustanak od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija je jedno od ključnih instrumenata zaštite potrošača u e-trgovini i formulisano je u skladu sa odredbama čl. 4.8. i 4.9. Direktive (EU) 2019/2161 kojom se menjaju čl. 9. i 10. Direktive 2011/83/EU. Zakon propisuje i ovlašćenje ministra nadležnog za poslove zaštite potrošača da propiše sadržinu obrasca, čime se unapređuje pravna sigurnost i jedinstvena primena.

Članom 30. Predloga zakona se precizira način računanja roka od 14 dana u kome potrošač može da odustane od ugovora zaključenog na daljinu ili izvan poslovnih prostorija. U skladu sa članom 4.8. Direktive (EU) 2019/2161 kojom se menja član 9. Direktive 2011/83/EU, odredbe člana 30. obezbeđuju da potrošač ima realnu mogućnost da se upozna sa robom ili uslugom pre donošenja konačne odluke. To praktično znači da zakonodavac ovim članom propisuje trenutak od kada se rok računa, pri čemu se dan od kog počinje teći rok razlikuje u zavisnosti od vrste ugovora. Konkretno, kod ugovora o pružanju usluga, rok se računa se od dana zaključenja ugovora između potrošača i trgovca, a kod ugovora o prodaji robe, od dana kada roba dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Za složenije oblike isporuke, kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, saglasno stavu 4. ovog člana, rok 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. Zakonodavac posebno normira periodične isporuke robe, kod ugovora zaključenih na neodređeno vreme, kada rok počinje da teče od dana kada prva pošiljka robe dospe u državinu potrošača ili trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik. Na opisani način se obezbeđuje ravnopravna zaštita potrošača, spram posebnih situacija. Posebno je značajan stav 6. ovog člana koji propisuje da, ukoliko trgovac ne pruži potrebna obaveštenja propisana ovim zakonom (misli se na obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. stav 2. ovog zakona), rok za odustanak se produžava na 12 meseci, s tim da se ovaj posebni rok računa od dana isteka roka za odustanak od ugovora. Dodatno, ovim članom se propisuje da ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. 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 to obaveštenje. Propisivanje roka od 12 meseci (u st. 6. i 7. ovog člana) za odustanak od ugovora u slučaju propuštanja trgovca da dostavi predmetno obaveštenje o odustanku, odnosno obrazac za odustanak, predstavlja značajnu sankciju za nepoštovanje obaveza trgovca i istovremeno instrument zaštite potrošača. Na kraju, ovim članom se precizira da rok iz st. 1-7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.

Član 31. Predloga zakona uređuje formalne uslove za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija, čime se jača pravna sigurnost potrošača i njihova zaštita prilikom zaključenja ugovora u takvoj situaciji. Pravila ovog člana su usaglašena sa članom 4.7. Direktive (EU) 2019/2161 kojom se menja član 8. Direktive 2011/83/EU i zahtevaju da trgovac potrošaču u pisanoj formi preda propisani obrazac za odustanak, čitko i razumljivo obaveštenje (iz člana 27. st. 1- 2. ovog zakona) na srpskom jeziku i primerak potpisanog ugovora ili ispravu o ugovoru (ako je zaključen usmeni ugovor). Navedenu predaju trgovac je dužan da izvrši u trenutku zaključenja

ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe. Stavom drugim ovog člana propisuje se obavezno pribavljanje izričite prethodne saglasnosti potrošača u slučaju digitalnog sadržaja kada se isti ne isporučuje na trajnom nosaču podataka, čime se sprečava zloupotreba digitalne isporuke i obezbeđuje informisan pristanak potrošača, jer se istovremeno propisuje i dužnost trgovca da pribavi potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora. Predviđa se i mogućnost ispunjavanja navedenih obaveza na trajnom nosaču podataka, što je u skladu sa tehnološkim razvojem i praksom u elektronskoj trgovini, s tim da je takvo ispunjenje obaveze trgovca punovažno samo ukoliko je potrošač sa tim saglasan. Stavom četvrtim ovog člana propisano je da 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 30. ovog zakona), trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču podataka. Istovremeno je propisano da zahtev mora sadržati i saglasnost potrošača da gubi pravo na odustanak od ugovora ako trgovac ispuni ugovor u celosti.

U članu 32. Predloga zakona propisani su formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu. Posebna pažnja posvećena je ugovorima zaključenim putem telefona i interneta. U skladu sa odredbom člana 4.7. Direktive (EU) 2019/2161 kojom je menjan član 8. Direktive 2011/83/EU, naglašava se obaveza trgovca da na jasan način potrošaču saopšti osnovne informacije pre zaključenja ugovora. Konkretno, ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predloži svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe. Stavom drugim ovog člana ustanovljava se dužnost trgovca da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču podataka, preda potrošaču: (1) obrazac za odustanak; (2) na srpskom jeziku, čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona, osim ako sredstvo daljinske komunikacije ima ograničen prostor ili vreme prikazivanja, kada obaveštenje mora da sadrži minimum podataka iz člana 12. stav 1. tač. 1-3), 8) i iz člana 27. stav 1. tačka 2) i 4) i stav 2. tač. 1), 3) i 4) ovog zakona; (3) ugovor ili ispravu o ugovoru (ako je zaključen usmeni ugovor). Stavom 3. ovog člana određena je dužnost trgovca da pribavi prethodnu izričitu saglasnost ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču podataka i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora. Posebno je važno što je ovim članom izričito propisano da 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 ovaj uslov, propisan stavom petim, nije ispunjen, zakonodavac ovim članom izričito propisuje da ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača. Obezbeđuje se i transparentnost u vezi sa sredstvima plaćanja koja se prihvataju i ograničenjima isporuke, jer takvi podaci moraju biti jasno i čitko navedeni na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja.

Član 33. Predloga zakona uređuje obavezu isporuke, odnosno pružanja usluge u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija (osim ako nije nešto drugo ugovoreno), što je standardna odredba u potrošačkom pravu EU. Cilj je da se obezbedi da trgovac pravovremeno ispuni ugovornu obavezu i da se spreči neopravdano odlaganje isporuke. U slučaju nemogućnosti isporuke robe, odnosno pružanja ugovorene usluge, trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača. Stavom trećim ovog člana je izričito propisano da se 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 primenjuju odredbe ovog zakona kojima se obezbeđuje

zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji.

Članom 34. Predloga zakona se utvrđuje pravna posledica odustanka potrošača od ugovora. U skladu sa konceptom zaštite potrošača, odustanak proizvodi efekat kao da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze trgovca i obaveze potrošača koje su detaljno propisane čl. 35-36. ovog zakona. Ova odredba je usaglašena sa Direktivom 2011/83/EU, naročito sa članom 13. navedene direktive.

Članom 35. Predloga zakona utvrđuje obaveze trgovca u slučaju kada potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, u skladu sa članom 29. Trgovac ima dužnost da potrošaču bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana prijema obrasca za odustanak, vrati sve što je platio po osnovu ugovora (kupoprodajnu cenu, troškove isporuke i sl.). Međutim, stavom drugim predviđa se izuzetak: ukoliko je potrošač izričito zahtevao uslugu dostave koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac, trgovac nije dužan da mu nadoknadi dodatne troškove koji su posledica takvog postupanja. Nadalje, ovaj član uređuje način povraćaja sredstava. Osnovno je pravilo da se povraćaj vrši istim sredstvima plaćanja kojima je potrošač izvršio prvobitnu transakciju, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove. Važno je i to što trgovac ima pravo da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije vraćenu robu ili dok potrošač ne pruži dokaz da je poslao robu. Ovim članom je precizirano i da trgovac nema pravo da odlaže povraćaj sredstava ako je ponudio da sam preuzme robu. Stavom petim je propisano da 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. Takođe, u st. 6-10. ovog člana uvode se novine u vezi sa digitalnim sadržajem. Propisuje se zabrana korišćenja sadržaja koji se ne odnosi na podatke o ličnosti potrošača, uz precizno navedena četiri izuzetka, zatim obaveza trgovca da na zahtev potrošača stavi na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumeva podatke o ličnosti, a koji je potrošač pružio ili napravio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, kao i obaveza da potrošaču omogući preuzimanje takvog sadržaja, u razumnom roku i mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. Posebno se propisuje da prilikom obrade podatka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Propisivanje navedenih pravila u ovom članu predstavlja značajan napredak u uređenju i pravnoj zaštiti digitalnih potrošačkih prava u Republici Srbiji. Ova pravila su usklađena sa Direktivom (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i veća od 27. novembra 2019. godine o izmeni Direktive veća 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU Evropskog parlamenta i veća u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača i direktno proističu iz člana 4. stav 10. ove direktive.

Član 36. Predloga zakona određuje obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora. Odredbe ovog člana sadrže precizna i jasna pravila u vezi sa rokom u kome je potrošač obavezan da trgovcu vrati robu, definiše se obveznik plaćanja troškova vraćanja robe, odgovornost za umanjenu vrednost robe i slučaj isključenja te odgovornosti, obaveze plaćanja srazmernog iznosa prema izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora, način obračuna tog iznosa, kao i pravila kada potrošač ne snosi troškove. Stavom 9. ovog člana se izričito propisuje da, osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi posledice zbog ostvarivanja prava na odustanak od ugovora. Značajnu novinu u odnosu na trenutno važeće zakonsko rešenje predstavlja pravilo, sadržano u stavu 10. ovog člana, da u slučaju odustanka od ugovora potrošač ne sme koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ih staviti na

raspolaganje trećim licima. Kada se odredbe člana 36. sagledaju zajedno sa članom 35. može se reći da je njihov zajednički cilj postizanje pravne izvesnosti i sigurnosti, kao i izbalansirane zaštite i potrošača i trgovca.

Članom 37. Predloga zakona uređuju se posledice korišćenja prava na odustanak od ugovora na povezane ugovore. Konkretno, u slučaju da potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora, prestaje pravno dejstvo povezanih ugovora bez troškova za potrošača, pri čemu se ovo pravilo odnosi i na ugovor o kreditu koji je povezan s potrošačkim ugovorom, nezavisno od toga da li je potrošaču kredit odobrio davalac kredita ili je potrošač sa trgovcem zaključio finansijsku pogodbu. Stavom trećim ovog člana se pravno precizira situacija ako je treće lice odobrilo kredit potrošaču za potrebe finansiranja obaveza iz određenog ugovora sa trgovcem. U tom slučaju je obaveza trgovca da o odustanku potrošača od ugovora obavesti davaoca kredita, a 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. Ovo zakonsko rešenje predstavlja efikasnu zaštitu interesa potrošača u vezanim ugovornim odnosima.

Član 38. Predloga zakona taksativno utvrđuje izuzetke od prava na odustanak od ugovora tako što precizno definiše 13 slučajeva u kojima potrošač nema pravo da odustane od ugovora. Ovi izuzeci se odnose na vrste dobara i usluga kod kojih odustanak nije celishodan ili je nemoguć zbog prirode proizvoda – poput brzo kvarljivih dobara, zapečaćenih proizvoda zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga, personalizovane robe i sl. Novinu u odnosu na trenutno važeće zakonsko rešenje predstavlja odredba kojom se izuzeci od prava na odustanak od ugovora proširuju i na slučaj isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču podataka ako je izvršenje započelo posle davanja izričite saglasnosti potrošača da izvršenje ugovora započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 29. ovog zakona i potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora, a trgovac je postupio u skladu sa članom 31. stav 1. tačka 3) i 32. stav 2. tačka 3) ovog zakona.

Članom 39. Predloga zakona uređuje se direktno oglašavanje prema potrošačima putem različitih sredstava komunikacije na daljinu. Zakon izričito zabranjuje direktno oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom i drugim sredstvima bez prethodne saglasnosti potrošača. Stav 3. ovog člana propisuje obavezu vođenja registra potrošača koji ne žele da primaju pozive i/ili poruke telefonom, čime se bliže određuje ostvarivanje prava potrošača na privatnost i zaštitu od nepoželjnog marketinga. Registar se vodi pri regulatornom telu za elektronske komunikacije, a operatori elektronskih komunikacija su dužni da postupaju po zahtevu potrošača za upis ili ispis iz registra u propisanom roku, koji iznosi sedam dana od dana prijema zahteva potrošača. Propisana je i obaveza trgovca da potrošača koji je dao izričiti pristanak na oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti o komercijalnoj svrsi aktivnosti. Izričito je propisano da prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Odredbe ovog člana su usklađene sa principima Opšte uredbe EU o zaštiti podataka (GDPR).

Član 40. Predloga zakona ima za cilj zaštitu potrošača od tzv. nenaručenih pošiljki, odnosno situacija u kojima trgovac šalje robu ili pruža usluge potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje potrošač nije naručio. Stavom prvim je takvo postupanje prema potrošaču izričito zabranjeno. Dodatno, zakonodavac precizira pravne posledice ukoliko do opisane situacije ipak dođe, tako što propisuje da u tom slučaju, potrošač nema nikakvu obavezu prema trgovcu, niti je dužan da plati niti da

vrati takvu robu. Da bi se izbegle bilo kakve moguće nedoumice i sprečile zloupotrebe u praksi, izričito se propisuje da ako potrošač ne izjavi ništa o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena (ne izjasni se), to se neće smatrati da je ponudu prihvatio. Ovim stavom se precizira da ćutanje nije prihvatanje. Ipak, u stavu 4. ovog člana, zakon dozvoljava trgovcu da, umesto naručene robe ili usluge, isporuči ili pruži drugu iste cene i kvaliteta, ali pod uslovom da obavesti potrošača da nije u obavezi da prihvati robu ili uslugu koju nije tražio ni da snosi troškove vraćanja robe trgovcu. Odredbe ovog člana jačaju pravnu sigurnost potrošača i sprečavaju zloupotrebe u trgovačkoj praksi.

U cilju pravnog uređenja oglašavanja sredstvima komunikacije na daljinu, članom 41. Predloga zakona se propisuje da trgovac mora jasno i nedvosmisleno da istakne oglasnu prirodu poruke, kako bu potrošač razumeo da je poruka komercijalne prirode. Identifikacija trgovca, u smislu identiteta pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje, takođe je propisana kao obavezna. Pored toga, sve promotivne igre, nadmetanja i specijalne ponude moraju biti jasno označene, sa lako dostupnim i potrošaču razumljivim uslovima učešća, odnosno uslovima pod kojima važi specijalna ponuda. Ovakve odredbe imaju za cilj zaštitu potrošača od manipulativnog ili prikrivenog marketinga, kao i od nerazumevanja uslova promocije. Primena normi sadržanih u ovom članu doprinosi transparentnosti, usklađena je sa dobrom evropskom praksom i principima fer trgovine.

Član 42. Predloga zakona predstavlja novinu u pravnom sistemu Republike Srbije i uređuje obaveze trgovca kada organizuje promotivne događaje kao što su izleti ili svečane večere radi prodaje proizvoda. Trgovac je dužan da u pozivu jasno i na razumljiv način navede svrhu događaja, kao i sve uslove učešća. Takav poziv potrošaču mora biti dostavljen u pisanoj formi na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom nosaču podataka. Ovim zakonskim preciziranjem se sprečavaju prakse u kojima se potrošači dovode u zabludu i ucenjuju da zaključe kupoprodajne ugovore pod pritiskom. Odredbe ovog člana su u skladu sa opštim načelima transparentnosti i dobrovoljnosti u zaključenju ugovora i pružaju dodatnu pravnu zaštitu potrošačima.

Članom 43. Predloga zakona se propisuje da ugovorna odredba obavezuje potrošača samo ako je jasno, jednostavno i razumljivo formulisana, odnosno napisana na način koji je prilagođen prosečnom potrošaču. Kao prosečan potrošač podrazumeva se razuman čovek potrošačevog znanja i iskustva. Poseban značaj se pridaje momentu upoznavanja potrošača sa sadržajem ugovorne odredbe, što podrazumeva obavezu trgovca da to učini pre zaključenja ugovora, a dodatno se stavom 2. propisuje i da se navedeno mora učiniti na način koji omogućava potrošaču stvarno razumevanje, uzimajući u obzir karakteristike sredstva komunikacije (npr. telefon, internet, pisani ugovor itd.). Navedene odredbe su u skladu sa članom 5. Direktive 93/13/EEZ. Takođe, ovim članom se obezbeđuje da prihvatanje mora biti stvarno, a ne pretpostavljeno — u suprotnom, ugovorna odredba ne proizvodi pravno dejstvo na potrošača. To je postignuto pravilima sadržanim u st. 3. i 4 ovog člana, saglasno kojima ugovorna odredba obavezuje potrošača ako je potrošač na nju pristao, kao i da 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.

Član 44. Predloga zakona utvrđuje obavezno pravilo tumačenja nejasnih odredaba ugovora u korist potrošača. Ovaj pristup je u skladu sa praksom Evropskog suda pravde i uobičajenim pravilima zaštite slabije strane u ugovornom odnosu. Svrha je da se u slučaju dvosmislenosti, potrošač ne dovede u nepovoljniji položaj u odnosu na trgovca koji je sastavio ugovor. Reč je o uobičajenoj formulaciji koju sadrže mnoga

zakonodavstva i građanski zakonici, a koja potiče iz rimskog prava kao pravilo *in dubio contra proferentem*, tj. *in dubio contra stipulatorem*. U članu 5. Direktive 93/13/EEZ upotrebljena je formulacija: ako postoji sumnja oko značenja neke odredbe, prednost ima tumačenje koje je najpovoljnije za potrošača.

Članom 45. Predloga zakona se izričito propisuje da su nepravične ugovorne odredbe ništave. Posebno se definiše nepravičnost kao značajna nesrazmera u pravima i obavezama na štetu potrošača, koja proizilazi iz ugovorne odredbe suprotne načelu savesnosti i poštenja. Pri proceni nepravičnosti ugovorne odredbe, kao kriterijumi se uzimaju u obzir: priroda robe ili usluga, okolnosti zaključenja ugovora, međusobna povezanost ugovornih odredaba, kao i način informisanja potrošača, tj. način na koji je postignuta saglasnost o sadržini ugovora i način na koji je potrošač obavešten o sadržini ugovora. Pravila sadržana u članu 45. predstavljaju direktnu implementaciju Direktive 93/13/EEZ i njene interpretacije u praksi Suda pravde EU.

Članom 46. Predloga zakona se na iscrpan način nabrajaju ugovorne odredbe koje se po svojoj prirodi smatraju nepravičnim, bez obzira na konkretne okolnosti pojedinačnog slučaja. Taksativno se nabraja devet situacija koji ograničavaju ili isključuju odgovornost trgovca, ograničavaju prava potrošača da pokrene određeni postupak ili da upotrebi određeno pravno sredstvo, kao i predviđaju neravnopravne mehanizme za produženje ili tumačenje ugovora. Ovim članom se sprečava zloupotreba položaja moći trgovca u odnosu na slabiju stranu, što je potrošač. Ugovorne odredbe koje potpadaju pod ovaj član automatski su ništave. U odnosu na trenutno važeće zakonsko rešenje, dve situacija su novina. To je 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; i 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.

Članom 47. Predloga zakona se uređuje kategorija ugovornih odredaba za koje se pretpostavlja da su nepravične, s tim da trgovac može oboriti ovu pretpostavku uz odgovarajuće dokaze. Član 47. precizno navodi 10 vrsta takvih ugovornih odredaba, spram njihovog predmeta ili posledice. Navode se, između ostalog, odredbe kojima se trgovcu daju disproporcionalna prava na jednostrani raskid ugovora, izmenu ugovora ili zadržavanje plaćanja potrošača. Pretpostavka nepravičnosti služi kao instrument preventivne zaštite potrošača i kao podsticaj trgovcima da formulišu uravnotežene i transparentne ugovorne uslove.

Članom 48. Predloga zakona se uređuju detaljne obaveze trgovca u pogledu isporuke robe potrošaču. Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, isporuči robu ili preda ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti. Odredbom prvog stava ovog člana ostavljena je mogućnost da se ugovorom predvidi i drugačiji rok, čime se poštuje sloboda ugovaranja, odnosno načelo autonomije volje. Precizira se da predmet isporuke mora u potpunosti odgovarati količini i kvalitetu koji su ugovoreni, čime se obezbeđuje pouzdanost trgovačkih isporuka potrošaču. Posebna pažnja posvećena je situaciji u kojoj trgovac nudi isporuku robe na adresu potrošača, odnosno adresu koju odredi potrošač. U tom slučaju, isporuka mora biti u ugovorenom roku i stanju, uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe. Istovremeno, propisano je da ostavljanje robe ispred vrata potrošača ili drugog mesta ne predstavlja urednu isporuku. Dodatno, stavom 4. ovog člana se obavezuje trgovac da čitljivo i jasno napiše rok isporuke na računu ili drugoj

ispravi o ugovoru, čime se unapređuje transparentnost.

Član 49. Predloga zakona propisuje obavezu trgovca da ukoliko stavi na raspolaganje potrošačima telefonsku liniju za pitanja u vezi sa zaključenjem ili realizacijom ugovora, te razgovore naplaćuje ne više od cene redovnog poziva, što je mera zaštite od zloupotreba u komunikaciji.

Članom 50. Predloga zakona se uređuju pitanja prateće dokumentacije uz robu, tako što se utvrđuje obaveza trgovca da potrošaču, uz isporuku robe, obezbedi i odgovarajuća uputstva na srpskom jeziku. Radi se o uputstvima za upotrebu, montažu, kao i drugim informacijama koje su značajne za pravilno korišćenje proizvoda, bilo da proizilaze iz prirode robe ili važećih propisa. Zakonodavac propisuje da uputstvo mora biti jasno i razumljivo, što znači da ono mora biti sastavljeno na način koji prosečan potrošač može lako da razume. Uputstvo može biti sačinjeno u različitim formama – kao zaseban dokument, utisnuto ili zalepljeno na proizvod, ambalažu, u tekstualnom ili grafičkom obliku, ili kao njihova kombinacija.

Član 51. Predloga zakona ima za cilj da uredi pitanje raskida ugovora zbog neispunjenja isporuke i to činiti tako što izričito propisuje da se ugovor raskida po samom zakonu ukoliko trgovac ne isporuči robu u ugovorenom roku, a rok isporuke je predstavljao bitan element ugovora ili ako je potrošač obavestio trgovca pre zaključenja ugovora da mu je rok, odnosno isporuka na određeni dan, od suštinskog značaja. Ovim članom se uvodi mehanizam zaštite potrošača u slučaju kašnjenja isporuke. Dodatno, stavom 2. ovog člana se potrošaču omogućava da ugovor održi na snazi tako što može bez odlaganja trgovcu dati naknadni rok za ispunjenje. Ako ni tada trgovac ne ispuni obavezu, ugovor se raskida po samom zakonu. Stavom 4. je propisana obaveza trgovca da odmah, a najkasnije u roku od pet dana vrati potrošaču sve što je platio po osnovu tog ugovora. Navedeni rok od pet dana je novina, budući da u trenutno važećem zakonu on iznosi tri dana.

Članom 52. Predloga zakona uređuje se pitanje prelaska rizika slučajne propasti ili oštećenja robe sa trgovca na potrošača. Osnovno pravilo je da rizik prelazi na potrošača tek po predaji robe potrošaču ili trećem licu koje je on odredio, a koje nije prevoznik ili otpremnik. Do tog trenutka rizik opisani rizik snosi trgovac. Izuzetak je propisan u slučaju kada je predaja onemogućena bez osnovanog razloga od strane potrošača ili kada je on svojim ponašanjem sprečava, u kom slučaju rizik prelazi na potrošača po isteku ugovorenog roka za isporuku ili u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako rok isporuke nije ugovoren. Takođe, u slučaju kada potrošač raskine ugovor ili zbog nesaobraznosti predate robe traži njenu zamenu, rizik ostaje na trgovcu i nakon predaje robe, čime se dodatno štiti interes potrošača.

Članom 53. Predloga zakona se propisuje obaveza trgovca da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Saglasno zakonskom rešenju sadržanom u ovom članu, roba je saobrazna ugovoru ako ispunjava i subjektivne i objektivne zahteve, ako je pravilno ugrađena i ako ne postoje prava trećih lica koja bi ograničila, umanjila ili isključila prava potrošača, osim ako je potrošač o tome i obavešten i pristao. Subjektivni zahtevi za saobraznost, precizno definisani kroz četiri tačke, odnose se na dogovorene karakteristike proizvoda, dok objektivni zahtevi, takođe jasno određeni kroz četiri tačke, podrazumevaju svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste. Precizno je uređena uloga i značaj javnih izjava proizvođača, trgovca i drugih učesnika u lancu isporuke u oblikovanju očekivanja potrošača. Stavom 4. su definisati uslovi pod kojima takva javno data izjava ne obavezuje trgovca. Pitanja koja se odnose na saobraznost robe ugovoru su u ovom članu uređena značajno sadržajnije, detaljnije i preciznije nego što je to u trenutno važećem zakonu kojim je uređena zaštita potrošača.

Član 54. Predloga zakona uspostavlja obavezu trgovca da obezbedi ažuriranja za robu sa digitalnim elementima kako bi se održala njena saobraznost, što uključuje i obavezu trgovca da obavesti potrošača o ažuriranjima. Ažuriranja uključuju i sigurnosna ažuriranja. Period u kom trgovac mora obezbediti ažuriranja jeste onaj koji potrošač može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu robe i digitalnih elemenata a uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o prodaji. Kod ugovora o kontinuiranoj isporuci, rok traje najmanje dve godine ili duže, u zavisnosti od ugovora. Potrošač je dužan da samostalno instalira ažuriranja koja su mu dostavljena, ali samo ako je bio obavešten o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja ažuriranja i ako uputstvo ne sadrže nedostatke. U suprotnom, trgovac ostaje odgovoran. Pravila sadržana u ovom članu predstavljaju novinu, jer navedena pitanja do sada nisu bila uređena, niti su sadržana u trenutno važećem zakonu kojim se uređuje zaštita potrošača.

Član 55. Predloga zakona uređuje odgovornost za nesaobraznost i to na značajno potpuniji način nego što je to u važećem zakonu kojim se uređuje zaštita potrošača. Izričito se propisuje da trgovac odgovara za svaku nesaobraznost koja postoji u momentu isporuke potrošaču (bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost znao), za one koje nastanu kasnije, ali potiču od uzroka koji je postojao u momentu isporuke potrošaču; ako je potrošač mogao lako uočiti, osim ako je trgovac izjavio da je roba saobrazna ugovoru. Novina je precizno propisivanje pravila koja se odnose na instalacije i robu sa digitalnim elementima u stavu 2. U tom kontekstu se precizira odgovornost trgovca za nesaobraznost proisteklu iz nepravilne instalacije, ako je ona izvršena od strane trgovca ili je bila posledica nedostatka u uputstvu koje je dostavio trgovac. Stav 3. jasno određuje kada trgovac ne odgovara za nesaobraznost u situaciji kada je potrošač bio posebno obavešten da roba ne ispunjava objektivne zahteve i sa tim se posebnom izjavom izričito saglasio. Veoma je značajno što se stavovima 4. i 5. propisuje da odgovornost trgovca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili isključena suprotno odredbama ovog zakona, kao i da je svaka ugovorna odredba u tom smislu pogođena sankcijom apsolutne ništavosti.

Član 56. Predloga zakona uređuje prava potrošača kada je isporučena roba nesaobrazna ugovoru. U toj situaciji, potrošač koji je obavestio trgovca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti, putem opravke ili zamenom, ili da zahteva adekvatno smanjenje cene, ili da raskine ugovor. Precizirano je da se opravka ili zamena od strane trgovca vrše bez naknade kada isporučena roba nije saobrazna ugovoru, a stavom 2. ovog člana je izričito propisano da potrošač ima pravo izbora između opravke ili zamene. Trgovac može odbiti otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom, samo ako je to nemoguće ili predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, pri čemu je precizno određeno šta ono znači jasnim određenjem kriterijuma i merila, kako bi se izbeglo proizvoljno postupanje i zloupotreba ovog pravila. Takođe, ovim članom je jasno propisano da potrošač ima pravo na zamenu ili druge mere ako se nedostatak saobraznosti ponovo javi nakon prve opravke, pri čemu je ponovna opravka moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača. Predviđeni su i rokovi i uslovi za otklanjanje nesaobraznosti, kao i dužnost trgovca da snosi sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, što znači da je otklanjanje nesaobraznosti besplatno za potrošača. Stavom 10. ovog člana je nedvosmisleno formulisano pravilo da potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna, pri čemu je novina pravilo da je teret dokazivanja da je nesaobraznost robe neznatna na trgovcu, čime su potrošači dodatno zaštićeni od eventualnih zloupotreba neosnovanih pozivanja trgovca da je reč o neznatnoj nesaobraznosti. Važna novina jeste izričito propisivanje da potrošač nije dužan da plati preostali iznos cene pre otklanjanja nesaobraznosti, kao i da nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu zamenjene robe za period pre njene zamene. Takođe, novina je pravno uređenje situacije u kojoj je roba već instalirana, kada je trgovac u obavezi da obezbedi i

uklanjanje nesaobrazne robe i ponovnu instalaciju zamenjene ili popravljene robe (odnosno troškove otklanjanja i instalacije), pri čemu ova prava potrošača ne utiču na nesporno pravo potrošača da zahteva naknadu štete od trgovca, koju ostvaruje u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Članom 57. Predloga zakona, koji predstavlja novinu, detaljno se uređuje pravo potrošača da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora, ukoliko trgovac nije blagovremeno ili adekvatno otklonio nesaobraznost robe, ili ako je iz okolnosti jasno da to neće učiniti u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti za potrošača. Posebno je značajna novina izričito propisivanje „znatne nesaobraznosti” kao osnova za ostvarivanje prava na raskid ugovora ili umanjenje cene. U stavu 2. ovog člana se primereno precizira način kako se utvrđuje visina umanjenja cene, a to je na osnovu uporedne vrednosti primljene robe i vrednosti saobrazne robe u trenutku zaključenja ugovora. Ističe se da potrošač svoje pravo na raskid ugovora o prodaji ostvaruje jednostrano, izjavom volje trgovcu. Nadalje, predviđen je delimičan raskid ugovora u slučaju kada predmet ugovora obuhvata više robe. Tada potrošač ima izbor da ugovor raskine samo u odnosu na nesaobraznu robu ili u celini, ako nije razumno očekivati da zadrži samo ostatak saobrazne robe. U slučaju raskida, potrošač ima obavezu da vrati robu o trošku trgovca, a trgovac da vrati prodajnu cenu u roku od tri dana od dana kada je robu primio ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao trgovcu.

Članom 58. Predloga zakona uređuje se odgovornost trgovca za pravne nedostatke prodate stvari i ugovorene usluge. Pod pravnim nedostatkom podrazumeva se postojanje prava trećih lica koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, ukoliko potrošač nije bio obavešten niti je na to pristao. Ovakvo rešenje afirmiše načelo savesnosti i poštenja u prometu, uz istovremenu zaštitu potrošača od neželjenih pravnih nedostataka na prodatoj stvari ili ugovorenoj usluzi. U vezi sa tim, potrošač ima ista prava kao kod materijalne nesaobraznosti, uključujući zahtev na otklanjanje nesaobraznosti, umanjenje cene i raskid ugovora. Stavom 2. se zabranjuje ugovorno ograničavanje ili isključivanje trgovčeve odgovornosti za pravne nedostatke, čime se obezbeđuje potpuna zaštita potrošača.

Član 59. Predloga zakona uvodi precizna pravila o rokovima za odgovornost trgovca za nesaobraznost robe, kao i o teretu dokazivanja. Osnovno pravilo je da trgovac odgovara za nesaobraznost koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke potrošaču. Značajna novina jesu precizna pravila u stavu 2. koja se odnose na robu sa digitalnim elementima, kod koje se rokovi vezuju za period kontinuirane isporuke digitalnog sadržaja, bilo da je u pitanju dvogodišnji ili duži rok. Takođe, stavom 3. se postavlja oboriva pretpostavka u korist potrošača da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke robe potrošaču ako se pojavi u roku od godinu dana od dana isporuke potrošaču, osim ako se ne dokaže suprotno, pri čemu teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi trgovac. Za polovnu robu, stav 4. ovog člana dopušta ugovorno skraćivanje roka, ali ne ispod jedne godine. Dalje, rokovi miruju za vreme trajanja procesa otklanjanja nesaobraznosti. Obaveza potrošača je da obavesti trgovca u roku od dva meseca od saznanja za nesaobraznost (subjektivni rok), a najkasnije u roku od dve godine od dana isporuke robe potrošaču, što predstavlja objektivni rok. Na opisani način se obezbeđuje uravnotežena zaštita interesa obe strane.

Član 60. Predloga zakona uređuje pravo na regres trgovca, odnosno mogućnost da se trgovac koji je ispunio obaveze prema potrošaču zbog nesaobraznosti robe, naknadno naplati od drugog trgovca u lancu nabavke. Ovo rešenje je od velikog praktičnog značaja jer obezbeđuje da konačnu odgovornost snosi onaj učesnik u lancu koji je uzrokovao nesaobraznost. Pravo na regres obuhvata i slučajeve kada je nesaobraznost posledica propuštenog ažuriranja digitalnog sadržaja, čime su obuhvaćene i obaveze u vezi sa tehnološki naprednijim proizvodima. Navedeno

normativno rešenje sadržano u ovom članu je potpunije i preciznije u odnosu na trenutno važeće zakonsko rešenje.

Članom 61. Predloga zakona se uređuju obaveze i odgovornosti davaoca komercijalne garancije, kao i sadržina garantnog lista. Posebna pažnja posvećena je zaštiti potrošača u slučajevima kada su uslovi komercijalne garancije manje povoljni od uslova datih u oglašavanju. U tom slučaju, prema novom rešenju koje sadrži član 61., davalac komercijalne garancije je obavezan da ispunji obaveze u skladu sa oglašavanjem, osim ako je do izmene oglasne poruke došlo blagovremeno, tj. pre sklapanja ugovora i na odgovarajući način. U slučaju da je proizvođač davalac komercijalne garancije za trajnost robe, on direktno odgovara potrošaču za otklanjanje nesaobraznosti u vidu opravke ili zamene proizvoda u trajanju garantnog roka. Stav 2. ovog člana ostavlja prostor proizvođaču da u izjavi ponudi i povoljnije uslove u korist potrošača. Trgovac ima obavezu da potrošaču preda garantni list u pisanoj formi, elektronskom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku isporuke potrošaču. Uslov za elektronsku formu je saglasnost potrošača. Garantni list mora biti jednostavan i razumljiv, kao i da sadrži podatke o pravima potrošača, davaocu garancije, postupku ostvarivanja prava iz garancije, identitetu robe i uslovima važenja. Čak i ukoliko garantni list ne bude u skladu sa navedenim zahtevima, stavom 5. ovog člana je izričito propisano da komercijalna garancija ostaje važeća, odnosno punovažna, a potrošač ima pravo da zahteva njeno ispunjenje u skladu sa datom izjavom. Ovim članom se izričito naglašava da komercijalna garancija ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti trgovca za saobraznost robe ugovoru.

Član 62. Predloga zakona ima za cilj sprečavanje zloupotrebe izraza „komercijalna garancija” u trgovačkoj praksi. Trgovci ne smeju koristiti navedeni izraz ili njemu slične ako potrošač zaključenjem ugovora o prodaji ne stiče više prava od onih koja već ima na osnovu zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru ili drugih prava u skladu sa ovim zakonom. Upotreba navedenog izraza bez dodatne stvarne pogodnosti predstavlja obmanjujuću trgovačku praksu, koja je kao takva suprotna odredbama zakona. Zbog toga je planirani efekat primene ovog člana da se spreči dovođenje potrošača u zabludu, te da se obezbedi potpuno i objektivno informisanje potrošača o njihovim pravima, odnosno o obavezama trgovaca.

Članom 63. Predloga zakona uređuje se postupak izjavljivanja i rešavanja reklamacija koje potrošač može podneti trgovcu radi ostvarivanja svojih zakonom garantovanih prava. Potrošač ima pravo da izjavi reklamaciju ukoliko postoji nesaobraznost robe, pogrešno obračunata cena, drugi nedostaci ili ukoliko želi da ostvari prava iz komercijalne garancije. Trgovac je dužan da izjavljenu reklamaciju primi, a utvrđivanje nesaobraznosti ne sme naplaćivati. Član 63. izričito predviđa mogućnost podnošenja reklamacije trgovcu u roku u kome traje njegova odgovornost, a po isteku tog roka izdavaocu komercijalne garancije. Novina u ovom članu jeste i propisivanje pravila u stavu 2. da ako je davalac komercijalne garancije proizvođač, potrošač može direktno njemu podneti reklamaciju tokom perioda važnosti garancije. Zakonodavac ovim članom nalaže obavezu trgovca da primi reklamaciju i da na prodajnom mestu istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo ovlašćenog lica za njihov prijem u toku radnog vremena. Potrošač može podneti reklamaciju usmeno, pisanim putem, telefonom ili elektronski. Trgovac je dužan da evidentira sve primljene reklamacije i čuva tu evidenciju najmanje dve godine, uz obavezu da prilikom obrade podataka poštuje propise o zaštiti podataka o ličnosti. Dužan je i da bez odlaganja izda potvrdu o prijemu reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je ona zavedena. Najkasnije u roku od osam dana, trgovac mora dostaviti potrošaču pisani ili elektronski odgovor koji sadrži odluku, obrazloženje ako je reklamacija odbijena, izjašnjenje o zahtevu i konkretan predlog roka i načina rešavanja ako je prihvaćena. Rok za rešenje reklamacije ne sme biti

duži od 15 dana (odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj). Ako se potrošač ne izjasni u roku od tri dana na predlog trgovca, smatraće se da nije saglasan sa predlogom. Trgovac je dužan da u odgovoru na reklamaciju izričito obavesti potrošača o obavezi izjašnjenja, posledicama propuštanja tog roka i o zastoju rokova. Produžetak roka za rešavanje moguć je samo jednom i isključivo uz saglasnost potrošača, što trgovac mora i evidentirati u evidenciji primljenih reklamacija. Ako reklamaciju odbije, trgovac je dužan da obavesti potrošača o mogućnosti vanskudskog rešavanja spora. Za potrošače je veoma značajno to što je stavom 13. ovog člana izričito propisano da nemogućnost potrošača da dostavi ambalažu trgovcu ne sme biti uslov za prijem reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti. Ako se usmeno izjavljena reklamacija odmah reši, trgovac nije dužan da sprovodi formalnu proceduru izdavanja potvrde i odgovora.

Članom 64. Predloga zakona se uređuje odgovornost za bezbednost i to tako što se najpre propisuje da sva roba i usluge koje su namenjene potrošačima ili za koje postoji realna verovatnoća da će ih potrošači koristiti, moraju biti bezbedne. Bezbednost se ne definiše ovim članom, već se razume u skladu sa propisima kojima se uređuje bezbednost proizvoda. Uvođenjem obaveze trgovca da stavlja u promet isključivo bezbedne proizvode (robu i usluge), ovaj predlog zakona je usklađen sa načelima prava EU i praksom koja stavlja akcenat na preventivnu zaštitu potrošača. Navedeno uključuje i obavezu usaglašavanja sa propisima koji uređuju bezbednost proizvoda, čime se upućuje na poštovanje sektorskih i posebnih propisa u ovoj oblasti, kao što su propisi o tehničkim zahtevima za proizvode, sanitarni, fitosanitarni i ekološki standardi.

Članom 65. Predloga zakona je propisan način postupanja Ministarstva u slučaju postojanja osnovane sumnje da je ugroženo pravo potrošača na bezbednost. Ukoliko se sumnja da je na tržištu roba ili usluga koja predstavlja opasnost po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu, odnosno roba čije je posedovanje ili upotreba zabranjena, Ministar je ovlašćen da Vladi Republike Srbije predloži donošenje odluke o hitnoj i zajedničkoj ili koordinisanoj vanrednoj inspekciskoj kontroli. Ova odredba jača ulogu Ministarstva u koordinaciji rada inspekciskih organa, što je od posebne važnosti u situacijama koje mogu dovesti do ozbiljnih posledica po potrošače. Cilj ove norme je preventivna i blagovremena reakcija u slučajevima potencijalne ili stvarne povrede prava potrošača na bezbednost, kroz koordinisanu intervenciju nadležnih organa.

Članom 66. Predloga zakona se definiše pojam nedostatka kod proizvoda. Proizvod ima nedostatak ako ne obezbeđuje sigurnost koju potrošač sa pravom očekuje, uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti. To uključuje način oglašavanja, razumno očekivanu upotrebu proizvoda i vreme stavljanja u promet. Precizira se stavom 2. ovog člana da se samo postojanje kvalitetnijeg proizvoda koji je kasnije stavljen u promet ne smatra osnovom za postojanje nedostatka, čime je isključena mogućnost proizvoljnog tumačenja.

Članom 67. Predloga zakona se uređuje pravo oštećenog lica na naknadu štete u slučaju kada proizvod ima nedostatak. Da bi ostvario pravo na naknadu, oštećeni mora da dokaže postojanje štete, nedostatka i uzročnu vezu između nedostatka i štete. Stavom 2. ovog člana se precizira da oštećeni ostvaruje naknadu neimovinske štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Član 68. Predloga zakona uređuje odgovornost proizvođača tako što propisuje da proizvođač snosi objektivnu odgovornost za štetu koja nastane usled nedostatka na proizvodu. Navedeno savremeno pravilo o objektivnoj odgovornosti se primenjuje nezavisno od toga da li je proizvođač znao za postojanje nedostatka, čime se naglašava viši stepen dužnosti proizvođača u obezbeđenju bezbednosti svojih proizvoda.

Članom 69. Predloga zakona su predviđeni osnovi za oslobađanje proizvođača od

odgovornosti za štetu od proizvoda sa nedostatkom. Proizvođač ne odgovara ako dokaže da nije stavio proizvod u promet, da nedostatak nije postojao u vreme stavljanja u promet, da proizvod nije napravljen u okviru njegove delatnosti, ili da je proizvod usaglašen sa relevantnim propisima donetim od strane nadležnog organa. Posebno se reguliše odgovornost proizvođača sastavnog dela i mogućnost delimičnog ili potpunog oslobađanja u slučaju da je oštećeni ili lice za koje je on odgovoran svojom krivicom doprineo nastanku štete. Stavom 4. se jasno propisuje da je proizvođač isključivo odgovoran ako je nastanku štete od proizvoda sa nedostatkom delimično doprinelo treće lice.

Član 70. Predloga zakona ima za cilj da uredi pitanje odgovornosti više lica za istu štetu. To je učinjeno nedvosmislenim pravilom da ako je više lica odgovorno štetu od proizvoda sa nedostatkom, njihova odgovornost je solidarna. Ovakvo rešenje pruža dodatnu zaštitu oštećenom, jer mu omogućava da potražuje naknadu od bilo kog od odgovornih lica i time stvara značajno povoljniji položaj za oštećenog potrošača nego kada je odgovornost više lica podeljena.

Član 71. Predloga zakona propisuje rokove zastarelosti za potraživanje naknade štete od proizvoda sa nedostatkom. Subjektivni rok od tri godine teče od dana kada je oštećeni doznao za štetu, nedostatak i identitet proizvođača, a objektivni i apsolutni rok zastarelosti je deset godina od stavljanja proizvoda u promet. Navedeno znači da se subjektivni rok kreće u okviru objektivnog, čijim istekom u svakom slučaju nastupa zastarelost. Rokovi sadržani u ovom članu dovode u sklad potrebu za pravnom sigurnošću i zaštitom potrošača.

Članom 72. Predloga zakona se jasno propisuje da se odgovornost proizvođača za štetu od proizvoda sa nedostatkom ne može ugovorom isključiti ni ograničiti. Navedeno pravilo ima za cilj sprečavanje eventualnih zloupotreba i obezbeđenje pune i nepromenjene zaštite potrošača u skladu sa javnim interesom i osnovnim načelima potrošačkog prava.

Članom 73. Predloga zakona se prvi put u srpsko zakonodavstvo uvode posebna pravila koja se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. Isporuka digitalnog sadržaja ili usluga tretira se kao obaveza trgovca koja nastaje odmah po zaključenju ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno. Uredna isporuka se smatra izvršenom kada su digitalni sadržaj, sredstvo za pristup sadržaju, odnosno digitalna usluga učinjeni dostupnim potrošaču ili (fizičkom ili virtuelnom) uređaju koji je on odredio. Ova odredba je usklađena sa Direktivom (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, tj. konkretno sa članom 5. ove direktive.

Članom 74. Predloga zakona se uređuju kriterijumi saobraznosti digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. Saobraznost je definisana kroz subjektivne i objektivne zahteve koji moraju biti ispunjeni da bi se smatralo da je trgovac ispunio svoju obavezu. Subjektivni zahtevi se odnose na individualno ugovorene uslove, uključujući specifične karakteristike ili svrhu za koju je sadržaj nabavljen, dok objektivni zahtevi uključuju standarde koji su uobičajeni za tu vrstu digitalnog sadržaja ili usluge. Posebno je značajna odredba kojom se propisuje obaveza trgovca da obavesti potrošača o ažuriranjima, koja uključuju bezbednosna ažuriranja, a koja su potrebna kako bi sadržaj bio saobrazan i da ih isporuči tokom perioda koji je određen stavom 6. ovog člana. Propisane su i posledice situacije kada potrošač u razumnom roku ne instalira dostavljena ažuriranja. Precizirano je da ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog vremenskog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom ugovorenog vremenskog perioda. Stavom 10. se precizno i jasno propisuje da se, ako ugovorne strane ne dogovore drugačije, digitalna usluga i digitalni sadržaj isporučuju u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku zaključenja ugovora.

Odredbe ovog člana, koje predstavljaju novinu u našem pravnom sistemu su u skladu sa članovima 7–8. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga.

Članom 75. Predloga zakona, koji je takođe novina u domaćem pravnom sistemu, uređuje se odgovornost trgovca u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, a koja je nastala usled njihove nepravilne integracije u digitalno okruženje potrošača. Preciziraju se dva osnova za odgovornost trgovca: prvi, kada je integraciju izvršio trgovac i drugi, kada je integraciju izvršio potrošač, ali je ona bila zasnovana na uputstvu koje je dostavio trgovac, čija je nepotpunost ili neispravnost prouzrokovala nesaobraznost. Ova odredba štiti potrošača i u situacijama u kojima sam sprovodi određene tehničke korake i postupa u skladu sa dostavljenim instrukcijama, ali je nesaobraznost posledica nedostatka u uputstvu za integraciju koje je dostavio trgovac.

Član 76. Predloga zakona se odnosi na situacije u kojima je potrošač onemogućen ili ograničen u korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge zbog prava trećeg lica, naročito u oblasti intelektualne svojine. U takvim slučajevima, potrošač ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti kao posledicu pravnih nedostataka. Iako mogu postojati situacije u kojima ugovor može biti ništav ili rušljiv kada je mogućnost otklanjanja nesaobraznosti isključena, u većini slučajeva potrošač uživa zaštitu koja je saglasna odredbama člana 80. ovog predloga zakona u smislu ostvarivanja prava da zahteva otklanjanje nesaobraznosti. Odredba ovog člana, koja je potrebna novina u domaćem zakonodavstvu, osigurava pravnu izvesnost i zaštitu interesa potrošača u složenim pravnim situacijama do kojih može doći u savremenom digitalnom dobu.

Članom 77. Predloga zakona se uređuje obaveza trgovca da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 73. ovog zakona i njegova odgovornost za saobraznost u skladu sa čl. 74. i 75. ovog zakona. Precizira se vremenski okvir odgovornosti trgovca za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u zavisnosti od toga da li je isporuka jednokratna ili kontinuirana. Za jednokratnu isporuku, odgovornost trgovca traje dve godine računajući od trenutka isporuke, dok kod kontinuirane isporuke koja je ugovorom predviđena da traje određeni period, trgovac odgovara za nesaobraznost koja se pojavi ili postane očigledna sve vreme tokom vremenskog perioda u okviru kog se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuje u skladu sa ugovorom. Navedenim novim pravilima se transponuju odredbe člana 11. Direktive (EU) 2019/770, koja uređuje određene aspekte ugovora o digitalnom sadržaju i digitalnim uslugama, uz poštovanje načela odgovornosti trgovca u skladu sa pravilima o zaštiti potrošača u digitalnoj sferi.

Član 78. Predloga zakona je takođe novina u zakonskom sistemu zaštite potrošača u Republici Srbiji i njime se uređuje teret dokazivanja u pogledu ispunjenja obaveze isporuke i saobraznosti digitalnog sadržaja i digitalne usluge. U skladu sa članom 12. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama, teret dokazivanja je na trgovcu. U slučajevima kada je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac u roku od jedne godine od isporuke mora da dokaže da je sadržaj bio saobrazan u trenutku isporuke. Kada je ugovorena kontinuirana isporuka, teret dokazivanja saobraznosti tokom celog vremenskog perioda u okviru kog se isporučuju digitalni sadržaj ili digitalna usluga u skladu sa ugovorom je takođe na trgovcu. Predviđen je izuzetak od ovog pravila u slučaju nekompatibilnosti digitalnog okruženja potrošača sa prethodno naznačenim tehničkim zahtevima, uz uslov da je potrošač o tim tehničkim zahtevima bio na jasan i razumljiv način obavešten pre zaključenja ugovora. Stavovima 5. i 6. ovog člana uređena je obaveza saradnje i posledice nesaradnje na pravila o teretu dokazivanja. Naime, propisuje se da je potrošač dužan

da sarađuje sa trgovcem u meri u kojoj je to potrebno i moguće da bi se utvrdilo da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, digitalno okruženje potrošača, pri čemu je zakonski ova saradnja ograničena na tehnički dostupna sredstva koja najmanje opterećuju potrošača. Međutim, ukoliko potrošač postupi suprotno navedenom pravilu, a trgovac ga je na jasan i razumljiv način pre zaključenja ugovora, obavestio o tehničkim zahtevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni u trenutku isporuke snosi potrošač. Kada se u celini sagledaju pravila sadržanim u članu 78. može se sa razlogom reći da se njima unapređuje pravna sigurnost potrošača, jača odgovornost trgovca u digitalnom okruženju i da su ona usklađena sa Direktivom (EU) 2019/770.

Članom 79. Predloga zakona koji je takođe novina, uređuju se prava potrošača u slučaju neisporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na način propisan u članu 73. ovog predloga zakona. U skladu sa članom 13. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama, potrošač će tada ostaviti trgovcu naknadni rok, a ako isporuka ni tada ne usledi, potrošač može da raskine ugovor. Stavom 3. ovog člana su predviđeni i izuzeci u kojima potrošač može odmah raskinuti ugovor, dakle bez ostavljanja naknadnog roka za isporuku, a to je: prvo, kada trgovac izjavi da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili to proizilazi iz okolnosti slučaja i drugo, ako je rok ispunjenja bitan element ugovora. Na opisani način se ovim članom obezbeđuje visok nivo zaštite potrošača i pravo na pravovremenu isporuku digitalnih dobara.

Član 80. Predloga zakona, kao novinu donosi precizno i detaljno propisivanje prava potrošača u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. U skladu sa čl. 14. i 15. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama, potrošač ima pravo na usklađivanje, odgovarajuće umanjenje cene ili na raskid ugovora. Pravo potrošača na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge podrazumeva obavezu trgovca da uskladi u primerenom roku, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača. Međutim, saglasno stavu 2. ovo pravo se neće ostvarivati ako bi to bilo nemoguće ili predstavljalo nesrazmerno opterećenje za trgovca, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinačnog slučaja, uključujući vrednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji nesaobraznost i značaj nesaobraznosti. Stav 4. precizno navodi pet slučajeva u kojima potrošač ima pravo ili na srazmerno umanjenje cene ili na raskid ugovora. Uređeno je da se umanjenje cene primenjuje proporcionalno srazmerno nesaobraznosti, poređenjem vrednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni sa vrednošću koju bi imali da su saobrazni. Stavom 7. ovog člana je posebno naglašeno da potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nesaobraznost neznatna, pri čemu trgovac snosi teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna.

Članom 81. Predloga zakona se uređuje način na koji potrošač raskida ugovor, u skladu sa članom 15. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama. Potrošač ima pravo da raskine ugovor prostom izjavom, a ukoliko ugovor obuhvata više elemenata, može raskinuti ugovor u celini ako je ispunjenje svih elemenata paketa ugovora bio razlog zaključenja ugovora, o čemu se potrošač izjašnjava. Ako to nije slučaj, onda raskid dela ugovora koji se odnosi na jedan element iz paketa ugovora ne utiče na punovažnost ugovora koji se odnosi na druge elemente.

Član 82. Predloga zakona koji predstavlja novinu, precizno i potpuno propisuje obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora. To uključuje povraćaj uplata koje je primio od potrošača, odnosno povraćaj srazmernog dela cene koji odgovara vremenskom razdoblju tokom kog su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili

nesaobrazni i dela cene koji je potrošač platio unapred za vremenski period koji bi preostao da ugovor nije raskinut. Posebno se i izričito propisuje da prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Osim ako nije reč o jednoj od četiri precizno propisane situacije, saglasno stavu 4. trgovac ne sme da koristi bilo kakav sadržaj koji se ne odnosi na podatke o ličnosti potrošača, a koje je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. U skladu sa članom 16. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama, naglasak je na pravu potrošača da besplatno preuzme sopstveni digitalni sadržaj (koji je pružio ili stvorio) u razumnom roku i mašinski čitljivom uobičajenom formatu i na obavezi trgovca da ne ometa pristup takvom sadržaju. Ne dovodeći u pitanje ovo pravo koje se odnosi na digitalni sadržaj koji je potrošač pružio ili stvorio, u pogledu ostalog sadržaja, trgovac može sprečiti potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički nalog potrošača.

Članom 83. Predloga zakona se propisuju obaveze potrošača nakon raskida ugovora. One obuhvataju najpre to da potrošač nakon raskida ugovora ne sme da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, niti ih sme staviti na raspolaganje trećim licima. Zatim, ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom nosaču, potrošač ga bez odlaganja vraća trgovcu na njegov zahtev, pri čemu troškove snosi trgovac. Stavom 3. je propisan rok od 14 dana u kome trgovac podnosi zahtev da mu potrošač vrati navedeni digitalni sadržaj, pri čemu se ovaj rok računa od dana kada je trgovac obavešten o odluci potrošača da raskine ugovor. Takođe, potrošač nije dužan da plati upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge za vreme koje je prethodilo raskidu ugovora za koje vreme su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni. Član 83. je usklađen sa članom 17. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama.

Član 84. Predloga zakona reguliše rokove i način povraćaja plaćenih iznosa od strane trgovca. Povraćaj se mora izvršiti bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana, bez troškova za potrošača, i putem istog sredstva plaćanja koje je potrošač koristio. Od navedenog pravila se može odstupiti samo ukoliko se potrošač izričito saglasi sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da zbog takvog načina povraćaja ne snosi nikakve troškove. Propisani rok od 14 dana se računa od dana kada je potrošač obavestio trgovca o zahtevu za umanjeње cene ili raskidu ugovora. Stavom 3. je izričito i jasno propisana zabrana trgovcu da obračunava naknadu za izvršeni povraćaj plaćenog iznosa. Ovaj član ima za cilj da obezbedi efikasnu finansijsku zaštitu potrošača u digitalnim transakcijama, a odredbe su u skladu sa članom 18. Direktive (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnim uslugama.

Članom 85. Predloga zakona, koji predstavlja apsolutnu novinu, uređuje se mogućnost izmene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom trajanja ugovora, kada je ugovorom predviđena kontinuirana usluga u određenom vremenskom periodu, uz preciziranje predmeta ugovora na koji se ove odredbe ne odnose, što doprinosi pravnoj sigurnosti. Ovakvo uređenje je od ključne važnosti za zaštitu interesa potrošača u digitalnom okruženju u kome se digitalne usluge često menjaju ili ažuriraju i nakon zaključenja ugovora. Trgovcu se dopušta izmena digitalnog sadržaja ili usluge samo pod strogo propisanim uslovima: ako je takva mogućnost predviđena ugovorom, ako postoji opravdani razlog, ako potrošač ne snosi dodatne troškove i ako je u dovoljnom roku unapred na jasan i razumljiv način obavešten na trajnom nosaču podataka o karakteristikama, trenutku izmene, svom pravu na raskid ugovora ili o mogućnosti zadržavanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez

izmene. Takođe, potrošaču se obezbeđuje mogućnost da ukoliko izmena značajno negativno utiče na mogućnost pristupa ili korišćenja, raskine ugovor bez dodatnih troškova (besplatno) u roku od 30 dana. Početak računanja ovog roka je takođe postavljen u korist potrošača i to alternativnim računanjem: od dana prijema obaveštenja o nameravanoj izmeni ili od dana kada je trgovac izmenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti od toga šta je nastupilo kasnije. Navedena pravila predstavljaju snažan zaštitni mehanizam protiv jednostranih izmena ugovora na štetu potrošača. Norme ovog člana usklađene su sa članom 19. Direktive (EU) 2019/770 o digitalnom sadržaju i digitalnim uslugama, koja propisuje uslove za izmenu sadržaja i posledice tih izmena na ugovorni odnos.

Članom 86. Predloga zakona se uređuje pravo trgovca na regres, odnosno pravo da zahteva naknadu od lica u lancu nabavke ukoliko je ispunio obaveze prema potrošaču, a koje su nastale usled neisporuke ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Ovakvo zakonsko rešenje je važan element za podsticanje savesnosti i poštenja, odnosno saradnje i poštovanja svrhe ugovora u celokupnom lancu dobavljača digitalnog sadržaja. Pravo na regres ne utiče na prava potrošača, već služi kao instrument međusobne odgovornosti između privrednih subjekata, odnosno trgovaca. Ono doprinosi pravnoj sigurnosti i podsticanju kvaliteta u digitalnim transakcijama. Član 86. ovog predloga zakona je usklađen sa članom 20. Direktive (EU) 2019/770 koji se odnosi na regresna prava trgovaca i pravnu zaštitu u odnosu na odgovorna lica u prethodnim fazama lanca transakcija i obezbeđuje doslednu primenu mehanizama zaštite potrošača na nivou EU.

Članom 87. Predloga zakona se uređuje situacija u kojoj je trgovac dužan da izradi stvar od sopstvenog materijala, pri čemu nije posebno ugovoren kvalitet tog materijala. U tom slučaju, trgovac je u obavezi da upotrebi materijal srednjeg kvaliteta. Opređeljeno normativno rešenje odgovara opštem principu ugovaranja i sprečava eventualne zloupotrebe od strane trgovca, koji bi inače mogao upotrebiti materijal nižeg kvaliteta. Istovremeno, odredba člana 87. ovog predloga zakona upućuje trgovca da postupa profesionalno i odgovorno, što su i legitimna očekivanja prosečnog potrošača. Na odgovornost trgovca u vezi sa kvalitetom materijala shodno se primenjuju pravila o saobraznosti robe iz članova 53–62. ovog zakona.

Član 88. Predloga zakona propisuje obavezu trgovca da upozori potrošača ukoliko uoči nedostatke u materijalu koji mu je potrošač predao radi izrade određene stvari. Ako trgovac propusti da izvrši ovu obavezu, odgovoran je za nastalu štetu, što uključuje ne samo situaciju kada trgovac primeti, već i kada je trebalo da primeti nedostatke u materijalu. Takođe, u slučaju da potrošač insistira na upotrebi materijala koji ima uočene nedostatke na koje ga je trgovac upozorio, trgovac ima pravo da odbije izvršenje ako to može da naškodi njegovom ugledu ili ako je očigledno da materijal nije podoban za izradu naručene stvari kada može da raskine ugovor, dok je izvan ova dva navedena razloga dužan da postupi po zahtevu potrošača. Pored toga, trgovac je dužan da upozori potrošača i na nedostatke u nalogu, kao i na sve relevantne okolnosti koje mogu uticati na izvršenje posla, a propust trgovca u tom pogledu dovodi do njegove odgovornosti za štetu.

Član 89. Predloga zakona precizira trenutak kada se usluga smatra izvršenom i u tom smislu postavlja kao osnovno pravilo da se usluga smatra izvršenom kada je ugovoreni posao okončan. U slučaju da se predmet nalazi kod trgovca, usluga se smatra izvršenom tek kada se stvar vrati potrošaču. Ukoliko rok za izvršenje nije ugovoren, trgovac ima obavezu da uslugu pruži u primerenom roku koji je potreban za izvršenje slične usluge. To praktično znači da se kao kriterijum za određivanje dužine „primerenog roka” koristi priroda usluge i uobičajeno trajanje takvih usluga. Ovo zakonsko rešenje štiti potrošača od mogućeg neopravdanog odugovlačenja.

Takođe, stavom 4. se propisuje da trgovac ne odgovara za kašnjenje koje nastupi krivicom potrošača, čime se obezbeđuje pravična raspodela rizika u izvršavanju ugovora i potvrđuje poštovanje savesnosti i poštenja.

Članom 90. Predloga zakona se precizira obaveza trgovca da samostalno pribavi materijal i rezervne delove koji su potrebni za izvršenje usluge, ukoliko drugačije nije predviđeno ugovorom. Uvođenjem ove norme naglašava se odgovornost trgovca za obezbeđivanje svih preduslova za blagovremeno i stručno izvršenje usluge. Takođe, propisuje se obaveza trgovca da se usluga izvrši na ugovoreni način, uz poštovanje pravila struke i uz profesionalnu pažnju. Propisivanjem ovakvih pravila član 90. odražava standarde kvaliteta i ponašanja koji su karakteristični za poslove pružanja usluga u savremenim tržišnim uslovima.

Članom 91. Predloga zakona se uređuje mogućnost trgovca da poveri izvršenje usluge trećem licu, osim ukoliko iz prirode usluge ili izričitih odredaba ugovora ne proizlazi obaveza ličnog izvršenja. Veoma je važno da i pri poveravanju izvršenja usluge trećem licu, ostaje odgovornost trgovca za izvršenje i saobraznost usluge, bez obzira na to što je izvršenje faktički obavilo drugo lice. Cilj ove odredbe je zaštita potrošača od eventualnog pokušaja prebacivanja odgovornosti na podizvođače ili druga angažovana lica, pa su propisivanjem pravila sadržanih u članu 91. potrošači adekvatno zaštićeni.

Članom 92. Predloga zakona uređuje se postupanje trgovca u slučaju kada se tokom pružanja usluge ukaže potreba za dodatnim radovima. U tom slučaju, trgovac je u obavezi da blagovremeno obavesti potrošača i pribavi njegovu saglasnost. Međutim, ukoliko saglasnost ne može da pribavi u primerenom roku, trgovac sme da izvrši dodatni rad jedino ukoliko je njegova cena neznatna u odnosu na ukupnu ugovorenu cenu, odnosno proračun, čime se sprečava mogućnost zloupotrebe i naknadnog značajnog uvećanja cene usluge. Stavom 3. je posebno normirano da ukoliko je ugovorena najviša cena usluge, ona se ne može uvećavati u slučaju dodatnih radova bez izričite saglasnosti potrošača. U slučaju rizika po zdravlje ili imovinu usled odlaganja izvršenja dodatnih radova, trgovac je dužan da o tome obavesti potrošača.

Članom 93. Predloga zakona uređuje se pravo potrošača na nadzor i učešće u kontroli izvršenja usluge, kada to priroda posla dozvoljava. Time se jača položaj potrošača tokom faze realizacije ugovora, jer ima mogućnost da nadgleda i utiče na tok izvršenja usluge vršeći kontrolu obavljanja posla i dajući uputstva. Trgovac ima obavezu da navedenu kontrolu omogući potrošaču, a ukoliko se trgovac ne pridržava obaveza u vezi sa kontrolom i saradnjom sa potrošačem, zakon propisuje da se takva usluga smatra nesaobraznom ugovoru, što daje potrošaču osnov za ostvarivanje prava zbog nesaobraznosti.

Član 94. Predloga zakona ustanovljava dužnost trgovca da potrošača bez odlaganja obavesti ukoliko se prilikom ili nakon zaključenja ugovora utvrdi da usluga očigledno ne odgovara potrebama potrošača ili njegovim razumnim očekivanjima u pogledu cene, tj. ako je ona značajno viša. Cilj ove norme je sprečavanje nepotrebnog troška ili nezadovoljstva potrošača. To znači da trgovac treba da vodi računa o ceni, vrednosti i drugim obeležjima i okolnostima usluge koje mogu uzrokovati napred navedeno. Posebno je važno što se uvodi obaveza trgovca da obustavi pružanje usluge ukoliko ne može da obavesti potrošača u primerenom roku ili ako nema odgovarajuće uputstvo od strane potrošača, osim u izuzetnim slučajevima koji podrazumevaju situacije u kojima se osnovano može pretpostaviti da potrošač ima nameru da se vršenje usluge nastavi. Ukoliko se trgovac ne pridržava ovih odredbi, smatra se da je usluga nesaobrazna, što otvara mogućnost za primenu odgovarajućih mera zaštite potrošača.

Član 95. Predloga zakona uređuje pitanje cene usluge i prethodnih troškova koji nastaju po zahtevu potrošača. Trgovcu se dozvoljava da naplati iznos za prethodnu analizu ili procenu, tj. prethodno ispitivanje sadržine ili cene usluge, ali samo ukoliko je potrošač mogao da očekuje da je to uobičajena praksa. Ako je potrošač mogao s obzirom na uobičajenu praksu ili slične okolnosti da očekuje da se prethodno ispitivanje ne naplaćuje, onda trgovac ne može da zahteva od potrošača naknadu za prethodno ispitivanje sadržine ili cene usluge čak ni kad je ono sprovedeno po zahtevu potrošača. Značajna odredba je sadržana u stavu 2. kojim se trgovcu zabranjuje da naplaćuje bilo kakve troškove (rad, materijal, drugo) ako je predmet ugovorne obaveze koji je bio u njegovom posedu uništen, izgubljen ili oštećen bez krivice potrošača. Navedenim pravilima sadržanim u ovom članu se štiti ekonomski interes potrošača i podstiče pažljivo postupanje trgovca sa robom koja mu je poverena.

Članom 96. Predloga zakona se uvodi obaveza trgovca da sačini proračun za usluge čija je vrednost veća od 5.000 dinara, u skladu sa principom transparentnosti cena i zaštite ekonomskih interesa potrošača. Proračun mora sadržati specifikaciju usluge i biti dostavljen potrošaču na trajnom nosaču podataka pre početka izvršavanja usluge. Time se osigurava informisanost potrošača i mogućnost da, na osnovu tačnih i razumljivih informacija, donese odluku o prihvatanju ponuđene usluge. Trgovac je dužan da pre otpočinjanja pružanja usluge pribavi pisanu saglasnost potrošača na proračun. Novina u odnosu na trenutno važeće zakonsko rešenje jeste izričito propisivanje obaveze trgovca da proračun i pisanu saglasnost potrošača čuva godinu dana od dana izvršenja usluge. Posebno je značajno što se, ukoliko je trgovac dao izričitu tvrdnju za tačnost proračuna, stavom 2. ovog člana isključuje mogućnost naknadnog povećanja cene. U suprotnom, može se zahtevati povećanje cene samo u okviru od 15%, osim ako je drugačije ugovoreno. Korisno je što se u cilju izbegavanja proizvoljnih tumačenja i mogućih manipulacija, stavom 4. jasno propisuje da se proračun odnosi na prodajnu cenu usluge, osim ako nije drugačije ugovoreno. Navedenim odredbama se štite potrošači od eventualnih pokušaja neočekivanih i neopravdanih povećanja cene tokom ili nakon izvršenja usluge, a zaštita potrošača je u ovom kontekstu zaokružena pravilom sadržanim u stavu 5. da u slučaju spora o tome da li ugovorni iznos predstavlja cenu ili proračun, teret dokazivanja snosi trgovac.

Članom 97. Predloga zakona se uređuje način plaćanja i obaveza trgovca da pruži specifikaciju cene u pisanoj formi ako se usluga sastoji iz više komponenti koje se naplaćuju odvojeno, što znači da iz specifikacije može da se utvrdi cena za svaku od izvršenih usluga. Potrošač ima pravo da izvršenu uslugu prvo pregleda i odobri pre nego što bude dužan da izvrši plaćanje, a ako nije ugovoren rok plaćanja usluge, potrošač je dužan da plati cenu tek posle izvršenja usluge. Uvođenje mogućnosti odbijanja plaćanja do dostavljanja specifikacije je mera koja obezbeđuje potpunu transparentnost i jača pravnu sigurnost potrošača. Ova odredba je u skladu sa načelom poštene trgovačke prakse i pravom potrošača da budu informisani o ceni i u skladu sa zaštitom od obmanjujućih trgovačkih praksi.

Članom 98. Predloga zakona se reguliše pravo trgovca da obustavi pružanje usluge u slučaju kašnjenja potrošača sa plaćanjem cene i istovremeno se utvrđuje obaveza trgovca da bez odlaganja obavesti potrošača o takvoj meri. Ako bi obustavljanje moglo dovesti do štete po zdravlje ili značajne štete po imovinu, trgovac je dužan da otkloni tu opasnost pre obustave, što predstavlja važan balans između zaštite interesa trgovca i prava potrošača. Takođe, propisuje se obaveza potrošača da nadoknadi trgovcu troškove nastale zbog obustave. Ovakvo rešenje je u skladu sa principom proporcionalnosti i očekivane lojalne saradnje između strana u ugovornom odnosu.

Članom 90. Predloga zakona se uređuje pravo potrošača da raskine ugovor o

pružanju usluga u slučaju kada trgovac ne izvršava ugovorene obaveze u skladu sa uslovima ugovora. Član 99. najpre predviđa da potrošač ima pravo da upozori trgovca ukoliko nastane opasnost da izvršena usluga bude nesaobrazna ugovorenoj zbog toga što se trgovac ne pridržava uslova iz ugovora i ostavi mu primeren rok za otklanjanje nepravilnosti, a ukoliko trgovac ne postupi u tom roku, potrošač ima pravo da raskine ugovor i traži naknadu štete. Ova norma jača zaštitu potrošača i podstiče trgovce na pravovremeno i kvalitetno izvršenje usluga.

Član 100. Predloga zakona precizira okolnosti pod kojima potrošač može raskinuti ugovor pre isteka roka ugovora, bez potrebe da ostavlja naknadni rok. Ukoliko je ugovoreni rok bitan element ugovora, a trgovac ne može izvršiti saobraznu uslugu u roku, kao i kada je trgovac u docnji a rok nije bitan element ugovora, ali potrošač nema interes za izvršenje usluge posle proteka ugovorenog roka, potrošač može odmah raskinuti ugovor (bez ostavljanja primerenog roka za izvršenje usluge) i tražiti naknadu štete.

Članom 101. Predloga zakona se uređuje obaveza trgovca da potrošaču pruži uslugu koja je saobrazna ugovorenoj. Saobraznost se tumači u širem smislu, uključujući kvalitet, sadržaj, svrhu, opis, redovna svojstva usluga iste vrste i očekivanja zasnovana na javnim izjavama. Stav 2. sadrži precizno propisivanje šest odstupanja od ugovorenog u kojima se smatra da usluga nije saobrazna. Pravna izvesnost je postignuta i potpunom odredbom stava 3. koja uređuje dve situacije u kojima trgovac nije odgovoran za nesaobraznost robe, a odnose se na to da nije znao ili nije mogao da zna da je treće lice u njegovo ime dalo opis pre zaključenja ugovora, oglasom ili na drugi način ili ako je opis na odgovarajući način blagovremeno ispravljen.

Član 102. Predloga zakona uređuje pravo potrošača u slučaju nesaobraznosti usluge ugovoru i odgovornost za nesaobraznost. Predviđeno je da potrošač ima pravo da zahteva od trgovca izvršenje saobrazne usluge, a u slučaju kada je ono nemoguće ili protivpravno, može zahtevati raskid ugovora. Stav 2. ovog člana propisuje da ako izvršenje saobrazne usluge predstavlja nesrazmerno opterećenje za trgovca, potrošač može zahtevati umanjeње cene ili raskid ugovora. Navedenim pravilima se obezbeđuje pravna zaštita potrošača u situacijama kada usluga nije izvršena u skladu sa ugovorenim uslovima, kao i podsticaj trgovcima da uslugu pruže profesionalno. Ovaj član propisuje u stavu 3. i primenu pravila o saobraznosti iz članova 53–62. ovog zakona, čime se obezbeđuje jedinstveno postupanje u pogledu prava potrošača i odgovornosti trgovca.

Član 103. Predloga zakona propisuje da trgovac odgovara za usluge koje su izvršila lica koja postupaju po njegovom nalogu, kao da ih je sam izvršio. Na taj način se štiti interes potrošača koji zaključuje ugovor sa trgovcem, a ne sa trećim licima, i kome mora biti obezbeđeno da ostvaruje prava neposredno prema trgovcu. Odredba ovog člana sprečava da se trgovac oslobodi odgovornosti za nekvalitetno pružene usluge pozivanjem na angažovanje trećih lica. Reč je o odgovornosti trgovca prema potrošaču bez obzira na to ko je konkretno izvršio uslugu po njegovom nalogu.

Članom 104. Predloga zakona se uređuju obaveze trgovaca u pogledu pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa i prava potrošača na pristup ovim uslugama. Potrošaču je zagarantovano pravo na uredno, neprekidno i kvalitetno snabdevanje po pravičnoj ceni, u skladu sa posebnim propisima. Trgovac je u obavezi da transparentno objavi sve uslove korišćenja usluga, izbegava diskriminaciju i primenjuje cene propisane posebnim propisima. Stav 3. propisuje i obavezu održavanja kvaliteta usluga u skladu sa zakonom i stručnim standardima. Posebno je značajna institucionalizacija savetodavnih tela i komisija za reklamacije, u čijem sastavu moraju učestvovati i predstavnici evidentiranih udruženja za zaštitu potrošača.

Na opisani način se obezbeđuje i jača glas potrošača u procesu odlučivanja i rešavanja sporova.

Članom 105. Predloga zakona se uvodi pojam „ugroženog potrošača”, čime se pravno prepoznaje i institucionalno štiti posebna kategorija potrošača koji zbog socijalnog, ekonomskog ili zdravstvenog statusa, odnosno teških ličnih prilika, pribavljaju robu ili koriste usluge pod znatno težim uslovima ili su u tome onemogućeni. Stavom 2. je uređeno da Vlada, na predlog nadležnog ministra, propisuje kriterijume za definisanje ugroženih potrošača i uslove pod kojima im se obezbeđuju usluge od opšteg ekonomskog interesa. Navedena norma predstavlja izraz socijalno odgovorne politike zaštite potrošača i usklađena je sa pravom i praksom u EU.

Član 106. Predloga zakona uređuje programe zaštite ugroženih potrošača u okviru pojedinih oblasti usluga od opšteg ekonomskog interesa. Navedenim programima se utvrđuju posebne mere i instrumenti za obezbeđenje pristupa, dostupnosti, načina određivanja cene, informisanja i podrške ugroženim kategorijama potrošača. Odredbama ovog člana postiže se usklađenost sa ciljevima socijalne uključenosti i pristupa osnovnim uslugama u skladu sa principima EU politike zaštite potrošača. Ovim članom se takođe, u stavu 2. uređuje da je za donošenje programa zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa nadležna Vlada, na predlog resornog ministra.

Član 107. Predloga zakona detaljno uređuje mehanizme zaštite potrošača u slučajevima moguće obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, kao što su električna energija, gas ili toplotna energija. Propisuje se da 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, s tim da je trgovac pre obustave dužan da potrošača u pisanom ili elektronskom obliku upozori na obavezu po osnovu ugovora i da ga pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja. Posebno je značajne novine sadržane u st. 3-5, ovog člana, kojima se uređuju situacije kada se vodi sudski ili vansudski postupak u kome potrošač osporava račun, ali istovremeno nastavlja da uplaćuje račune za tekuće obaveze. Tada trgovac ne može da obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa sve do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ukoliko je potrošač raskinuo ugovor. Stav 6. propisuje rok u kom je u slučaju obustave pružanja usluge, trgovac dužan da nastavi sa pružanjem usluga. Taj rok iznosi dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug. Veoma je značajno što se ovim članom obezbeđuje i zaštita ugroženih potrošača u pogledu snabdevanja radi grejanja tokom grejne sezone, kao i zabrana zloupotreba od strane trgovaca u pogledu komunikacije sa potrošačima od strane drugih lica i naplate zastarelih potraživanja. Pravila sadržana u ovom članu su usklađena sa praksom u EU i odgovaraju zahtevima pravičnosti i zaštite socijalno ranjivih grupa potrošača. Sadržina člana 107. predstavlja važan korak u pravcu podizanja nivoa zaštite potrošača u skladu sa evropskim standardima, i na taj način doprinosi realizaciji socijalno odgovornog pristupa u javnim uslugama.

Član 108. Predloga zakona uređuje dužnost trgovca da pre zaključenja ugovora o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa obezbedi potrošaču kompletne i jasne informacije, kako bi potrošač mogao doneti informisanu odluku. Precizno se navode kroz 10 tačaka sve informacije o kojima trgovac obaveštava potrošača, a koje uključuju i informacije o pravu na pristup uslugama po pristupačnoj ceni, posebnim ponudama, kriterijumima za sticanje statusa ugroženog potrošača, kao i uslovima priključenja i naknadama. Takođe je obaveza trgovca da omogućiti dostupnost svih relevantnih dokumenata pre zaključenja ugovora, uključujući i tekst

ugovora, u pisanom obliku ili na trajnom nosaču podataka, čime se jača transparentnost i zaštita potrošača.

Član 109. Predloga zakona uređuje ostale dužnosti trgovca u pogledu blagovremenog obaveštavanja potrošača o promenama cena, izmenama metodologije formiranja cena i izmenama opštih uslova ugovora. Trgovac je dužan da potrošača obavesti najkasnije 30 dana pre primene promena, a ako lično obaveštavanje nije moguće, obaveza postoji da se informacije javno objave. Ova obaveza je u skladu sa zakonodavstvom i praksom EU, koja zahteva transparentnost u pogledu cena i uslova ugovora, kao i pravovremeno obaveštavanje potrošača o svim bitnim promenama koje mogu uticati na njihova prava i obaveze. Novina je da je trgovac sada dužan da pre podnošenja predloga za izvršenje radi namirenja novčanog potraživanja, potrošača lično obavesti o postojanju duga i ostavi rok od 15 dana za izmirenje predmetnog potraživanja pod pretnjom pokretanja izvršnog postupka u skladu sa propisom kojim se reguliše izvršni postupak.

Članom 101. Predloga zakona se uređuje pravo potrošača da, raskine ugovor o pružanju usluga od opšteg ekonomskog interesa u slučaju nesaglasnosti sa izmenom cene, tarife, opštih uslova, sa kvalitetom pruženih usluga ili ako usluga nije pružena. Pravo na raskid je važan mehanizam zaštite prava potrošača i obezbeđuje da potrošač nije prinuđen da prihvati izmenjene uslove koje nije prihvatio u trenutku zaključenja ugovora. Istovremeno, u stavu 2. ovog člana se utvrđuje obaveza potrošača da plati usluge koje su mu pružene do raskida ugovora, što je razumljivo i opravdano rešenje.

Član 111. Predloga zakona uređuje obavezu trgovca da potrošaču omogući ostvarivanje prava na promenu pružaoca usluge iste vrste bez naplate naknade, čime se obezbeđuje slobodno tržišno takmičenje i izbor potrošača. Određen je rok od najviše mesec dana za zaključenje novog ugovora, što je u skladu sa praksom EU da se obezbedi brza i efikasna promena pružaoca usluga. Navedeni rok koji ne može biti duži od mesec dana se računa od dana kada je potrošač obavestio trgovca o toj nameri, osim ako posebnim zakonom nije drugačije uređeno.

Član 112. Predloga zakona precizira obaveze trgovca u pogledu dostavljanja računa za pružene usluge od opšteg ekonomskog interesa. Naglašava se obaveza redovnog i transparentnog obračuna usluga, omogućavanje praćenja potrošnje i pregleda zaduženja uz preciziranje elemenata računa. Naglašava se da redovnost trgovca u dostavljanju računa u navedenom cilju mora biti bez kašnjenja u rokovima koji se odnose na obračunski period od najviše mesec dana. Posebno se uređuje obaveza besplatnog dostavljanja detaljne specifikacije računa na zahtev potrošača i zabrana naplate usluge čitanja mernih uređaja. Dodatno, za zaštitu potrošača je veoma važan stav 5. kojim se propisuje da 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. Kada je reč o uslugama koje su besplatne za potrošača, one treba da budu tako i označene na računu.

Članom 113. Predloga zakona se propisuje obaveza za trgovce koji pružaju usluge od opšteg ekonomskog interesa, a odnosi se na obezbeđivanje besplatne telefonske linije za komunikaciju sa potrošačima. Svrha uvođenja besplatne telefonske linije je da se omogući potrošačima lak, neposredan i besplatan pristup trgovcu radi rešavanja pitanja i problema u vezi sa priključivanjem na distributivnu mrežu, kao i sa kvalitetom i korišćenjem pruženih usluga. Ova obaveza je u skladu sa opštim ciljem transparentnosti i dostupnosti usluga od opšteg ekonomskog interesa, koji proističe iz

načela dobrog upravljanja u odnosu trgovaca prema potrošačima, i doprinosi većoj efikasnosti u zaštiti prava potrošača. Novina sadržana u ovom članu jeste obaveza trgovca da besplatnu telefonsku liniju javno objavi, čime je učinjen iskorak u cilju potpunije zaštite potrošača u ovom kontekstu.

Članom 114. Predloga zakona se uređuje pravo potrošača na pokretanje sudskog ili vansudskog postupka radi zaštite svojih prava u slučaju spora sa trgovcem koji pruža usluge od opšteg ekonomskog interesa. Potrošač može da pokrene postupak sudske ili vansudske zaštite tek nakon proteka roka za dobijanje odgovora na izjavljenu reklamaciju u skladu sa ovim zakonom ili nakon što primi odluku trgovca po prigovoru u skladu sa zakonom kojim se uređuje opšti upravni postupak. Ovakvo rešenje je usaglašeno sa potrebom obezbeđivanja delotvorne zaštite potrošačkih prava i omogućava pristup pravdi. Pravna norma sadržana u ovom članu je u skladu sa pravom potrošača na delotvoran pravni lek, koje je garantovano u pravu Evropske unije.

Članom 115. Predloga zakona uređuju se detaljne obaveze organizatora putovanja i posrednika u pogledu obaveštavanja potrošača pre zaključenja ugovora o turističkom putovanju, povezanom putnom aranžmanu ili izletu (tzv. predugovorno obaveštavanje). Organizator i posrednik su dužni da na srpskom jeziku potrošaču (putniku) pruže sve relevantne informacije koje se odnose na osnovne karakteristike putovanja, kao što su: odredište, plan putovanja, vrsta i kvalitet prevoznog sredstva, smeštaj, obroci, veličina grupe i jezik komunikacije. Posebno je uređena i obaveza obaveštavanja o mogućnostima za lica sa smanjenom pokretljivošću, a na zahtev putnika. Organizator je dužan da obavesti potrošača i o bitnim aspektima poslovanja, kao što su: njegovo poslovno ime, adresa, kontakt podaci, kao i da transparentno prikaže prodajnu cenu putovanja sa svim obaveznim naknadama, taksama i troškovima. Posebna pažnja posvećena je obaveštavanju potrošača o minimalnom broju putnika potrebnom za realizaciju putovanja i rokovima za moguće otkazivanje, zahtevima za pasoš i vizu, zdravstvenim formalnostima, mogućnostima za raskid ugovora i postojanju dobrovoljnog ili obaveznog osiguranja. U slučaju da u trenutku zaključenja ugovora nije moguće navesti tačno vreme polaska i povratka, trgovac je obavezan da dostavi približne podatke i da najkasnije 48 sati pre početka putovanja dostavi precizne informacije. Organizator je takođe dužan da navedene podatke prenese posredniku, što obezbeđuje da svi učesnici u lancu prodaje pruže potrošaču kompletne i istinite informacije. Kada je reč o usklađenosti sa propisima Evropske unije, treba reći da je ovaj član u potpunosti usklađen sa Direktivom (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, posebno sa članom 5. ove direktive koji uređuje obaveze u pogledu predugovornog obaveštavanja. Propisivanjem obaveza koje sadrži ovaj član obezbeđuje se visok nivo zaštite potrošača u oblasti turizma i omogućava potrošaču da donese informisanu odluku pre zaključenja ugovora.

Članom 116. Predloga zakona se uvodi potpuno novo rešenje u srpsko potrošačko pravo kojim se uređuje posledica propusta organizatora ili posrednika da potrošaču (putniku) blagovremeno pruže sve predugovorne informacije, posebno u pogledu dodatnih naknada, taksi i drugih troškova, koji nisu obuhvaćeni ugovorom, odnosno jedinstvenom prodajnom cenom. Novim pravilom se propisuje da, ukoliko ove informacije nisu pružene pre zaključenja ugovora, potrošač nije obavezan da snosi te troškove. Navedeno znači da se ovom odredbom utvrđuje obavezujuća priroda predugovornih informacija. Izabrano rešenje doprinosi jačanju transparentnosti i zaštiti ekonomskih interesa potrošača, u skladu sa savremenim evropskim standardima u oblasti prava potrošača. Opisana novina je usklađena sa članom 5. i 6. Direktive (EU) 2015/2302 o paket aranžmanima i povezanim turističkim aranžmanima.

Članom 117. Predloga zakona se takođe uvodi potpuno novo rešenje u važeći zakonski okvir, koje predviđa da predugovorne informacije koje su pružene putniku postaju sastavni deo ugovora i mogu biti izmenjene samo uz izričitu saglasnost stranaka. Pored toga, propisana je obaveza organizatora i posrednika da sve informacije budu pružene na jasan, razumljiv i uočljiv način, kao i obaveza ažuriranja tih informacija pre zaključenja ugovora. Teret dokazivanja pružanja predugovornih informacija i tačnosti podataka datih u ugovoru leži na organizatoru odnosno posredniku. Ova novina je usklađena sa članom 5. i članom 6. Direktive (EU) 2015/2302 o paket aranžmanima i povezanim turističkim aranžmanima.

Članom 118. Predloga zakona se uređuju obaveze organizatora i posrednika u pogledu oglašavanja turističkih putovanja, povezanih putnih aranžmana i izleta. Organizator ili posrednik je u obavezi da obavesti potrošača o pravu da dobije predugovorne informacije u skladu sa čl. 115. i 116. ovog zakona. Ukoliko se ponuda upućuje putem interneta, ustanovljena je obaveza da se navedeni podaci učine dostupnim putniku, a ako se zaključenje ugovora nudi tokom promotivnog ili prodajnog događaja, organizator, odnosno posrednik je dužan da jasno istakne komercijalnu prirodu tog događaja i da omogući potrošaču da se obavesti o podacima iz čl. 115. i 116. ovog zakona za vreme trajanja promotivnog ili prodajnog događaja. Pravilima člana 118. uvedene su dodatne obaveze za organizatore odnosno posrednike, čime se doprinosi unapređenju transparentnosti i pravne sigurnosti za potrošače. Na opisan način, ovaj član je usklađen i sa Direktivom (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Član 119. Predloga zakona propisuje da ugovor o organizovanju putovanja mora biti zaključen u pisanoj formi na razumljiv i neobmanjujući način. Organizator i posrednik moraju putniku uručiti primerak ugovora na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema. Takođe, propisuje se da informacije iz čl. 115. i 116. ovog zakona moraju činiti sastavni deo ugovora i da mogu biti promenjene samo uz izričitu saglasnost ugovornih strana. Postavljanjem formalnih uslova za zaključenje ugovora o turističkom putovanju sadržanih u ovom članu, štite se informisanost i prava putnika. Navedena pravila sistema zaštite putnika u srpskom pravu, usklađena su sa čl. 6-7. Direktive (EU) 2015/2302.

Članom 120. Predloga zakona precizno se uređuje obavezan sadržaj ugovora o organizovanom putovanju i dokumenti koji se dostavljaju pre otpočinjanja putovanja. Pored osnovnih podataka iz člana 115. ovog zakona, ugovor o organizovanju putovanja mora da sadrži i 12 vrsta precizno i detaljno određenih podataka neophodnih za zaštitu potrošača, a koji uključuju i: specifične zahteve putnika sa kojima se organizator saglasio, informacije o postupanju sa reklamacijama, kontakt podatke organizatora odnosno posrednika, uslove pod kojima putnik ima pravo na odustanak od ugovora, podatke o davaocu garancije putovanja i druge. Takođe, stavom 2. se zakonskim putem ustanovljava obaveza blagovremenog dostavljanja svih neophodnih potvrda, karata, vaučera i informacija putniku pre polaska. Pravila sadržana u ovom članu su u skladu sa članom 7. Direktive (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Pravilima sadržanim u članu 121. Predloga zakona propisuje se odgovornost organizatora odnosno posrednika za tehničke nedostatke, odnosno greške tokom procesa rezervisanja turističkog putovanja, povezanog putnog aranžmana ili izleta ili usluga putovanja. Posebno se ističe da su organizator i posrednik odgovorni za sve greške pri rezervisanju osim ako su iste nastale zbog okolnosti koje su rezultat postupanja putnika ili su nastale usled neizbežnih i vanrednih okolnosti. Ovakvo zakonsko rešenje usklađeno je sa Direktivom (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim turističkim uslugama.

Članom 122. Predloga zakona se propisuje pravo putnika da pre otpočinjanja turističkog putovanja prenese ugovor na drugo lice koje ispunjava sve uslove iz predmetnog ugovora. Putnik može da prenese pravo iz ugovora o organizovanom putovanju na drugo lice samo ako o tome obavesti organizatora na papiru, na drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema, u razumnom roku pre otpočinjanja turističkog putovanja. Propisano je da obaveštenje o prenosu mora biti dostavljeno organizatoru najmanje sedam dana pre početka putovanja, što se smatra razumnim rokom u smislu pravila ovog člana. Prenos ugovora podrazumeva zaključenje novog ugovora o organizovanom putovanju, uz pravo organizatora na naknadu troškova na način propisan zakonom kojim se uređuje turizam. Putnik i novi putnik su solidarno odgovorni organizatoru za naknadu, tj. isplatu troškova. Rešenja sadržana u ovom članu su usklađena sa članom 9. Direktive (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim turističkim uslugama.

Članom 123. Predloga zakona se uređuje mogućnost povećanja cene turističkog putovanja, uz postavljanje strogih uslova u korist zaštite putnika. Pravo na povećanje cene može se ugovoriti samo uz istovremeno obezbeđenje prava putnika na umanjenje cene. Povećanje cene dozvoljeno je isključivo zbog promena cene goriva, taksi ili deviznog kursa. Propisano je i dodatno ograničenje da, uz ispunjenost svih prethodno navedenih uslova, jednostrano povećanje cene ne može biti veće od 8% ukupne cene turističkog putovanja, čime se štiti interes putnika. Pored toga, ustanovljava se obaveza organizatora da u slučaju povećanja cene na razumljiv i neobmanjujući način, dokumentovano i obrazloženo obavesti putnika najmanje 20 dana pre otpočinjanja putovanja. Rešenja i pravila sadržana u članu 123. ovog predloga zakona usklađena su sa članom 10. Direktive (EU) 2015/2302 o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Članom 124. Predloga zakona propisuju se uslovi za izmenu drugih uslova ugovora o organizovanju putovanja pre njegovog otpočinjanja, izuzimajući cenu jer je njoj posvećen prethodni član. Organizator može jednostrano izmeniti ugovor ako je takva mogućnost predviđena ugovorom i ako je promena zanemarljiva, pri čemu obaveštenje putnika o izmeni uslova ugovora organizator, odnosno posrednik treba da izvrši na uočljiv, razumljiv i neobmanjujući način na papiru, drugom trajnom nosaču podataka ili elektronskim putem, sa potvrdom prijema. Za bitne promene, precizno definisane stavom 2. ovog člana, obavezno je obaveštavanje putnika bez odlaganja, koje 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, jednakog ili većeg kvaliteta i njegovoj ceni. Navedeno znači da putnik ima pravo da raskine ugovor bez plaćanja naknade za raskid ili da prihvati ponuđene izmene. U slučaju da putnik prihvati predložene bitne izmene ugovora ili prihvati zamensko putovanje, organizator je dužan da zaključi novi ugovor o organizovanju putovanja i obezbedi novu garanciju putovanja, pri čemu ako izmena ugovora ili zamensko putovanje dovode do manjeg kvaliteta ili prouzrokuju dodatne troškove za putnika, organizator je dužan da putniku omogući odgovarajuće umanjenje cene. Takođe je stavom 8. predviđena obaveza refundacije uplata primljenih od putnika odmah, a najkasnije u roku od 14 dana u slučaju raskida ugovora. Ova pravila usklađena su sa članom 11. Direktive (EU) 2015/2302 o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Članom 125. Predloga zakona precizira se kada se dodatne usluge putovanja, kupljene nakon zaključenja ugovora, smatraju delom organizovanog turističkog paketa (putovanja) i kada se na njih primenjuje garancija putovanja. Pravne norme člana 125. uređuju tri situacije: (1) kada organizator sam proda dodatnu uslugu uz već ugovoreno putovanje; (2) kada omogući putniku da kupi uslugu od drugog trgovca

u roku kraćem od 24 sata; (3) kada se kupovina obavi putem povezanih onlajn, tj. internet sistema u istom roku od 24 sata. U svim tim slučajevima, dodatna usluga čini sastavni deo turističkog paketa, odnosno putovanja i mora biti pokrivena garancijom. Ukoliko se dodatna usluga kupi nakon isteka roka od 24 sata, putnik gubi pravo na garanciju, ali mora o tome biti unapred obavešten (pre zaključenja ugovora o organizovanju putovanja) i to tako što je organizator dužan da obaveštenje uruči putniku neposredno, elektronskim putem ili na trajnom nosaču podataka, uz potvrdu prijema. Zakon takođe predviđa da organizator mora dobiti izričitu saglasnost putnika pre nego što podatke o njemu prosledi drugom trgovcu, što je u skladu sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti. Rešenja sadržana u ovom članu su u skladu sa Direktivom (EU) 2015/2302 o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Članom 126. Predloga zakona se uređuje situacija u kojoj putnik naknadno kupuje uslugu putovanja koja nije obuhvaćena programom putovanja niti ponuđena kao fakultativna usluga od strane organizatora. Takva naknadno kupljena usluga, za koju putnik zaključuje zasebne ugovore sa drugim pojedinačnim trgovcima, ne čini deo turističkog putovanja i ne podleže garanciji organizatora, izuzev u slučajevima propisanim ovim zakonom. Navedeno rešenje doprinosi jasnijem razgraničenju odgovornosti, u skladu sa Direktivom (EU) 2015/2302.

Članom 127. Predloga zakona se uređuje pravni režim povezanih putnih aranžmana, koji predstavljaju oblik kombinovanog putovanja, ali ne ispunjavaju uslove za turističko putovanje u smislu zakona. Povezani putni aranžman postoji kada organizator ili posrednik omogući putniku da, radi istog putovanja, odvojeno kupi i plati najmanje dve različite usluge putovanja od različitih trgovaca, i kada se za te usluge zaključuju zasebni ugovori. Takav povezani aranžman ne predstavlja turističko putovanje, jer odgovornost za izvršenje usluga ne leži na jednom organizatoru, već na svakom trgovcu pojedinačno. Posebno se reguliše situacija kada putnik prvo kupi jednu uslugu, a zatim mu se u roku kraćem od 24 sata ponudi i druga, koju kupuje od drugog trgovca. Iako postoji vremenska i povezanost svrhe, zbog zasebnih ugovora i odvojene odgovornosti, reč je o povezanom aranžmanu, a ne o turističkom putovanju. Smeštaj, kao centralna turistička usluga, ne može biti predmet povezanog aranžmana u smislu ovog člana. Takođe, ako se uz prevoz ili iznajmljivanje vozila kupe dodatne turističke usluge male vrednosti (do 25% ukupne cene) koje nisu bitan element putovanja, i u tom slučaju postoji povezani aranžman, ali se on ne smatra turističkim putovanjem. Za ovakve aranžmane ne primenjuje se garancija putovanja, kao što je slučaj kod turističkih putovanja. Svaku uslugu obezbeđuje zaseban trgovac i odgovara isključivo za svoj ugovor, odnosno pravilno izvršenje svojih usluga. Stoga je od izuzetne važnosti da putnik pre zaključenja ugovora dobije jasno obaveštenje o svojim pravima i ograničenjima zaštite. Organizator je dužan da to obaveštenje dostavi neposredno, elektronski ili na trajnom nosaču podataka, uz potvrdu prijema. Navedenim pravilima se obezbeđuje transparentnost, sprečavaju zloupotrebe i štiti putnik od pogrešnih očekivanja u pogledu prava koja mu pripadaju. Odredbe su usklađene sa članom 3. stav 5. Direktive (EU) 2015/2302, kojim se uvodi poseban režim za povezane putne aranžmane.

Članom 128. Predloga zakona se bliže uređuje pojam turističkog putovanja i obaveze organizatora u slučajevima kada je putovanje sastavljeno od više različitih usluga, uključujući i usluge drugih trgovaca. Propisuje se da organizator ili posrednik sa putnikom zaključuje ugovor o organizovanju putovanja koje je organizator ponudio ili pripremio samostalno ili na osnovu zahteva putnika, a na osnovu ugovora sa drugim pružaocima usluga kojima je povereno izvršenje tog putovanja. Na ovaj način se potvrđuje da organizator deluje kao nosilac odgovornosti za celokupno putovanje, bez obzira na to što izvođenje pojedinačnih usluga može biti povereno trećim licima. Posebno se naglašava da se i sama usluga smeštaja sa jednim ili više noćenja smatra turističkim putovanjem, čime se proširuje zaštita putnika i na one slučajeve

gde nije ugovoren kompletan paket, već samo smeštaj. Dalje se propisuje da i kombinovana usluga koja sadrži prevoz ili iznajmljivanje vozila, uz dodatne usluge u turizmu čija vrednost prelazi 25% ukupne vrednosti putovanja i predstavlja bitan element putovanja, takođe predstavlja turističko putovanje. Isto važi i u slučaju kada putnik kod organizatora kupi jednu uslugu, a potom, u roku kraćem od 24 sata, a organizator mu omogući da kupi dodatnu uslugu od drugog trgovca, pod istim uslovom vrednosnog praga. U oba slučaja, organizator je u obavezi da obezbedi garanciju putovanja. Da bi se uspostavila pravna sigurnost, trgovac koji prodaje usluge u ovakvom slučaju mora u roku od 24 sata obavestiti organizatora da je ugovor zaključen. Organizator je zatim dužan da najkasnije u roku od 48 sati od prijema obaveštenja zaključi ugovor o organizovanju putovanja sa putnikom, u skladu sa ovim zakonom. Propuštanje da se ugovor zaključi u predviđenom roku ne oslobađa organizatora od odgovornosti za izvršenje turističkog putovanja, što je značajan mehanizam zaštite potrošača. Ukoliko dođe do situacije opisane u stavu 4, organizator je dužan da putnika obavesti o mogućnosti nastanka turističkog putovanja, njegovim pravima na garanciju, odnosno gubitku tog prava ako se usluga kod drugog trgovca kupi po isteku roka od 24 sata. Obaveštenje mora biti uručeno neposredno, elektronski ili na trajnom nosaču podataka, uz potvrdu prijema. Ova rešenja imaju za cilj da spreče eventualne zloupotrebe u kombinovanim uslugama i obezbede da putnik bude unapred informisan o svojim pravima. Odredbe su usklađene sa Direktivom (EU) 2015/2302, naročito sa članom 3. ove direktive.

Članom 129. Predloga zakona propisuje da u skladu sa načelom zaštite potrošača i obezbeđivanja pravičnosti u turističkim uslugama, propisano je pravo putnika da pre početka turističkog putovanja potpuno ili delimično odustane od ugovora, uz razlikovanje blagovremenog i neblagovremenog odustanka. Uređuje se pravo organizatora da u slučaju blagovremenog odustanka (u primerenom roku koji se određuje uzimajući u obzir vrstu turističkog putovanja) naplati samo administrativne troškove, dok u slučaju neblagovremenog odustanka ima pravo na naknadu predviđenu ugovorom, odnosno opštim uslovima putovanja, koja se izračunava uzimajući u obzir period preostao do otpočinjanja turističkog putovanja. Takođe se posebno uređuje zaštita putnika u slučajevima postojanja opravdanih razloga za odustanak (npr. iznenadna bolest, elementarne nepogode i vanredne situacije), kada organizator ima pravo samo na naknadu stvarnih troškova. Stavom 6. je pripisano da je na zahtev putnika, organizator dužan da pruži obrazloženje iznosa naknade. Pravila sadržana u članu 129. su usklađena sa Direktivom (EU) 2015/2302 o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, konkretno sa članom 12. navedene direktive.

Članom 130. Predloga zakona propisuje se pravo organizatora da raskine ugovor o organizovanju putovanja pre otpočinjanja putovanja u slučajevima nedovoljnog (manjeg od minimalnog) broja prijavljenih putnika ili postojanja neizbežnih i vanrednih okolnosti, uz obavezu vraćanja svih uplaćenih sredstava putniku u kratkom roku, bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od raskida. Ovim članom se uređuje i rok za obaveštavanje putnika o raskidu, kao i oslobađanje od odgovornosti organizatora za eventualne troškove putnika nastale usled raskida ugovora.

Članom 131. Predloga zakona uređuju se posebna prava učenika i studenata u slučaju organizovanog boravka u inostranstvu radi školovanja ili studiranja. Propisane su obaveze organizatora u pogledu smeštaja, obezbeđivanja uslova za pohađanje nastave, kao i obaveštavanja učenika ili studenta o domaćinu i odgovornom licu kome učenik odnosno student može da se obrati za pomoć u mestu boravka u inostranstvu. Dodatno, organizator, odnosno posrednik je dužan da učeniku, odnosno studentu, pruži neophodne informacije o kulturi, običajima i načinu života u zemlji odredišta. U slučaju nepoštovanja navedenih obaveza, učenik ili student ima pravo da pre otpočinjanja putovanja bez naknade raskine ugovor, pri čemu je teret

dokazivanja ispunjenja navedenih obaveza na organizatoru odnosno posredniku. Propisivanjem navedenih posebnih prava, član 131. je u funkciji dodatne zaštite učenika i studenata kao osetljive kategorije potrošača i formulisan je kao odgovor na realne potrebe i situacije do kojih dolazi u savremenom obrazovanju, koje neretko uključuje i školovanje, odnosno studiranje u inostranstvu.

Članom 132. Predloga zakona se precizira obaveza organizatora da realizuje turističko putovanje u skladu sa ugovorom o organizovanom putovanju i važećim propisima kojima se uređuje turizam. Organizator snosi odgovornost za saobraznost usluga, uključujući usluge koje pružaju treća lica, kao što su prevoznici ili pružaoci smeštaja, ishrane, sportsko-rekreativnih, kulturnih i sličnih programa kojima se ispunjava slobodno vreme. Novina u ovom članu je izričita odredba stava 5. kojom se uređuje da je teret dokazivanja saobraznosti usluge na organizatoru. Pravila sadržana u ovom članu su usklađena sa članom 13. Direktive (EU) 2015/2302 o paket- aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Članom 133. Predloga zakona se propisuje obaveza putnika da bez odlaganja prijavi nesaobraznost usluga tokom realizacije putovanja. Organizator je u obavezi da, u slučaju nesaobraznosti, bez odlaganja preduzme mere za usklađivanje usluga sa ugovorom, osim kada nije u mogućnosti da ih izvrši ili bi to dovelo do nesrazmernih troškova. Propisana su prava putnika 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. Novinu predstavlja i stav 7. kojim se otklanja svaka nedoumica u tumačenju, jer se izričito propisuje da se prijava nedostatka saobraznosti u kontekstu ovog člana ne smatra reklamacijom. Rešenja sadržana u članu 133. su usklađena sa članom 14. Direktive (EU) 2015/2302.

Član 134. Predloga zakona reguliše situaciju kada značajan deo usluga putovanja ne može biti pružen kako je ugovoreno (značajan nedostatak saobraznosti). Propisuje se obaveza organizatora da ponudi odgovarajuće zamenske usluge putovanja jednakog ili većeg kvaliteta od onog navedenog u ugovoru bez dodatnih troškova. Precizirani su uslovi i način ostvarivanja prava putnika na raskid ugovora bez plaćanja naknade za raskid, pravo na smanjenje cene, odnosno pravo na naknadu štete, kao i na repatrijaciju jednakim prevoznim sredstvom bez nepotrebnog odlaganja i bez dodatnih troškova za putnika, odnosno obaveza organizatora da snosi troškove neophodnog smeštaja tokom perioda koji nije duži od tri noći po putniku. Stavom 6. je obezbeđena posebna zaštita za osetljive kategorije putnika, pod uslovom da je organizator o njihovim posebnim potrebama obavešten najmanje 48 sati pre početka turističkog putovanja. Ova pravila su u skladu sa Direktivom (EU) 2015/2302.

Članom 135. Predloga zakona se uređuje pravo putnika da zahteva umanjenje cene zbog nedostatka saobraznosti tokom putovanja. Propisane su obaveze organizatora i lokalnih predstavnika da bez odlaganja odgovore na reklamaciju odnosno prijavu nedostatka saobraznosti i otklone svako odstupanje od ugovora na koje potrošač ukaže. Istovremeno, propisuju se ograničenja prava putnika na umanjenje cene ako nesaavesno propusti da prijavi nedostatke (tj. ukaže na odstupanja) ili ako se nesaobraznost može pripisati putniku (kada organizator to dokaže). Navedena pravila su usklađena sa članom 14. Direktive (EU) 2015/2302.

Član 136. Predloga zakona propisuje prava putnika na naknadu štete u slučaju nesaobraznosti usluga putovanja uređena su odredbama ovog člana u skladu sa članom 14. Direktive (EU) 2015/2302 o paket- aranžmanima i povezanim putnim

aranžmanima. Organizator je odgovoran za naknadu materijalne i nematerijalne štete putniku, s tim da ne može ograničiti svoju odgovornost ispod trostrukog iznosa ugovorene cene putovanja. Ovo ograničenje se ne primenjuje u slučajevima telesnih povreda ili štete izazvane namerno ili usled nemara organizatora. Stavom 3. je propisano da je organizator oslobođen odgovornosti za štetu ako dokaže da je nesaobraznost izazvana: propustima putnika; propustima trećeg lica, koje nije odgovorno za pružanje usluga putovanja; dejstvom više sile. Ovaj član doprinosi jačanju pravne sigurnosti potrošača prilikom ostvarivanja svojih prava.

Članom 137. Predloga zakona precizira obavezu organizatora da obezbedi dostupnost mehanizama za podnošenje reklamacija odnosno prijavu nedostatka saobraznosti tokom trajanja putovanja (na jednostavan i pristupačan način) i propisuje rok zastarelosti od tri godine za ostvarivanje prava na umanjeње cene ili naknadu štete. Rok zastarelosti počinje da teče od dana saznanja za nesaobraznost usluge obuhvaćene ugovorom o organizovanju putovanja. Član 137. je usklađen sa članom 14. stav 6. Direktive (EU) 2015/2302, koja propisuje da rok zastarelosti za podnošenje zahteva ne sme biti kraći od dve godine. Cilj ovog člana je da se osigura brza i efikasna zaštita prava potrošača.

Član 138. Predloga zakona se odnosi na komunikaciju putnika sa organizatorom i posrednikom u skladu sa članom 13. stav 2. Direktive (EU) 2015/2302. Novina je da se putniku omogućava da svoje primedbe i zahteve šalje ne samo direktno organizatoru već i posredniku ili lokalnom predstavniku organizatora ili lokalnoj agenciji na koju je organizator ili posrednik putnika uputio za slučaj potrebe, pri čemu se rokovi računaju od trenutka prijema takvih poruka. To znači da se saglasno izričitom pravilu sadržanom u stavu 4. ovog člana, smatra da je organizator primio poruku, zahtev prijave nedostatka saobraznosti ili reklamaciju istovremeno kada i navedene kategorije lica kojima se primedbe u određenim oblicima mogu uputiti, pri čemu su ta lica dužna da da proslede poruke, zahteve, prijave nedostatka saobraznosti ili reklamacije organizatoru bez nepotrebnog odlaganja. Na opisane načine se proširuju mogućnosti potrošača za kontakt sa organizatorom i olakšava položaj potrošača.

Članom 139. Predloga zakona uređuje se obaveza organizatora da pruži pomoć putniku koji se suočava sa poteškoćama, posebno u situacijama neizbežnih i vanrednih okolnosti, uređena je u skladu sa članom 16. Direktive (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima. Organizator je dužan da bez nepotrebnog odlaganja obezbedi odgovarajuće informacije o zdravstvenim uslugama, lokalnim nadležnim organima i pomoći konzulata, pruži pomoć u cilju ostvarivanja komunikacije na daljinu i pronade alternativne (zamenske) putne aranžmane, s pravom naplate samo stvarnih troškova za pružanje pomoći i to ako je poteškoća nastala namernim postupanjem ili usled nemara putnika.

Odredbama člana 140. Predloga zakona se zahteva da organizator ima garanciju putovanja u slučaju insolventnosti i garanciju putovanja radi naknade štete. Propisivanje ovakve dužnosti organizatora je u interesu putnika, jer se na ovaj način obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u Republici Srbiji i inostranstvu, kao i sva potraživanja putnika. Dodatno, garancijom se obezbeđuje naknada štete putniku u slučaju neispunjenja, delimičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obaveza organizatora putovanja. Takođe, predviđa se pravo putnika da odustane od ugovora ako organizator putniku ne pruži informaciju o garanciji putovanja, odnosno ako mu ne ruči potvrdu o istoj. U tom slučaju nastaje obaveza organizatora da putniku vrati sva sredstva koja je uplatio najkasnije u roku od 14 dana od odustanka od ugovora, pri čemu u tom slučaju organizator nema pravo na naknadu administrativnih troškova, što znači da ne može

umanjiti iznos koji je dužan da vrati putniku. Odrede ovog člana obezbeđuju primenu člana 17. Direktive (EU) 2015/2302 o paket-aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

Članom 141. Predloga zakona propisuje se uvođenje obaveze trgovca da potrošača tačno, potpuno i blagovremeno (u primerenom roku, pre zaključenja ugovora, bez naknade u propisanoj formi i na propisani način) obavesti o svim relevantnim činjenicama u vezi sa zaključenjem ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, trajnim olakšicama za odmor, pomoći pri preprodaji ili omogućavanju razmene, značajno se jača položaj potrošača i omogućava donošenje informisane odluke. Navedeno pravilo u ovom članu o obavezi predugovornog informisanja je usklađeno sa Direktivom 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Saveta o zaštiti potrošača u pogledu određenih aspekata ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šeringu), trajnim olakšicama za odmor, preprodaji i razmeni. U cilju obezbeđivanja uslova koji potrošaču garantuju razumevanje, ovim članom je propisano i da ministar nadležan za poslove turizma bliže propisuje sadržinu informativnih obrazaca o navedenim ugovorima na koje se odnosi ovaj član, pri čemu je važno i to da je stavom 4. ovog člana precizirano da podaci iz takvih informativnih obrazaca moraju biti na srpskom jeziku.

Članom 142. Predloga zakona propisuju se pravila o oglašavanju vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti i srodnih ugovora imaju za cilj da spreče eventualno dovođenje potrošača u zabludu. Trgovac je obavezan da istakne promotivnu, odnosno prodajnu svrhu događaja i učini predugovorne informacije dostupnim potrošaču tokom celog trajanja događaja. Takođe, jasno se zabranjuje da se vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti i trajne olakšice za odmor oglašavaju ili prodaju u smislu ulaganja. Ova rešenja su usklađena sa Direktivom 2008/122/EZ o zaštiti potrošača u pogledu određenih aspekata ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šeringu), trajnim olakšicama za odmor, preprodaji i razmeni, naročito sa članom 3. ove direktive.

Članom 143. Predloga zakona uređuje se propisivanje formalnih uslova za zaključenje ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovora o trajnim olakšicama za odmor, ugovora o pomoći prilikom preprodaje i ugovora o omogućavanju razmene, kao što su obavezna pismena forma, sastavljanje na srpskom jeziku uz overen prevod ugovora na jeziku destinacije na kojoj se nepokretnost nalazi, kao i izričito informisanje potrošača o pravu na odustanak i obaveza uključenja obrasca za odustanak (čiju sadržinu bliže propisuje ministar nadležan za poslove turizma) kao sastavnog dela ugovora, dodatno se obezbeđuje pravna sigurnost i zaštita interesa potrošača. U tom cilju, ovaj član ustanovljava i obavezu trgovca da potrošaču preda najmanje jedan primerak potpisanog ugovora, precizno uređuje način i uslove pod kojima se mogu menjati podaci i propisuje podatke koje ugovor mora da sadrži. Pravila sadržana u članu 143. su u skladu sa Direktivom 2008/122/EZ.

Odredbe člana 144. Predloga zakona utvrđuju pravo potrošača da bez obaveze navođenja razloga 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, u roku od 14 dana od dana prijema zaključenog ugovora. Ovo pravo se primenjuje u skladu sa Direktivom 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Saveta o zaštiti potrošača koja se odnosi na ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i srodne ugovore.

Član 145. Predloga zakona propisuje produžene rokove za odustanak od ugovora u

slučajevima kada trgovac ne dostavi obavezne informacije ili ne dostavi obrazac za odustanak od ugovora u propisanoj formi. Ova odredba je usklađena sa čl. 6-7. Direktive 2008/122/EZ i omogućava potrošaču dodatnu zaštitu u slučaju nepotpunog ili netačnog obaveštavanja, tako što precizno uređuje situacije u kojima dolazi do produženja roka za odustanak od ugovora i tako određuje trenutak od koga se rok računa u takvim situacijama.

U skladu sa Direktivom 2008/122/EZ, član 146. Predloga zakona uređuje način korišćenja prava na 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 tako što propisuje da izjava kojom potrošač odustaje od nekog od navedenih ugovora mora biti data u pisanoj formi (na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka), a može biti dostavljena i na obrascu za odustanak. Osim propisane forme izjave, uslov za njeno pravno dejstvo jeste da je poslata u roku za odustanak od ugovora, što znači da je blagovremena.

Član 147. Predloga zakona uređuje pravne posledice odustanka od ugovora odnosno predugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i srodnim ugovorima, a to su: prestaju obaveze ugovornih strana da izvrše ili zaključe ugovor, potrošač ne snosi troškove, niti je dužan da plati usluge pružene pre odustanka od ugovora. Pravila sadržana u ovom članu su u skladu sa Direktivom 2008/122/EZ.

Odredbama člana 148. Predloga zakona propisuje se zabrana ugovaranja bilo kakvih plaćanja unapred, pružanja sredstava obezbeđenja, rezervisanja novca na računima, izričitog priznanja duga ili bilo kakvog drugog izvršenja obaveza prema trgovcu ili trećem licu pre isteka roka za odustanak od ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, ugovoru o trajnim olakšicama za odmor, ugovoru o pomoći prilikom preprodaje i ugovoru o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti. Ovim se praktično pravno štiti pravo potrošača na razmatranje ugovorenih obaveza bez pritiska da izvrši bilo kakva plaćanja pre isteka roka za odustanak, u skladu sa članom 9. Direktive 2008/122/EZ koja se odnosi na zaštitu potrošača u pogledu određenih aspekata ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti i srodnim ugovorima.

Član 149. Predloga zakona predviđa obavezu trgovca da omogući potrošaču plaćanje ugovora o trajnim olakšicama za odmor u jednakim godišnjim ratama za vreme trajanja ugovora. Suprotno postupanje je izričito zabranjeno stavom 2. ovog člana. Pored toga, potrošaču se omogućava pravo da, nakon prve uplate, u roku od 14 dana od dana prijema zahteva za plaćanje (kakve zahteve trgovac mora slati najkasnije 14 dana pre dospeća svake obročne otplate), odustane od ove vrste ugovora bez obaveze plaćanja kamate. Ovo rešenje je u skladu sa Direktivom 2008/122/EZ.

Članom 150. Predloga zakona uređuje se posledice odustanka potrošača 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, na povezane ugovore, tako što se propisuje prestanak svih povezanih ugovora, uključujući i ugovor o kreditu. Povezani ugovori prestaju da važe bez dodatnih troškova za potrošača. Stavom 2. se precizira da ako je kredit obezbeđen preko trećeg lica, trgovac je dužan da o odustanku obavesti davaoca kredita. Navedeno rešenje je usklađeno sa evropskim pravilima zaštite potrošača iz Direktive 2008/122/EZ.

Članom 151. Predloga zakona se uređuje obaveza trgovca da pruži potrošaču pomoć prilikom preprodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor. Ako trgovac tu obavezu ne ispuni, potrošač ima pravo da zahteva

da trgovac otkupi vremenski podeljeno korišćenje nepokretnosti ili trajne olakšice za odmor. Ovo rešenje ima za cilj da se poveća zaštita potrošača od rizika u slučajevima kada trgovac ne ispuni svoje obaveze.

Član 152. Predloga zakona propisuje solidarnu odgovornost trgovca i svih lica koja učestvuju u prodaji ili posredovanju u vezi sa uslugama vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti prema potrošaču za izvršenje obaveza. Ovo rešenje je predviđeno radi obezbeđenja potpune zaštite potrošača i usklađeno je sa standardima zaštite iz evropskog potrošačkog prava.

Član 153. Predloga zakona se propisuje donošenje dokumenta javne politike kao osnovnog dugoročnog dokumenta kojim se definišu ciljevi i aktivnosti radi ostvarivanja politike zaštite potrošača u Republici Srbiji. Dokumentom javne politike se postavljaju smernice za sve nosioce zaštite potrošača i utvrđuje akcioni plan za njenu realizaciju. Predviđa se da dokument javne politike donosi Vlada, na predlog Ministarstva.

Član 154. Predloga zakona se određuje da su nosioci zaštite potrošača: Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo, Nacionalni savet za zaštitu potrošača, druga ministarstva i regulatorna tela, organi autonomne pokrajine i jedinica lokalne samouprave, kao i udruženja i savezi. Naglašava se važnost saradnje svih navedenih subjekata u cilju unapređenja sistema zaštite potrošača, uključujući sprovođenje Strategije i akcionog plana.

Članom 155. Predloga zakona se propisuje uloga privrednih i profesionalnih komora i udruženja trgovaca u promovisanju zaštite potrošača među trgovcima. Takođe se uređuje njihova saradnja sa nosiocima zaštite potrošača u cilju unapređenja prava potrošača i jačanja kulture zaštite potrošača.

Član 152. Predloga zakona se detaljno uređuju poslovi ministarstva nadležnog za zaštitu potrošača kroz 20 definisanih tačaka. Suštinski, Ministarstvo je odgovorno za kreiranje i sprovođenje politike zaštite potrošača, praćenje i koordinaciju aktivnosti svih relevantnih institucija, usklađivanje zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača sa propisima Evropske unije koji se odnose na ovu oblast, pripremu i sprovođenje Strategije, pružanje podrške razvoju vansudskog rešavanja sporova i udruženjima potrošača, kao i za aktivnosti edukacije, informisanja javnosti i podsticanja naučnih istraživanja u ovoj oblasti. Posebno je značajno i to da Ministarstvo sprovodi postupak i određuje mere zaštite kolektivnog interesa potrošača.

Članom 157. Predloga zakona se propisuje obrazovanje Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača radi unapređenja sistema zaštite potrošača i saradnje svih nosilaca i drugih subjekata koji se bave zaštitom potrošača. Nacionalni savet ima savetodavnu ulogu i obavlja niz poslova kao što su: učešće u izradi Strategije, izveštavanje Vlade o stanju u oblasti zaštite potrošača, predlaganje mera i aktivnosti za unapređenje zaštite potrošača i informisanje javnosti.

Članom 158. Predloga zakona se uređuje sastav Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača, koji uključuje predstavnike ministarstva, drugih nadležnih organa, evidentiranih udruženja i saveza, privrednih i profesionalnih komora, kao i nezavisne stručnjake. Propisuje se da jednu trećinu članova čine predstavnici evidentiranih udruženja i saveza, što obezbeđuje učešće potrošačkog sektora u kreiranju politika u skladu sa evropskim standardima učešća potrošačkih organizacija u procesima odlučivanja.

Članom 159. Predloga zakona se propisuje da organi autonomne pokrajine i jedinica lokalne samouprave preduzimaju aktivnosti iz svoje nadležnosti za unapređenje zaštite potrošača, uključujući podršku radu udruženja, podsticanje edukacije potrošača i uključivanje predstavnika potrošača u proces donošenja odluka. Ovakvo uređenje doprinosi jačanju lokalnog sistema zaštite potrošača u skladu sa

preporukama i praksom u Evropskoj uniji.

Članom 160. Predloga zakona se propisuju osnovni uslovi koje udruženja i savezi osnovani radi ostvarivanja ciljeva zaštite potrošača moraju da ispunje da bi stekli status udruženja za zaštitu potrošača (što je pretpostavka za ostvarivanje prava iz člana 165.), a to su: nedobitnost, nezavisnost od trgovaca i političkih stranaka, i nepostojanje konflikta interesa kod lica na rukovodećim položajima. Ovo rešenje obezbeđuje da potrošačke organizacije zaista predstavljaju interese potrošača.

Članom 161. Predloga zakona se uređuju aktivnosti udruženja i saveza za zaštitu potrošača, kao što su informisanje, edukacija, savetovanje potrošača, postupanje po prigovorima potrošača i sprovođenje istraživanja. Na ovaj način se potvrđuje uloga udruženja kao aktivnih učesnika u sistemu zaštite potrošača, u skladu sa praksom Evropske unije.

Članom 162. Predloga zakona se ustanovljava Evidencija udruženja i saveza za zaštitu potrošača koju vodi Ministarstvo. Evidencija je javna (objavljuje na zvaničnoj internet stranici Ministarstva) i sadrži bitne podatke o udruženjima i savezima, čime se obezbeđuje transparentnost i javni nadzor nad radom organizacija koje deluju u oblasti zaštite potrošača.

Član 163. Predloga zakona se uređuje postupak upisa u Evidenciju, koji podrazumeva podnošenje prijave Ministarstvu uz dokaze o ispunjenosti uslova propisanih zakonom. Ministar bliže propisuje uslove, sadržinu prijave i način vođenja Evidencije.

Članom 164. Predloga zakona se preciziraju uslovi za upis u Evidenciju, kao što su aktivnost u oblasti zaštite potrošača najmanje tri godine od upisa u registar (o čemu se dostavlja i izveštaj), neophodni kadrovski, materijalni i tehnički kapaciteti, iskustvo i stručnost lica na rukovodećim pozicijama i zaposlenih. Ovi kriterijumi imaju za cilj da obezbede profesionalnost i stabilnost rada udruženja, a o utvrđivanju njihove ispunjenosti Ministarstvo je dužno da zatraži mišljenje Saveta potrošača, koji ga dostavlja Ministarstvu u roku od 15 dana od prijema zahteva. Takođe, ovim članom je jasno propisano da je za upis saveza u Evidenciju neophodno da savez čine najmanje tri udruženja.

Članom 165. Predloga zakona se precizno definišu prava evidentiranih udruženja i saveza, kroz 7 tačaka, što uključuje pravo da konkurišu za finansijsku podršku, pravo da pokrenu postupke za zaštitu kolektivnih interesa potrošača, da zastupaju interese potrošača u sudskim i vansudskim postupcima, kao i pravo na učešće u procesima pripreme propisa i dokumenata kojima se uređuju prava potrošača. Ovakvo uređenje omogućava aktivnu ulogu udruženja u sistemu zaštite potrošača, u skladu sa principima transparentnosti i uključivanja.

Član 166. Predloga zakona se uređuje (su)finansiranje aktivnosti udruženja i saveza iz budžeta Republike Srbije, kao i rokovi za podnošenje i način objavljivanja finansijskih izveštaja o aktivnostima koje su finansirane na ovaj način. Propisuje se i zabrane u pogledu prihvatanja donacija od lica s kojima postoji sukob interesa, uz jasno propisane izuzetke i definisanje sukoba interesa. Pravilima sadržanim u članu 166. se obezbeđuje nezavisnost i nepristrasnost udruženja u zaštiti interesa potrošača.

Članom 167. Predloga zakona se uređuju uslovi za brisanje udruženja i saveza iz Evidencije, kao i postupak koji sprovodi Ministarstvo uz mišljenje Saveta potrošača. Pravila sadržana u ovom članu obezbeđuju da samo udruženja koja kontinuirano ispunjavaju propisane uslove mogu učestvovati u zaštiti potrošača kao evidentirana udruženja. Brisano udruženje ne može biti ponovo upisano u Evidenciju u roku od godinu dana od dana brisanja.

Članom 168. Predloga zakona se uređuje organizacija i delokrug poslova Saveta potrošača, koji predstavlja institucionalizovani oblik saradnje svih evidentiranih udruženja i saveza. Savet usaglašava stavove udruženja, predlaže članove Nacionalnog saveta, donosi etički kodeks i daje mišljenja i preporuke Ministarstvu. Ovo rešenje doprinosi demokratskom učešću i transparentnosti u oblasti zaštite potrošača.

Članom 169. Predloga zakona se najpre definiše potrošački prigovor kao svaka predstavka ili pritužba kojom potrošač prijavljuje povredu prava uređenu ovim ili drugim zakonom i uređuje se uspostavljanje Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, što doprinosi dostizanju transparentnosti i efikasnosti u praćenju stanja na tržištu u pogledu zaštite potrošača, u skladu sa propisima Evropske unije koji uređuju prava potrošača i načela dobre uprave. Registar omogućava sistematizaciju podataka i identifikaciju kritičnih oblasti, što su pretpostavke za sačinjavanje predloga za unapređenje, o čemu se jednom godišnje Nacionalnom savetu dostavlja izveštaj koji se javno objavljuje. Na taj način se godišnjim izveštavanjem o radu Registra doprinosi unapređenju javnih politika u oblasti zaštite potrošača. Ministarstvo ima obavezu da pri obradi podataka o ličnosti poštuje zakonske propise o zaštiti podataka o ličnosti.

Članom 170. Predloga zakona precizno se definiše pojam potrošačkog spora, kao i razlikovanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, što je u skladu sa evropskim standardima o unapređenju pristupa pravdi potrošača. Propisuje se obaveza sudova da vode evidenciju o potrošačkim sporovima i da godišnje dostavljaju podatke, koje potom objedinjuje ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa. Takođe, uvodi se olakšica za potrošače u vidu oslobađanja od plaćanja sudskih taksi za tužbu i presudu za sporove čija vrednost ne prelazi 500.000 dinara, što ima za cilj da olakša potrošačima ostvarivanje svojih prava i pristup pravdi, a istovremeno je u skladu i sa najboljim praksama EU.

Članom 171. Predloga zakona se uređuje institucionalni okvir za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, čime se potrošačima omogućava brže, efikasnije i pristupačnije rešavanje sporova sa trgovcima. Ovo je u skladu sa Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova. U članu 171. su takođe navedene oblasti na koje se ovaj mehanizam ne primenjuje, što je u skladu sa evropskim pravilima i dobrom praksom, kako bi se izbegli paralelni postupci i zaštitila prava potrošača u specifičnim oblastima.

Članom 172. Predloga zakona se uređuje uspostavljanje, sastav i način rada tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, u cilju usklađenog postupanja, ujednačavanja prakse i efikasnijeg rešavanja sporova između potrošača i trgovaca. Ministarstvo je nadležno za formiranje i vođenje Liste tela, koja se javno objavljuje. Ova tela moraju da ispunjavaju određene uslove: da imaju svojstvo posrednika u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, da su diplomirala na pravnom fakultetu i da imaju dvogodišnje iskustvo u oblasti građanskog prava. Članom 172. se detaljno propisuje šta Lista tela sadrži, kao i obaveze tela u pogledu javnog objavljivanja podataka i dostavljanja izveštaja Ministarstvu, čime se obezbeđuje transparentnost u radu. Takođe, propisani su uslovi za brisanje sa Liste u slučaju neizvršavanja zakonskih obaveza, a telo koje je izbrisano sa Liste tela ne može biti ponovo upisano u Listu u roku od godinu dana od dana brisanja sa Liste. Uvođenje ovakvih mehanizama usklađeno je sa Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova, kojom se podstiče lakši pristup alternativnim mehanizmima rešavanja sporova.

Članom 173. Predloga zakona se jasno propisuju prava i obaveze potrošača i trgovaca u postupku vansudskog rešavanja sporova. Potrošač može pokrenuti

postupak tek nakon što je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu, čime se podstiče mirno rešavanje sporova pre uključenja treće strane. Trgovac je obavezan da učestvuje u postupku, a na prodajnim mestima i internet stranicama mora objaviti informaciju o svojoj obavezi učešća. Rok za okončanje postupka postavljen je na 90 dana, uz mogućnost produženja za dodatnih 90 dana u složenim slučajevima, što obezbeđuje efikasnost rešavanja sporova. Potrošač zadržava pravo da u svakom trenutku odustane od postupka, čime se uvažava njegova autonomija volje. Ovim članom se ostvaruje puna usklađenost sa pravilima iz Direktive 2013/11/EU, kao i sa načelima zaštite potrošača utvrđenim pravom Evropske unije.

Članom 174. Predloga zakona se uređuju dužnosti Ministarstva i tela u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Ministarstvo je nadležno za održavanje i ažuriranje internet stranice sa informacijama o postupku, upravljanje informacionim sistemom, vršenje nadzora nad radom tela, pripremu i objavljivanje objedinjenog godišnjeg izveštaja o aktivnostima tela na svojoj internet stranici, kao i isplatu naknada za njihov rad. Istovremeno, tela su u obavezi da blagovremeno unose podatke u sistem, obaveštavaju Ministarstvo o privremenoj sprečenosti postupanja, dostavljaju dokaze o postupanju i podnose predstavke inspekcijskim organima u slučaju nepostupanja trgovaca. Ovim rešenjima se obezbeđuje efikasnost, transparentnost i doslednost u sprovođenju postupaka, u skladu sa zahtevima Direktive 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova.

Članom 175. Predloga zakona se utvrđuje načelo ravnopravnosti strana u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Ovo načelo garantuje da potrošač i trgovac imaju jednaka procesna prava i mogućnosti tokom postupka, čime se obezbeđuje fer i pravično razmatranje spora, u skladu sa principima dobrog upravljanja i pravičnog postupka propisanim pravom Evropske unije.

Članom 176. Predloga zakona se uređuje da je javnost isključena iz postupka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Ovo rešenje štiti privatnost strana i obezbeđuje poverljivost postupka, u skladu sa praksom alternativnog rešavanja sporova na nivou EU.

Članom 177. Predloga zakona se propisuje da telo za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova mora biti nezavisno u radu i postupati nepristrasno. Ovakvo uređenje osigurava integritet postupka i zaštitu prava potrošača i trgovaca, u skladu sa standardima propisanim Direktivom 2013/11/EU.

Članom 177. Predloga zakona uređuje se načelo poverljivosti u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Svi podaci i informacije razmenjene tokom postupka i u vezi sa postupkom smatraju se poverljivim, osim ako se strane drugačije sporazumeju ili ako zakon ili javni interes nalaže njihovo otkrivanje. Ovakvo rešenje je u skladu sa pravilima zaštite podataka o ličnosti i standardima poverljivosti u alternativnom rešavanju sporova u EU.

Članom 179. Predloga zakon se propisuje načelo hitnosti, odnosno obaveza da se postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova sprovede bez odlaganja i u najkraćem mogućem roku, čime se obezbeđuje efikasnost i pravovremenost zaštite prava potrošača.

Članom 180. Predloga zakona se uređuje službena upotreba jezika u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Kao službeni jezik postupka određen je srpski jezik i ćiriličko pismo, uz mogućnost upotrebe jezika nacionalnih manjina na područjima gde su u službenoj upotrebi, u skladu sa Ustavom i zakonom, što je usklađeno sa evropskim standardima u oblasti zaštite prava nacionalnih manjina i

pristupa pravdi.

Članom 181. Predloga zakona se propisuje sadržina predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Predviđa se da predlog mora da sadrži sve bitne podatke o potrošaču, trgovcu, predmetu spora, dokazima, i izjave potrebne za pokretanje postupka. Uređuje se način podnošenja predloga preko pošte ili informacionog sistema Ministarstva, kao i postupanje u slučaju neurednih predloga. Propisano je da u slučaju da potrošač ne uredi predlog u ostavljenom roku, smatraće se da je odustao od predloga. Ovakvo rešenje usklađeno je sa pravilima propisanim Direktivom 2013/11/EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova, koja predviđa efikasne, brze i pristupačne mehanizme za rešavanje potrošačkih sporova.

Članom 182. Predloga zakona se propisuju razlozi za odbacivanje predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Telo je obavezno da odbaci predlog: ukoliko nije nadležno, ako je spor već rešen, ako potrošač nije uredio predlog, ako je predlog podnet posle isteka roka ili ako nije prethodno izjavljena reklamacija. Takođe, određen je i precizan rok u kome je telo dužno da odluči o dopuštenosti predloga. Ovim rešenjem obezbeđuje se pravna sigurnost i efikasnost postupka, u skladu sa standardima EU za alternativno rešavanje sporova.

Članom 183. Predloga zakona se uređuje pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Postupak se pokreće kada telo primi uredan predlog koji ne ispunjava uslove za odbacivanje. Telo dostavlja uredan predlog trgovcu uz obaveštenje da je dužan da se u roku od 15 dana izjasni da li priznaje ili osporava predlog. U slučaju da osporava predlog, trgovac mora obrazložiti svoje navode i priložiti dokaze. Ovim rešenjem jasno se definiše postupanje između potrošača, trgovca i tela, u skladu sa najboljom praksom i pravilima o efikasnosti iz Direktive 2013/11/EU.

Članom 184. Predloga zakona se uređuje postupak upoznavanja strana sa ciljem vansudskog rešavanja spora i mogućnošću zakazivanja usmene rasprave. Ovim članom je predviđeno da telo koje sprovodi postupak upozna strane sa pravilima i troškovima postupka, čime se obezbeđuje potrebna i pravična informisanost učesnika u skladu sa načelima vansudskog rešavanja sporova u pravu Evropske unije. Takođe, propisana je mogućnost zakazivanja usmene rasprave kada je to korisno za razjašnjenje predmeta spora, pri čemu su obe strane obavezne da učestvuju. Ova rešenja doprinose efikasnijem vođenju postupka i bržem razjašnjenju spornih činjenica. Predviđena je i mogućnost održavanja usmene rasprave putem video konferencije, što je usklađeno sa modernim trendovima digitalizacije i pravilima EU o pristupačnosti i efikasnosti alternativnog rešavanja sporova. Član 184. reguliše i mogućnost odlaganja usmene rasprave samo jednom na zahtev strane uz navođenje razloga, kao i uslove za obustavljanje postupka.

Članom 185. Predloga zakona se propisuje način okončanja postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Postupak se može okončati preporukom o načinu rešavanja spora, zaključenjem sporazuma ili obustavom postupka ako dalje vođenje nije celishodno, o čemu telo donosi odluku. Ovakvo rešenje obezbeđuje fleksibilnost i prilagođavanje konkretnim okolnostima spora, uz omogućavanje brzog i efikasnog okončanja postupka u skladu sa pravilima EU o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova.

Članom 186. Predloga zakona se uređuje institut preporuke koju telo može izdati u slučaju da strane ne postignu sporazum. Preporuka se izdaje u pisanoj formi sa obrazloženjem i dostavlja stranama. Iako preporuka nije obavezujuća, ona

predstavlja značajan instrument za ohrabrivanje strana ka mirnom rešavanju spora. Ovaj model je usklađen sa pravilima EU o efikasnosti u postupcima vansudskog rešavanja sporova.

Članom 187. Predloga zakona se propisuje način zaključenja sporazuma u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Uređuje se da, ukoliko strane postignu sporazum, telo ga sačinjava u pisanoj formi i dostavlja stranama na potpis. Sadržinu sporazuma određuju same strane, čime se naglašava autonomija volje strana u postupku. Takođe, uređuje se obaveza tela da potpisani sporazum, osim stranama, dostavi i Ministarstvu.

Članom 188. Predloga zakona se precizira da sporazum o vansudskom rešavanju potrošačkog spora može imati snagu izvršne isprave, ako sadrži klauzulu izvršnosti i ako je potpisan od strana u sporu u postupku vansudskog rešavanja potrošačkog spora i tela. Navedenim pravilom se jača pravna sigurnost strana u vansudskom postupku i omogućava direktno izvršenje obaveza utvrđenih sporazumom.

Članom 189. Predloga zakona se uređuju troškovi vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Propisuje se da svaka stranka sama snosi svoje troškove postupka, dok je rad tela besplatan za stranke. Tela mogu biti finansirana iz budžeta Republike Srbije u skladu sa zakonom, što doprinosi obezbeđivanju dostupnosti i efikasnosti postupka za sve potrošače.

Članom 190. Predloga zakona se garantuje pravo na sudsku zaštitu i nakon pokretanja postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora. Učešće potrošača u vansudskom postupku ne utiče na mogućnost potraživanja naknade štete u sudskom postupku. Takođe, propisuje se prekid zastarelosti tokom trajanja vansudskog postupka, kao i mogućnost rešavanja spora pred arbitražom, uz obavezu trgovca da obavesti potrošača o pravnim posledicama sporazuma o arbitraži pre njegovog potpisivanja.

Članom 191. Predloga zakona se propisuje da se na sva pitanja u vezi sa vansudskim rešavanjem potrošačkog spora koja nisu uređena ovim zakonom shodno primenjuju pravila zakona kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova. Ova odredba obezbeđuje potpunost pravnog okvira za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i smanjuje prostor za eventualne pravne praznine.

Članom 192. Predloga zakona se definiše pojam povrede kolektivnog interesa potrošača u pravnom sistemu zaštite potrošača u Republici Srbiji. Kolektivni interes potrošača se štiti u slučaju kada trgovac istovetnom radnjom povredi prava najmanje deset potrošača ili kada ugovara nepravilne ugovorne odredbe u potrošačkim ugovorima u skladu sa čl. 44–47. ovog zakona. Takođe, omogućeno je da se kolektivni interes štiti i u situacijama kada su povređena prava manje od deset potrošača, ako se utvrdi negativan efekat na svakog potrošača u relevantnoj činjeničnoj situaciji, pri čemu nadležni organ naročito uzima u obzir trajanje i učestalost postupanja trgovca.

Članom 193. Predloga zakona se uređuje mogućnost pokretanja postupka zaštite kolektivnog interesa potrošača po službenoj dužnosti od strane Ministarstva. Ministarstvo pokreće postupak kada osnovano pretpostavi da postupanje učesnika na tržištu, a naročito postojanje nepravilne ugovorne odredbe, ugrožavaju ili prete da ugroze kolektivni interes potrošača.

Članom 194. Predloga zakona se uređuje da postupak zaštite kolektivnog interesa potrošača može biti pokrenut ne samo po službenoj dužnosti, već i na osnovu

zahteva ovlašćenog lica. Ova odredba proširuje dostupnost mehanizma zaštite kolektivnog interesa potrošača i omogućava aktivnu ulogu evidentiranih udruženja u pokretanju postupaka za zaštitu prava potrošača, u skladu sa evropskim standardima.

Članom 195. Predloga zakona se propisuju lica koja su ovlašćena da podnesu zahtev za pokretanje postupka zaštite kolektivnog interesa potrošača. To pravo imaju evidentirana udruženja i savezi upisani u Evidenciju iz člana 162. ovog predloga zakona. Na ovaj način se obezbeđuje da zaštitu kolektivnog interesa ostvaruju udruženja koja ispunjavaju standarde nezavisnosti, stručnosti i koja su aktivna u oblasti zaštite potrošača.

Članom 196. Predloga zakona se precizira ko ima svojstvo stranke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača, kao i pokretanje postupka. Ministarstvo donosi zaključak kojim obrazlaže razloge za pokretanje postupka, uz pravni osnov i opis radnji ili akata koji mogu da predstavljaju povredu kolektivnog interesa potrošača. Omogućava se licu protiv koga je postupak pokrenut da se izjasni u roku od osam dana.

Članom 197. Predloga zakona se uređuje donošenje odluke u postupku zaštite kolektivnog interesa potrošača. Ministarstvo odlučuje rešenjem, koje sadrži utvrđenje povrede i mere zaštite, uz mogućnost da se lice dobrovoljno obaveže na otklanjanje povrede davanjem tzv. korektivne izjave. Pravo na pokretanje upravnog spora protiv rešenja obezbeđuje procesnu zaštitu učesnika u postupku, što je usklađeno sa pravom na delotvorno pravno sredstvo, a takođe je u skladu i sa članom 47. Povelje Evropske unije o osnovnim pravima.

Članom 198. Predloga zakona propisuju se mere koje se mogu izreći radi zaštite kolektivnog interesa potrošača. Mere uključuju zabranu ponašanja kojim se ugrožavaju prava potrošača, obavezu preduzimanja radnji radi otklanjanja utvrđenih nepravilnosti i obustavu ugovaranja nepravičnih ugovornih odredaba. Objavljivanjem rešenja na internet stranici Ministarstva obezbeđuje se javnost postupka i transparentnost, što je u skladu sa principima dobre uprave u pravu Evropske unije. Dodatno, Ministarstvo može u rešenju trgovcu da naloži obavezu da u utvrđenom roku izvesti Ministarstvo o sprovođenju izrečenih mera.

Članom 199. Predloga zakona se uređuje institut privremene mere radi hitne zaštite prava i interesa potrošača u slučajevima kada postoji opasnost od nastupanja štetnih posledica. Ministarstvo može, na predlog podnosioca zahteva, naložiti prestanak vršenja spornih radnji ili obavezu preduzimanja radnji za sprečavanje ili otklanjanje štete. Privremena mera može da traje do okončanja postupka zaštite kolektivnog interesa, što obezbeđuje efektivnu i pravovremenu zaštitu potrošača.

Članom 200. Predloga zakona se propisuje mogućnost prekida postupka zaštite kolektivnog interesa potrošača ukoliko trgovac dobrovoljno, putem korektivne izjave, prihvati obavezu otklanjanja povrede prava potrošača. Propisano je da prekid postupka može trajati najduže tri meseca, tokom kojih Ministarstvo po službenoj dužnosti prati postupanje trgovca, te u zavisnosti od postupanja trgovca nastavlja ili obustavlja postupak. Odredbe ovog člana se oslanjaju na načela efikasnosti i ekonomičnosti postupka, uz nastojanje da se obezbedi brzo otklanjanje povrede prava potrošača.

Članom 201. Predloga zakona se obezbeđuje međusobna nezavisnost prava potrošača na naknadu štete, zahtev za poništaj, odnosno utvrđivanje ništavosti ugovora, tj. prava da pred sudom pokrene drugi postupak zahtevajući ostvarenje

svojih prava, od pokretanja ili ishoda postupka zaštite kolektivnog interesa. Na ovaj način se omogućava zaštita individualnih prava potrošača.

Članom 202. Predloga zakona se, radi potpunosti pravnog režima, propisuje da se na sva pitanja koja nisu uređena Zakonom o zaštiti potrošača u vezi sa postupkom zaštite kolektivnog interesa potrošača, primenjuju pravila opšteg upravnog postupka. Ovo rešenje obezbeđuje procesnu sigurnost i doslednost u postupanju organa uprave u skladu sa načelima dobre uprave koja proizilaze i iz Povelje EU o osnovnim pravima.

Članom 203. Predloga zakona se propisuje nadležnost za vršenje nadzora nad primenom ovog zakona i propisa donetih na osnovu njega. Nadzor vrše ministarstvo nadležno za poslove trgovine i ministarstvo nadležno za poslove turizma. Pored toga, nadzor vrše i organi državne uprave, organi autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave u okviru svog delokruga. Inspekcijski nadzor konkretno obavljaju tržišni inspektori i turistički inspektori, u skladu sa ovim zakonom i propisima o inspekcijskom nadzoru u oblastima trgovine i turizma.

Član 204. Predloga zakona uređuje saradnju u nadzoru. Propisano je da organi nadležni za nadzor moraju međusobno da sarađuju, razmenjuju podatke i informacije neophodne za zaštitu potrošača. Vlada može da osnuje koordinaciona tela radi unapređenja saradnje i koordinacije poslova nadzora, što doprinosi boljoj primeni zakona. Ministarstvo upravlja poslovima zaštite potrošača i dobija analize i mišljenja organa koji vrše nadzor u okviru svojih delokruga, a koja se odnose na zaštitu potrošača.

Članom 205. Predloga zakona propisuje se postupak inspekcijskog nadzora. Inspektor u vršenju nadzora ima prava, dužnosti i ovlašćenja utvrđena ovim zakonom i propisima o inspekcijskom nadzoru u oblastima trgovine i turizma, a na postupak inspekcijskog nadzora se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor. Prijave, informacije, dojave, podnesci i zahtevi za inspekcijski nadzor smatraju se inicijativama za pokretanje postupka, te njihovi podnosioci nemaju status stranke u postupku. O svim radnjama značajnim za utvrđivanje činjenica inspektor sastavlja zapisnik.

Član 206. Predloga zakona propisuje mere za otklanjanje nezakonitosti. Inspektor zapisnikom nalaže trgovcu otklanjanje utvrđene nezakonitosti u primerenom roku (između 24 časa i dva meseca, ako drugačije nije propisano). Ako trgovac ne postupi, inspektor donosi rešenje kojim izriče meru za otklanjanje nezakonitosti, a u slučaju nepostupanja rešenjem izriče meru privremene zabrane prometa robe ili vršenja usluge na koju se mera odnosi.

Članom 207. Predloga zakona se taksativno nabrajaju konkretne nezakonitosti zbog kojih inspektor može naložiti mere, a koje uključuju širok dijapazon od neispravnog isticanja cena, obmanjujućeg oglašavanja, nepoštovanja prava na odustanak od ugovora, nepoštovanja garantnih obaveza, do neizdavanja računa, itd. Takođe, propisuju se nezakonitosti zbog kojih nadležni inspektor izriče meru, a koje se odnose na komercijalne garancije, kao i obavljanje poslovne prakse koja se smatra nepoštenom u smislu odredaba ovog zakona.

Član 208. Predloga zakona uređuje pravo na žalbu protiv rešenja iz člana 206. Žalba se podnosi Ministru u roku od osam dana, ali ne odlaže izvršenje rešenja. Protiv drugostepene odluke Ministra može se pokrenuti upravni spor u roku od 14 dana.

Članom 209. Predloga zakona se propisuju prekršaji i sankcije za pravna lica,

preduzetnike i fizička lica ili odgovorna lica u pravnim licima u slučaju nepoštovanja obaveza propisanih ovim zakonom. Precizno je i detaljno navedeno 76 situacija u kojima trgovac svojim postupanjem povređuje prava potrošača. Kazne za prekršaj su značajne i razlikuju se u zavisnosti od statusa subjekta (pravno lice, preduzetnik, fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu), a cilj je generalna i specijalna prevencija, kao i zaštita kolektivnog i pojedinačnog interesa potrošača u skladu sa pravom Evropske unije. Konkretno, novčane kazne za prekršaj pravnog lica kreću se u rasponu od 300.000 do 2.000.000 dinara, za fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu od 50.000 do 150.000 dinara, a za preduzetnika od 50.000 do 500.000 dinara.

Članom 210. Predloga zakona se propisuju prekršaji za manje teške povrede obaveza trgovaca koje sadrže precizan i detaljan spisak od 43 vrste mogućih prekršaja. Novčane kazne su propisane u nižem iznosu u odnosu na prekršaje iz člana 209, ali su ipak dovoljno značajne da obezbede efikasno sprovođenje zakona, u kontekstu zaštite potrošača i javnog zdravlja. Za prekršaj naveden u ovom članu zakona, pravno lice će se kazniti novčanom kaznom u iznosu od 200.000 dinara, odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara, a preduzetnik novčanom kaznom u iznosu od 100.000 dinara.

Članom 211. Predloga zakona se uređuju kriterijumi za odmeravanje kazne za prekršaje, što je novina u odnosu na važeći zakon kojim se uređuje zaštita potrošača. Propisuje se da se kazna za prekršaje odmerava u skladu sa zakonom kojim se uređuju prekršaji, uzimajući u obzir olakšavajuće i otežavajuće okolnosti, pri čemu se istovremeno precizno i detaljno navodi osam takvih okolnosti, kao što su na primer, priroda i težina povrede prava potrošača, obim i trajanje povrede, dosadašnje ponašanje trgovca i preduzete radnje za otklanjanje štete. Posebno je značajno što se kao okolnost uzimaju u obzir i sankcije izrečene u drugim državama članicama u prekograničnim slučajevima, što je u skladu sa pravilima Evropske unije o prekograničnoj zaštiti potrošača i saradnji između nacionalnih organa za zaštitu potrošača.

Članom 212. Predloga zakona je predviđena mogućnost izricanja zaštitnih mera uz određene prekršajne kazne, kao što su zabrana vršenja određene delatnosti i mera javnog objavljivanja presude. Trajanje mere zabrane vršenja određene delatnosti zavisi od vrste prekršaja i kreće se u okvirima od tri meseca do jedne godine. Navedene mere imaju preventivnu i represivnu funkciju, a usmerene su ka sprečavanju ponovnog činenja prekršaja.

Članom 213. Predloga zakona se uređuje zastarelost prekršajnog postupka (dve godine), uz duži rok (tri godine) za najteže povrede kolektivnog interesa potrošača. Ovo rešenje obezbeđuje efikasnije sankcionisanje prekršaja koji imaju najveće posledice za potrošače, uz poštovanje opštih pravila o zastarelosti propisanih zakonom kojim se uređuju prekršaji, i usklađeno je sa praksom Evropske unije koja prepoznaje posebnu težinu sistemskih povreda prava potrošača.

Članom 214. Predloga zakona se uređuje da se tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisuju u listu tela u skladu sa podzakonskim aktom koji će biti donet na osnovu ovog zakona (tačnije člana 171. stav 3. ovog zakona), čime se obezbeđuje zakonitost i standardizacija postupanja ovih tela.

Član 215. Predloga zakona propisuje da se postupci koji su započeti pre početka primene ovog (novog) zakona okončavaju po propisima koji su važili u vreme njihovog pokretanja. Ovim rešenjem poštuje se princip pravne sigurnosti i zabrana retroaktivne primene propisa.

Članom 216. Predloga zakona se propisuje donošenje svih podzakonskih akata neophodnih za sprovođenje ovog zakona u roku od godinu dana od stupanja na

snagu zakona. Navedeno pravilo obezbeđuje pravovremeno i efikasno uređenje svih postupaka i mehanizama za sprovođenje zakona.

Član 217. Predloga zakona predviđa da će se, do donošenja novih podzakonskih akata, nastaviti primena postojećih, pod uslovom da nisu u suprotnosti sa novim zakonom. Ovo rešenje sprečava pravne praznine u primeni propisa o zaštiti potrošača u prelaznom periodu.

Članom 218. Predloga zakona se propisuje da će se odredbe ovog zakona primenjivati na isporuku digitalnog sadržaja i digitalne usluge koja nastane nakon primene ovog zakona, a da se čl. 85. i 86. ovog zakona primenjuju samo na ugovore zaključene od početka primene ovog zakona.

Članom 219. Predloga zakona se uređuje prestanak važenja trenutno važećeg Zakona o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 88/21) danom početka primene ovog zakona, čime se izbegava istovremena primena dva zakona iste pravne snage u istoj materiji (derogacija).

Članom 220. Predloga zakona se uređuje stupanje na snagu i početak primene zakona. Zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”, a primenjuje se po isteku tri mesec od dana stupanja na snagu, imajući u vidu potrebu za prilagođavanjem učesnika na tržištu novim pravilima, osim člana 4. stav 1. i člana 6. koji počinju da se primenjuju odmah po stupanju na snagu ovog zakona.

IV. FINANSIJSKA SREDSTVA POTREBNA ZA SPROVOĐENJE ZAKONA

Finansijska sredstva potrebna za sprovođenje ovog zakona su obezbeđena Zakonom o budžetu Republike Srbije za 2026. godinu („Službeni glasnik RS”, broj 108/25) u okviru Razdela 32 - Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine, Program 1506 – Razvoj trgovine i zaštite potrošača, Funkcija 410 – Opšti ekonomski i komercijalni 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 10.000.000 dinara i 481 – Dotacije nevladinim organizacijama u ukupnom iznosu od 20.000.000 dinara.

Potrebna sredstva za sprovođenje ovog zakona biće planirana u narednim godinama u okviru limita na razdelu Ministarstva unutrašnje i spoljne trgovine u skladu sa bilansnim mogućnostima budžeta Republike Srbije.

IZVEŠTAJ O SPROVOĐENJU EX-ANTE ANALIZE PREDLOGA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

1) SAGLEDAVANJE POSTOJEĆEG STANJA

Zaštita potrošača u Republici Srbiji uređena je Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS”, broj 88/21 – u daljem tekstu: Zakon) koji je stupio na pravnu snagu 19. septembra 2021. godine, a primenjuje se od 19. decembra 2021. godine.

Jedna od značajnih novina postojećeg Zakona odnosila se na pravila za vansudsko rešavanje sporova. Naime, Zakon je obavezao trgovce da učestvuju u vansudskom rešavanju spora, ukoliko se problem nije mogao rešiti na drugi način. Pored navedenog, obavezao ih je, da na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku ili jeziku nacionalne manjine, informišu potrošače o mogućnosti vansudskog rešavanja spora. U pitanju je postupak koji je besplatan, kako za potrošače, tako i za trgovce. U cilju realizacije i olakšanog ostvarivanja prava potrošača, uspostavljena je Informatička platforma za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova (ADR platforma)¹ koja je pokrenuta 27. jula 2022. godine. Reč je o platformi koja potrošačima pruža mogućnost da onlajn putem, na efikasan i brz način podnesu predlog za rešavanje potrošačkog spora. Od momenta pokretanja platforme primećen je rast registrovanih (565 u 2022, 2.270 u 2023. i 4.026 u 2024. godini) i rešenih sporova (556 u 2022, 1.813 u 2023. i 3.802 u 2024. godini), što je, između ostalog i pokazatelj povećane informisanosti potrošača o mogućnosti zaštite svojih prava, kao i dobrih rezultata koja postižu tela za vansudsko rešavanje sporova. Broj medijatora upisanih na listu Tela za vansudsko rešavanje sporova raste i na kraju 2024. godine iznosi 68. Procenat rešenih sporova je na visokom nivou i iznosi 98,4% u 2022, 79,9% u 2023. i 94,4% u 2024. godini, sa prosečnim brojem od 73, 37 i 39 dana za rešavanje spora respektivno.

Tabela 1. Pregled ukupnog broja registrovanih sporova i broja rešenih sporova, 2022-2024.

Godina	Broj registrovanih sporova	Broj rešenih sporova	Učešće rešenih u ukupnom broju sporova, u %
2022.*	565	556	98,4
2023.	2.270	1.813	79,9
2024.	4.026	3.802	94,4

Izvor: Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine (u daljem tekstu: MUST)

* Napomena: ADR platforma je u funkciji je od 27. jula 2022. godine

Predlog za rešavanje potrošačkog spora vansudskim putem može biti rešen na različite načine: zaključenjem sporazuma o rešavanju spora; obustavljanjem postupka, jer dalje vođenje nije celishodno; preporukom o načinu rešavanja spora; odbacivanjem predloga. Zaključivanje sporazuma, kao opcija za rešavanje potrošačkog spora, raste iz godine u godinu kada se posmatra broj sporazuma (194 u 2022, 709 u 2023. i 1.375 u 2024. godini), dok je njihovo učešće u ukupnom broju rešenih vansudskih sporova nešto više od jedne trećine i na stabilnom nivou tokom ove tri godine (34,9%, 39,1% i 36,2% respektivno).

Tabela 2: Ishod rešavanja podnetih predloga, 2022-2024.

¹ <https://vansudsko.must.gov.rs/>

Ishod	2022.		2023.		2024.	
	Broj	Učešće, u %	Broj	Učešće, u %	Broj	Učešće, u %
Zaključen sporazum o rešavanju spora	194	34,9	709	39,1	1.375	36,1
Odluka da se postupak obustavi	226	40,6	719	39,7	1.836	48,3
Preporuka o načinu rešavanja spora	96	17,3	197	10,9	158	4,2
Odbačen predlog	40	7,2	188	10,3	433	11,4
Ukupno	556	100,0	1.813	100,0	3.802	100,0

Izvor: MUST

Postojeći Zakon je unapredio sistem zaštite potrošača kroz unapređenje Nacionalnog registara potrošačkih prigovora (u daljem tekstu: Registar), u skladu sa dobrom evropskom praksom. Vođenje Registra, koji predstavlja informatičku platformu za prijem i rešavanje prigovora potrošača, kao i za analizu dobijenih podataka, omogućava praćenje ponašanja učesnika na tržištu u smislu prepoznavanja primene nepoštenih poslovnih prakse i ugovaranje nepravičnih ugovornih odredbi u potrošačkim ugovorima.

Jedan od načina na koji se obezbeđuje funkcionisanje i adekvatno vođenje ovog informacionog sistema za zaštitu potrošača, jeste i putem zaključivanja ugovora sa udruženjima i savezima udruženja za zaštitu potrošača² kojim se finansiraju po Javnom konkursu odabrani programi udruženja i saveza udruženja za zaštitu potrošača. Na osnovu ovih ugovora, pomenuta udruženja kao korisnici sredstava preuzimaju određene obaveze u vezi sa radom Registra. Udruženja imaju pravo na pristup i korišćenje Registra u cilju primanja, evidentiranja, postupanja po prigovorima potrošača i unosa istih u jedinstvenu bazu Registra.

U regionalnim udruženjima za zaštitu potrošača (regionalna savetovališta³) na godišnjem nivou se evidentira broj potrošačkih prigovora⁴. Analiza podataka o potrošačkim prigovorima u periodu 2021-2024. godine ukazuje na trend njihovog smanjivanja na godišnjem nivou (-2,6% u 2022. mg, -16,6% u 2023. mg, -32% u 2024. mg), odnosno broj prigovora se smanjio za 45% u navedenom periodu (oko 10.000 potrošačkih prigovora manje u 2024. u odnosu na 2021. godinu).

Udruženja za zaštitu potrošača svojim aktivnostima doprinose unapređenju zaštite potrošača u Republici Srbiji kroz informisanje i edukaciju potrošača o njihovim pravima, davanje saveta potrošačima u konkretnom slučaju, pružanje pravne pomoći potrošačima u rešavanju konkretnog problema (usmeni kontakt sa trgovcem – telefonom, pisani prigovor trgovcu sa naznakom zakonske osnove prava potrošača, i dr.), zastupanja potrošača u sudskim i vansudskim postupcima (sačinjavanje opomene pred utuženje, kao i preduzimanje svih zakonom predviđenih radnji). Najveći broj prigovora potrošača udruženja su rešavala informisanjem i davanjem saveta (82,2% u 2024. godini), dok je znatno manji broj prigovora rešen pisanjem podneska ili opomenom pred utuženje (9,1% u 2024. godini). Učešće potrošačkih prigovora koji su udruženja rešavala posredovanjem, odnosno pregovaranjem

² Zakonom o zaštiti potrošača propisano je da aktivnosti udruženja za zaštitu potrošača obuhvataju: informisanje, edukaciju, savetovanje i pružanje pomoći potrošačima u ostvarivanju potrošačkih prava, kao i primanje i postupanje po prigovorima potrošača.

³ Regionalna savetovališta su udruženja za zaštitu potrošača koje je nadležno ministarstvo finansijski podržalo.

⁴ Taj broj obuhvata prigovore potrošača koji su primljeni u regionalna savetovališta putem telefona, elektronskom poštom ili ličnim dolaskom u savetovališta potrošača, kao i prigovore potrošača koji su podneti preko interneta, odnosno putem Registra. Potrošačima je takođe omogućeno da se mogu obratiti operaterima Grupe za sprovođenje politike zaštite potrošača, u okviru Sektora za zaštitu potrošača, putem besplatne telefonske linije 0800/103-104.

između potrošača i trgovaca ili pružaoca usluga je na niskom nivou (7,5% u 2024. godini), dok je broj slučajeva zastupanja na sudu skoro zanemarljiv (16 u 2024. godini).

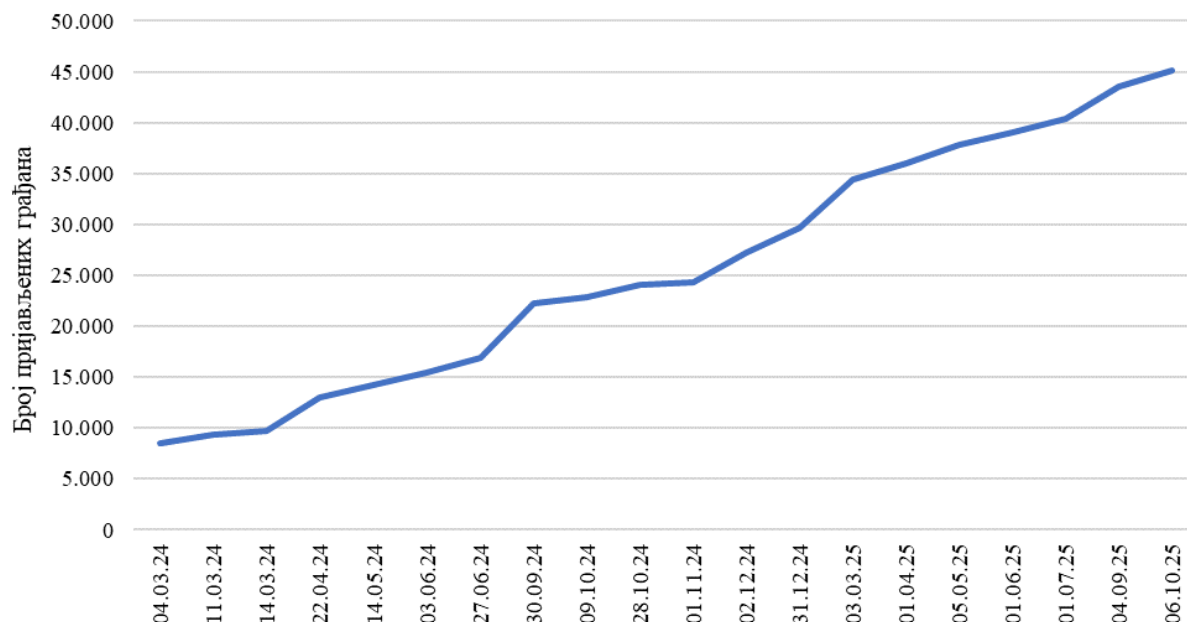
Tabela 3: Pregled prigovora potrošača prema vrsti pomoći, 2021-2024.

Vrsta pomoći	2021.		2022.		2023.		2024.	
	Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%
Savet / Informacija	19.360	82,5	16.119	70,5	13.878	72,8	10.662	82,2
Posredovanje	1.497	6,4	3.175	13,9	2.835	14,9	972	7,5
Podnesak	2.596	11,1	3.570	15,6	2.185	11,5	1.184	9,1
Vansudsko	6	0,03	2	0,01	160	0,8	134	1,0
Sud	13	0,06	3	0,01	14	0,1	16	0,1
Ukupno	23.472	100,0	22.869	100,0	19.072	100,0	12.968	100,0
Godišnja promena, u %	-		-2,6		-16,6		-32,0	

Izvor: MUST, Izveštaji o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora

Takođe, jedna od novina postojećeg Zakona je uvođenje registra potrošača koji ne žele da primaju pozive ili poruke u okviru promocije ili prodaje telefonom – tzv. Registar „Ne zovi”. Pomenuti registar, koji je počeo sa radom 5. januara 2024. godine, predstavlja značajan korak ka unapređenju prava građana na privatnost i smanjenju učestalih poziva koje dobijaju bez njihove saglasnosti u komercijalne svrhe od strane privrednih subjekata. Svi koji ne žele da budu kontaktirani u promotivne svrhe, mogu jednostavno prijaviti svoj broj i biti sigurni da će njihovi podaci biti zaštićeni od komercijalnih poziva.

Grafikon 1: Kretanje broja prijavljenih građana u Registar „Ne zovi”, u periodu od 5. januara 2024. do 6. oktobra 2025.



Izvor: Regulatorno telo za elektronske komunikacije i poštanske usluge (RATEL)

U Registar „Ne zovi” prijavilo se ukupno 45.150 građana od uspostavljanja do početka oktobra 2025. godine. Najveći broj upisa zabeležen je u prva dva meseca rada (januar i februar 2024. godine), kada se prijavilo blizu 8.500 građana. Na kraju 2024. godine u Registar „Ne zovi” je bilo prijavljeno 29.683 građana ili oko 2.500

građana u proseku mesečno. Prijave su nastavljene i u 2025. godini, ali umerenijim tempom - u proseku se mesečno prijavljivalo oko 1.700 građana.

Međutim, neposredna primena pomenutih pozitivnih rešenja postojećeg Zakona su ukazala da se mogu još unapređivati. Sa druge strane, Zakon nije mogao da odgovori u potpunosti na izazove koji su povezani sa razvojem tehnologije u poslednjoj deceniji. Naime, ključni pokretač rasta tržišta u poslednjih nekoliko godina je elektronska trgovina (u daljem tekstu: e-trgovina), koja kao moderan način prodaje, nudi veliki broj pogodnosti za potrošača, ali i trgovca, jer pruža lakši pristup proizvodima, udobniji način kupovine i potencijalno niže cene.

Učešće pojedinaca koji nikada nisu kupali preko interneta se smanjuje⁵ sa 57,7% u 2015. godini na 24,2% u 2024. godini. Sa druge strane, učešće onih koji su kupovali putem interneta u poslednja tri meseca povećalo se sa 22,7% u 2015. godini na 51,8% u 2024. godini.

Tabela 4. Pojedinci - trgovina putem interneta (%), u periodu 2015-2024. godine

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2024.
Nikad nije koristio	57,7	54,6	49,9	45,4	43,0	43,0	39,0	27,1	26,6	24,2
U poslednja tri meseca	22,7	26,3	28,3	30,9	34,2	36,1	42,3	47,8	51,0	51,8
Pre više od tri meseca (manje od godinu dana)	10,6	12,0	13,0	14,6	9,7	11,8	10,6	15,7	13,2	13,3
Pre više od godinu dana	9,0	7,1	8,8	9,1	13,1	9,1	8,2	9,5	9,2	10,7

Izvor: RZS, <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/270207?languageCode=sr-Latn&displayMode=table>

Učešće preduzeća koja imaju veb sajt iznosi 85% u 2024. godini i povećalo se za 11 procentnih poena u odnosu na 2014. godinu. Srednja i velika preduzeća uglavnom imaju veb sajtove (u 2024. godini 94,3% i 97,2%, respektivno), dok je kod malih preduzeća to učešće niže (82% u 2024. godini), ali kontinuirano raste od 2014. godine.

Tabela 5. Preduzeća koja imaju veb sajt, prema veličini preduzeća (%), 2014-2024.

Preduzeća	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Mala (10-49 zaposlenih)	71,0	71,2	77,9	76,9	80,1	80,5	82,8	81,6	82,7	82,4	82,0
Srednja (50-249 zaposlenih)	81,5	88	89,8	92,1	90,4	93,7	89,1	94,1	91,5	94,2	94,3
Velika (250 i više zaposlenih)	93,7	92,9	93,9	93,6	94,8	93,1	95,0	96,6	96,7	95,1	97,2
UKUPNO	74,0	75,2	80,8	80,4	82,6	83,6	84,4	84,5	84,9	85,1	85,0

Izvor: RZS, <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/270302?languageCode=sr-Latn>

⁵ Podaci iz istraživanja „Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji” koje sprovodi Republički zavod za statistiku (u daljem tekstu: RZS)

Učešće preduzeća koja primaju porudžbine putem veb sajta ili mobilne aplikacije iznosi 28,4% u 2023. godini i beleži kontinuiran i stabilan rast u periodu 2014-2023. godine: rast učešća malih preduzeća iznosi 3,6 procentnih poena, srednjih 10,2 procentna poena, a velikih 20,6 procentnih poena.

Tabela 6. Preduzeća koja primaju porudžbine putem veb-sajta ili mobilne aplikacije prema veličini preduzeća (%), 2014-2023.

Preduzeća	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Mala (10-49 zaposlenih)	23,6	22,5	22,0	25,8	27,1	28,1	27,3	26,9	27,9	27,2
Srednja (50-249 zaposlenih)	21,8	23,9	27,7	26,3	28,7	30,2	26,3	31,0	29,5	32,0
Velika (250 i više zaposlenih)	14,6	34,5	41,0	34,3	28,5	14,7	26,4	35,2	29,8	35,2
UKUPNO	22,9	23,3	23,8	26,3	27,5	27,9	27,1	28,0	28,2	28,4

Izvor: RZS, <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/270305?languageCode=sr-Latn>

Globalna e-trgovina je u stalnom porastu tokom protekle decenije. Pandemija korona virusa je izazvala promene u ponašanju potrošača i dovela do izuzetnih rekorda u prodaji. E-trgovina se više ne posmatra kao alternativni prodajni kanal – ona postaje osnovna tržišna realnost. Broj internet korisnika nesumnjivo raste iz dana u dan, što ne iznenađuje, s obzirom na činjenicu da se danas posedovanje „pametnog“ telefona gotovo podrazumeva i da nekadašnje prepreke za njegovo korišćenje, kako finansijske tako i tehničke, više skoro i ne postoje.

E-trgovina postaje sve popularniji vid kupovine roba i usluga i među građanima Republike Srbije - broj transakcija i njihova ukupna vrednost ukazuju na promenu u potrošačkim navikama i veću otvorenost ka digitalnim kanalima. Građani su obavili više od 49 miliona transakcija upotrebom kartice⁶ u prvoj polovini 2025. godine (rast od skoro 39% u odnosu na isti period prethodne godine), ukupna vrednost onlajn kupovina premašila je 1,4 milijarde evra (rast od 46,5%), dok je prosečna vrednost porudžbine u dinarima iznosila 2.988 dinara (rast od 6,7%). Potrošači ne samo da kupuju češće, već i troše više po porudžbini, što može biti posledica rasta poverenja u onlajn prodaju, širenja ponude, kao i poboljšanih uslova isporuke i plaćanja. Najveći deo kupovina u navedenom periodu realizovan je u domaćoj valuti – više od dve trećine (72%), dok je jedna petina (21%) kupovina realizovana u evro valuti. Evro-transakcije beleže najveći međugodišnji rast (57%)⁷, sledi rast plaćanja u dinarima (44%), dok plaćanja u američkim dolarima beleže pad (-22%).

U Republici Srbiji je bilo registrovano ukupno 5.171 domaća internet prodavnica⁸ na kraju juna 2025. godine, što je povećanje od 19% u odnosu na isti period 2024. godine. Pošto postojeći Zakon u svojim odredbama, ne prepoznaje ovu vrstu trgovine, izmene zakonskih odredbi su pre svega usmerene na pravila u cilju izjednačenja prava potrošača u onlajn trgovini i u poslovnim prostorijama trgovca, kao i izjednačavanje obaveza zakonskog pojma trgovca sa obavezama pružaoca onlajn tržišta, koji je definisan kao svaki trgovac koji potrošačima pruža onlajn tržište.

⁶ Izvor: NBS Statistika platnog sistema https://www.nbs.rs/sr_RS/ciljevi-i-funkcije/platni-sistem/statistika/. Nisu uključene kupovine plaćene pouzecom, instant plaćanja putem QR koda, digitalni novčanici i slične metode, koje sve više dobijaju na popularnosti.

⁷ Kupovine na stranim veb-sajtovima, koje su obavljene u evrima, porasle su na 10 miliona transakcija, dok je njihova ukupna vrednost povećana za 46,4%, na 462,5 miliona evra.

⁸ Virtuelna prodajna mesta obuhvataju prodajna mesta na internetu koja omogućavaju plaćanje roba i usluga, a uslugu prihvatanja platnog instrumenta pruža pružalac platnih usluga iz Republike Srbije.

Shodno tome, Predlog zakona o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Predlog zakona) sistematski i precizno uređuje prava potrošača kao korisnika onlajn tržišta. Dodatni razlog za unapređenje zaštite prava potrošača je i potpuno usklađivanje sa Direktivom (EU) 2019/771 o određenim aspektima ugovora o prodaji robe. Ova direktiva uređuje uslove saobraznosti robe, pravne lekove u slučaju nesaglasnosti, trajanje garancija i posebne zahteve u pogledu proizvođača i prodavaca. Cilj pomenute direktive je ujednačavanje pravila širom EU, povećanje pravne sigurnosti za potrošače i trgovce, podsticanje prekogranične trgovine. Jedan od izazova na koji postojeći Zakon uopšte nije odgovorio, a koji je povezan sa razvojem tehnologije u poslednjoj deceniji, je pojava digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. Naime, Predlogom zakona prvi put su u pravni sistem Republike Srbije uvedena posebna pravila koja se odnose na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. Iako je cilj uvođenja ovih pravila pre svega usmeren na jačanje zaštite potrošača u pomenutim situacijama, uređenje ovih pitanja proizilazi i iz obaveze potpunog usklađivanja sa Direktivom (EU) 2019/770 o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga. Cilj pomenute direktive je povećanje poverenja potrošača, stvaranje jedinstvenih pravila u EU i olakšavanje prekogranične trgovine digitalnim proizvodima i uslugama. Zbog neusklađenosti nacionalnih zakona trgovci su uglavnom ograničeni na domaće tržište ili eventualno na tržište još jedne ili dve zemlje. To dovodi do smanjenog poverenja potrošača, različitih pravila u zavisnosti od prodajnog kanala i pravne nesigurnosti kada je reč o saobraznosti robe i ostvarivanju prava u slučaju neusklađenosti proizvoda. Za potrošače, ovakvo stanje znači manju sigurnost u kupovini, smanjen izbor robe i često više cene. Suština direktiva 2019/770 i 2019/771 jeste upravo da uklone ove prepreke: da uvedu jedinstvena pravila za sve prodajne kanale u EU, da jasno urede pitanja saobraznosti i pravnih sredstava, te da obezbede veću pravnu sigurnost i poverenje potrošača u digitalnom i prekograničnom okruženju. Time se istovremeno štite prava kupaca i podstiče razvoj unutrašnjeg tržišta EU. Takođe, Predlog zakona sadrži i rešenja koja su propisana Direktivom (EU) 2019/2161 o boljoj primeni i modernizaciji pravila Unije o zaštiti potrošača koja uvodi pojačane obaveze transparentnosti pri oglašavanju na internetu, nove sankcije za povredu prava potrošača i povećava prava potrošača u digitalnoj ekonomiji. Kao najznačajniji efekti ex-ante analize koju je sprovedla administracija Evropske unije u 2015. godini za određene aspekte ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i određenim aspektima o prodaji robe na internetu i druge prodaje robe na daljinu istaknuto je uklanjanje prepreka za prekograničnu internet trgovinu (različita pravila u zemljama EU za ugovorne odnose između potrošača i trgovaca), čime bi se broj privrednih subjekata koji se bave prekograničnom prodajom na internetu mogao povećati za pet procentnih poena. Izvoz unutar EU povećao se za 0,04%, što odgovara iznosu od približno jedne milijarde eura. Takođe, povećanje prodaje preko interneta uticaće na smanjenje maloprodajnih cena u svim državama članicama u proseku za -0,25% na nivou EU. Posledica tog smanjenja cena i povećanja poverenja potrošača koji se zasniva na primeni jedinstvenih pravila EU uticaće na porast potražnje od strane potrošača. Broj potrošača koji kupuju na internetu u drugim zemljama mogao bi se povećati za gotovo 7 procentnih poena. To znači da bi osam do 13 miliona dodatnih potrošača počelo kupovati na internetu u drugim zemljama. Prosečan iznos koji svaki prekogranični kupac potroši godišnje povećao bi se za 40 eura. Očekuje se ukupno povećanje stvarnog BDP EU za 0,03%, što predstavlja trajno povećanje godišnjeg BDP EU od približno 4 milijarde eura⁹.

2) UTVRĐIVANJE CILJA

⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1450432486331&uri=CELEX:52015SC0275>

Cilj donošenja novog Zakona o zaštiti potrošača je unapređen sistem zaštite potrošača u Republici Srbiji u skladu sa zakonodavstvom EU i izazovima na globalnom tržištu.

Ovaj cilj je prilagođeni opšti cilj iz Strategije zaštite potrošača za period 2019–2024. godine („Službeni glasnik RS”, br. 93/19 – u daljem tekstu: Strategija), s obzirom da je u vreme donošenja ove strategije osnovna težnja bila zaštita potrošača u uslovima pandemije i izazovima koje je ona donela. Kako je period važenja ovog dokumenta istekao, a izrada nove strategije je u toku, sva nova rešenja u Predloga zakona usmerena su ka unapređenju sistema zaštite potrošača u Republici Srbiji u skladu sa zakonodavstvom EU u ovoj oblasti.

Pored navedenog, Strategija je sadržala meru 1.1. Unapređenje postojećeg zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača, u okviru koga je kroz Akcioni plan za sprovođenje Strategije zaštite potrošača za period 2019–2024. godine, u periodu 2023. i 2024. godine („Službeni glasnik RS”, br. 91/23) bila utvrđena aktivnost 1.1.1. Usklađivanje propisa RS u oblasti zaštite potrošača sa zakonodavstvom EU u ovoj oblasti (rok IV 2024). Ova aktivnost je nastavljena i nakon perioda važenja Strategije.

Pokazatelj kojim se prati ostvarenje cilja

Naziv pokazatelja	Početna vrednost (2024)	Ciljana vrednost (2028)	Ciljana vrednost (2030)	Ciljana vrednost (2035)
Nivo zadovoljstva potrošača (%)	70,7	73	76	78

Opis pokazatelja – Nivo zadovoljstva potrošača meri se na osnovu tri parametra – procenat potrošača koji su ostvarili svoja prava delovanjem udruženja, procenat potrošača kojima je pružena informacija/savet i procenat potrošača čiji je vansudski postupak okončan sporazumom/preporukom.

Nivo zadovoljstva potrošača već u prvoj godini primene Predloga zakona ukazaće na to da li su rešenja sadržana u Predlogu zakona efikasna. Očekuje se da će se donošenjem ovog zakona povećati pravna sigurnost, posebno sa aspekta potpunog uređenja i jasnih pravila kada su u pitanju digitalne usluge i digitalni sadržaj jer se navedenim pravilima otklanjaju nejasnoće i smanjuje strah od rizika prilikom onlajn kupovina.

Izvor provere i rokovi za prikupljanje podataka – Parametri o procentu potrošača koji su ostvarili svoja prava delovanjem udruženja i procentu potrošača kojima je pružena informacija/savet dobijaju se na osnovu podataka preuzetih iz Nacionalnog registra potrošačkih prigovora, dok se parametar o procentu potrošača čiji je vansudski postupak okončan sporazumom/preporukom dobija na osnovu podataka preuzetih iz ADR platforme. Podaci su dostupni na godišnjem nivou. Za koordinaciju i pripremu Izveštaja o radu Registra i Izveštaja – Statistički pokazatelji rada ADR platforme nadležan je Sektor za zaštitu potrošača u MUST.

3) IDENTIFIKOVANJE OPCIJA

U cilju razmatranja najbolje opcije za postizanje cilja Predloga zakona i usvajanje najboljih rešenja, razmatrane su sledeće opcije:

Status quo opcija – odnosno opcija zadržavanja postojećeg stanja bez uvođenja promena ili intervencija

Ova opcija se pokazala kao neodrživa, jer su se pojavili brojni izazovi, već opisani u tački 1. ovog Izveštaja, a koji su povezani sa razvojem tehnologije u poslednjoj deceniji i koji bi bez uspostavljanja pravnog okvira, sa jasnim pravilima imali za posledicu povećanje pravne nesigurnosti potrošača, ali i društva u celini imajući u vidu da je svaki građanin potrošač.

Opcija postizanja cilja isključivo primenom podsticajnih, informativno -edukativnih i institucionalno - upravljačkih mera, bez donošenja novog ili izmene postojećeg propisa.

Ova opcija je takođe razmatrana, ali je odbačena kao neodrživa jer bi, uprkos intenziviranju podsticajnih i edukativnih mera koje se već sprovode na osnovu postojećeg Zakona, cilj Predloga zakona ostao neostvaren. Naime, program od javnog interesa u oblasti zaštite potrošača koji doprinosi unapređenju zaštite potrošača u Republici Srbiji, kroz informisanje i edukaciju potrošača o njihovim pravima, savetovanju potrošača i zastupanju potrošača u sudskim postupcima, finansira se iz budžeta Republike Srbije. Navedeni program sprovode regionalna savetovališta, koja organizuju informativne događaje u cilju podizanja svesti javnosti o pravima potrošača i sarađuju sa drugim evidentiranim udruženjima za zaštitu potrošača kako bi se razmenilo iskustvo i podstaklo zajedničko delovanje na zaštiti potrošača, a naročito u podizanju svesti javnosti i organizovanju zajedničkih edukativnih aktivnosti. Pomenute aktivnosti daju odlične rezultate, te bi se njihovo sprovođenje i finansiranje nastavilo i kroz primenu Predloga zakona. Povećanjem sredstava u budžetu Republike Srbije za ovu namenu, kao i intenziviranje aktivnosti pomenutih udruženja, ne bi dalo očekivane rezultate bez izmene postojećeg Zakona, jer bi zaštita potrošača u oblastima koja u postojećem Zakonu nisu uređena, izostala. Navedeno bi za posledicu imalo povećanje pravne nesigurnosti potrošača i društva u celini u domenu pravnih pitanja koja nisu uređena u postojećem Zakonu.

S obzirom na sve gore navedeno, izabrana je treća opcija – donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača, jer je to jedini način da se u potpunosti reše uočeni problemi i nedostaci, a u skladu sa propisima Republike Srbije. MUST je obrazovao Radnu grupu koju su činili predstavnici resornog ministarstva, predstavnici drugih ministarstava i državnih organa, Regulatornog tela za elektronske komunikacije i poštanske usluge, privrede, udruženja za zaštitu potrošača, tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova, stručne javnosti (profesori univerziteta). Radna grupa je na osnovu analize postojećeg stanja, utvrdila da je potrebno sprovesti izmene i dopune velikog broja članova postojećeg Zakona, kao i preciziranje pravnih normi kako bi bila obezbeđena efikasnija primena zakona i nesmetano funkcionisanje tržišta u skladu sa najboljom EU praksom. Ocenjeno je da obim neophodnih izmena i dopuna postojećeg Zakona, zahteva izradu novog Zakona o zaštiti potrošača, a u skladu sa Jedinstvenim metodološkim pravilima za izradu propisa („Službeni glasnik RS”, br. 21/2010). Naime, u Predlogu zakona sadržana su nova rešenja koja se odnose na:

➤ Digitalni sadržaj i digitalne usluge – U ugovorima o prodaji robe sa digitalnim elementima, trgovac mora obezbediti ažuriranja, uključujući sigurnosna, kako bi roba ostala saobrazna ugovoru. Rok trajanja ažuriranja, ako je jednokratna isporuka, mora biti obezbeđena tokom perioda koji potrošač razumno može očekivati ili ako je kontinuirana isporuka, ažuriranja se obezbeđuju tokom celog ugovorenog perioda (ili najmanje dve godine). Ako potrošač ne instalira ažuriranje, trgovac ne odgovara za posledice ako ga je blagovremeno obavestio o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja, odnosno ako je propust potrošača da instalira ažuriranje nije posledica nedostatka u uputstvu koje je dostavljeno potrošaču (Član 54. Predloga zakona). Trgovac je odgovoran za nepravilnu instalaciju za robu za koju je bilo predviđeno da je instalira potrošač, a nepravilna instalacija je posledica nedostatka u uputstvu koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili trgovac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Međutim, trgovac nije odgovoran ako je potrošač u trenutku zaključivanja ugovora bio posebno obavešten, i ako je izričito i posebno prihvatio da roba ima odstupanja od objektivnih zahteva.

Ugovorna odredba kojom se ograničava ili isključuje odgovornost trgovca je ništava. (Član 55. Predloga zakona). Kad je ugovorom o prodaji robe s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na period od dve godine ili kraće, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na period duži od dve godine, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu u kojem je digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo isporučivati po ugovoru o prodaji. Potrošač je dužan obavestiti trgovca o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost a najkasnije u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača (Član 59. Predloga zakona). Za obaveze trgovca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe do koje je došlo činjenjem odnosno propuštanjem, uključujući propuštanjem ažuriranja robe sa digitalnim elementima, trgovac ima pravo da zahteva od trgovca u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze (Član 60. Predloga zakona); Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja, odmah nakon zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno. Smatraće se da je trgovac izvršio urednu isporuku kada: su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo koje omogućava pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu; kada je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu. Trgovac je odgovoran: dve godine nakon isporuke (za jednokratnu), tokom celog perioda isporuke (za kontinuiranu). Trgovac nosi teret dokazivanja da je digitalni sadržaj bio saobrazan (Čl.73 i 77. Predloga zakona); Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su saobrazni ugovoru. Saobraznost se procenjuje prema subjektivnim (ugovorenim) i objektivnim zahtevima. Odgovornost trgovca za nesaobraznost je moguća u tačno propisanim situacijama (Član 74. Predloga zakona); Trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja i digitalne usluge nastale usled nepravilne integracije u digitalno okruženje, ako je integraciju izvršio trgovac ili je integraciju izvršio potrošač, a nepravilna integracija je posledica nedostatka u uputstvu za integraciju koju je dostavio trgovac. Ako je potrošač ograničen ili onemogućen da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu zbog prava trećeg, naročito prava intelektualne svojine, potrošač ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti, osim ako je ugovor ništav ili rušljiv (Čl.75 i 76. Predloga zakona); Teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u skladu sa članom 73. ovog zakona snosi trgovac. Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac snosi teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni u trenutku isporuke u roku od godinu dana od isporuke. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka, trgovac snosi teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni tokom vremenskog perioda u okviru kog se isporučuju u skladu sa ugovorom. Trgovac ne snosi teret dokazivanja ako dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako je na jasan i razumljiv način obavestio potrošača o navedenim tehničkim zahtevima pre zaključenja ugovora. Potrošač je dužan da sarađuje sa trgovcem u

meri u kojoj je to potrebno i moguće da bi se utvrdilo da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, digitalno okruženje potrošača. Saradnja je ograničena na tehnički dostupna sredstva koja najmanje opterećuju potrošača. Ako potrošač postupi suprotno ovom članu, a trgovac ga je na jasan i razumljiv način pre zaključenja ugovora, obavestio o tehničkim zahtevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni u trenutku isporuke snosi potrošač. (Član 78. Predloga zakona); Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 73. Predloga zakona, potrošač će ostaviti trgovcu naknadni rok za isporuku. Ako trgovac ni u naknadnom roku ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja ili u vremenskom periodu koje su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo da raskine ugovor. Potrošač može raskinuti ugovor bez ostavljanja naknadnog roka za isporuku ako je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili to proizilazi iz okolnosti slučaja; iz dogovora potrošača i trgovca ili iz okolnosti ugovora proizilazi da je rok ispunjenja bitan element ugovora, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u tom trenutku. U slučaju raskida ugovora, primenjuju se odredbe ovog zakona kojim su regulisane posledice raskida ugovora koji za predmet imaju isporuku digitalnog sadržaja i digitalne usluge. (Član 79. Predloga zakona); Ako isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu saobrazni ugovoru, potrošač ima pravo na usklađivanje, odgovarajuće umanjeње cene ili na raskid ugovora. Potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako bi to bilo nemoguće ili predstavljalo nesrazmerno opterećenje za trgovca, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinačnog slučaja, uključujući: vrednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji nesaobraznost i značaj nesaobraznosti. Trgovac ima obavezu da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u primerenom roku od trenutka kada ga je potrošač obavestio o nesaobraznosti, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i svrhe zbog koje je potrošač nabavio. Potrošač ima pravo ili na srazmerno umanjeње cene ili na raskid ugovora u zakonom propisanim slučajevima. Umanjenje cene srazmerno je smanjenju vrednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u poređenju sa vrednošću koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni. Ako je ugovoreno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u određenom vremenskom periodu, umanjeње cene primenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili saobrazni. Potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi trgovac (Član 80. Predloga zakona); Potrošač raskida ugovor prostom izjavom da raskida ugovor. Raskid dela ugovora koji se odnosi na jedan element iz paketa ugovora ne utiče na punovažnost ugovora koji se odnosi na druge elemente, osim ako ispunjenje svih elemenata paketa ugovora nije bio razlog zaključenja ugovora o čemu se izjašnjava potrošač (Član 81. Predloga zakona); U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača. U slučaju kada je ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u određenom vremenskom periodu i ugovorena cena, a digitalni sadržaj i digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog vremenskog perioda pre raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču izvrši povraćaj srazmernog dela cene koji odgovara

vremenskom razdoblju tokom kog su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni i dela cene koji je potrošač platio unapred za vremenski period koji bi preostao da ugovor nije raskinut. Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Trgovac ne sme da koristi bilo kakav sadržaj koji se ne odnosi na lične podatke potrošača, a koje je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako: takav sadržaj nije koristan van konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, takav sadržaj se odnosi samo na aktivnost potrošača pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, trgovac je objedinio takav sadržaj sa drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje predstavljalo nesrazmerno opterećenje, ili takav sadržaj su zajednički proizveli potrošač i treća lica, te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati. Trgovac na zahtev potrošača stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumeva lične podatke, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. Potrošač ima pravo da preuzme taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. Trgovac može sprečiti potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički nalog potrošača, ne dovodeći u pitanje stav 5. ovog člana (Član 82. Predloga zakona); Potrošač nakon raskida ugovora ne sme koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ne sme ih staviti na raspolaganje trećim licima. Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom nosaču podataka, potrošač ga na zahtev i o trošku trgovca, bez odlaganja vraća trgovcu. Trgovac podnosi zahtev u roku od 14 dana od dana kada je obavešten o odluci potrošača da raskine ugovor. Potrošač nije dužan da plati upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge za vreme koje je prethodilo raskidu ugovora za koje vreme su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni. (Član 83. Predloga zakona); Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ga je potrošač obavestio o zahtevu za umanjenje cene ili raskidu ugovora, vrati potrošaču svaki iznos. Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa 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. Zabranjeno je da trgovac obračunava naknadu za izvršeni povraćaj plaćenog iznosa. (Član 84. Predloga zakona); Trgovac može izmeniti digitalni sadržaj ili uslugu tokom trajanja ugovora samo ako je to predviđeno ugovorom i postoji opravdani razlog, izmena je bez dodatnih troškova, potrošač je blagovremeno obavešten i ima pravo da raskine ugovor ako izmena značajno utiče na upotrebu. Trgovac ima pravo da zahteva od lica u lancu nabavke, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu obaveze koje on kao trgovac ima prema potrošaču zbog neisporuke ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge (Čl. 85 - 86. Predloga zakona).

➤ Obmanjujuću poslovnu praksu i obmanu potrošača - Predlog zakona prepoznaje još jednu situaciju koja spada u obmanjujuću poslovnu praksu, a to je situacija 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 stavlja robu na tržište Republike Srbije uz tvrdnju da je identična robi

stavljenoj na tržište u državama članicama EU iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obeležjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim kriterijumima (Član 18. Predloga zakona). Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži između ostalog i način plaćanja, isporuke i način rada proizvoda, ako odstupaju od zahteva profesionalne pažnje; za proizvod koji se nudi na onlajn tržištu, informacije o tome da li je treće lice koje nudi proizvod trgovac ili ne, na osnovu izjave koju daje to treće lice pružaocu; opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda prikazanih potrošaču i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na ostale parametre, koji su dostupni u posebnom delu internet stranice na kojoj su prikazani rezultati zahteva, kada potrošač ima mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude razni trgovci ili kada potrošač ima mogućnost da na osnovu pretraživanja uz pomoć ključne reči, izraza ili drugog unosa dobije određeno rangiranje proizvoda, nezavisno gde se ugovor zaključuje; ako trgovac omogućava pristup potrošačkim recenzijama, informacije o tome da li trgovac obezbeđuje i na koji način da su objavljene recenzije napisali potrošači koji su proizvod kupili ili koristili (Član 19. Predloga zakona). Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju obmanjujućom poslovnom praksom su: prikazivanje rezultata pretrage kao odgovor na onlajn pretraživanje potrošača bez nedvosmislenog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja u svrhu postizanja višeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretraživanja; preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaobilaženje bilo kog ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila koja se mogu primeniti na kupovinu ulaznica; navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su zaista koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mera kako bi se proverilo da su te recenzije dali potrošači; podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka ili naručivanje od drugog pravnog ili fizičkog lica da ih podnese ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili preporuka radi promocije proizvoda (Član 20. Predloga zakona). Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivom poslovnom praksom su obavezivanje potrošača da kupi proizvod ili da bilo šta plati tokom besplatnog izleta koji je organizovao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda (Član 22. Predloga zakona).

➤ Onlajn tržište - Trgovac je dužan da na svojoj internet stranici, posebno za svaki prodajni objekat, objavi cenovnik, u digitalnom obliku, pogodnim za automatsku obradu, radi informisanosti potrošača. Prilikom objavljivanja cenovnika, trgovac je dužan da na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu i jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima kojima se uređuje trgovina. Cenovnik se ažurira u realnom vremenu kako bi odgovarao trenutnim cenama u prodajnim objektima i/ili u prodaji na daljinu, kao i da se pridržava objavljenih cena. Takođe, dužan je da omogućiti upotrebu softverskih alata i automatizovanih programa koji putem interneta mogu prikupljati podatke o cenama putem različitih tehničkih rešenja koja omogućavaju poređenje prethodno objavljenih cena i cena objavljenih u realnom vremenu. (Član 6. Predloga zakona). Poziv na ponudu i obaveštenje o osobinama i ceni, osim ako nešto drugo ne proizlazi iz okolnosti slučaja, kao bitne informacije mora da sadrži: za proizvod koji se nudi na onlajn tržištu, informacije o tome da li je treće lice koje nudi proizvod trgovac ili ne, na osnovu izjave koju daje to treće lice

pružaocu (Član 19. Predloga zakona). Pružalac onlajn tržišta dužan je da pre zaključenja ugovora na daljinu potrošača na jasan i razumljiv način, primereno sredstvu komunikacije na daljinu, obavesti o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda u posebnom delu internet stranice koja je lako dostupna sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage korišćenjem ključne reči, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre; a na osnovu izjave koju mu je dalo treće lice i koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj, da li je trgovac ili ne; da, kada treće lice koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, ne primenjuju se odredbe ovog zakona; o podeli ugovornih obaveza između trećeg lica koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružaoca onlajn tržišta, pri čemu se takvim obaveštenjem ne utiče na odgovornost koju, na osnovu ovog ili drugog zakona, pružalac onlajn tržišta ili treće lice ima prema potrošaču u vezi sa ugovorom. Pomenuta obaveza neće se smatrati ispunjenom ako je obaveštenje istaknuto samo u opštim uslovima poslovanja (Član 28. Predloga zakona).

➤ Komercijalnu garanciju - Predlog zakona uvodi u pravni sistem Republike Srbije pojam komercijalna garancija, definišući je kao svaku izjavu volje davaoca komercijalne garancije kojom se obavezuje da, pored odgovornosti trgovca za nesaobraznost u skladu sa ovim zakonom, potrošaču izvrši povraćaj plaćene cene, zamenu, opravku ili servisiranje robe ako roba ne odgovara specifikacijama ili drugim uslovima koji nisu povezani sa saobraznošću, a koji su navedeni u izjavi davaoca komercijalne garancije ili odgovarajućem reklamnom materijalu, kao i prilikom oglašavanja u vezi sa tom robom, koji su potrošaču bili dostupni pre ili u vreme zaključenja ugovora (Član 5. Predloga zakona). Ako su uslovi u datoj komercijalnoj garanciji manje povoljni za potrošača od uslova datim u oglašavanju, davalac komercijalne garancije je obavezan uslovima datim u oglašavanju, osim ako je pre sklapanja ugovora oglasna poruka izmenjena na isti ili uporediv način kao i kad je data. Ako je davalac komercijalne garancije proizvođač, odgovoran je direktno potrošaču za otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom za vreme trajanja komercijalne garancije. Proizvođač može potrošaču u izjavi ponuditi povoljnije uslove. Trgovac je dužan da dostavi garantni list potrošaču u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku prelaska rizika na potrošača. (Član 61. Predloga zakona). Ako je davalac komercijalne garancije proizvođač, potrošač može da izjavi reklamaciju proizvođaču po osnovu date komercijalne garancije tokom vremenskog perioda važnosti iste. Zabranjeno je da trgovac naplaćuje utvrđivanje nesaobraznosti (Član 63. Predloga zakona).

➤ Saobraznost robe i rokovi – Trgovac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru, odnosno ako ispunjava subjektivne i objektivne zahteve, tamo gde je primenjivo, ako je pravilno ugrađena i ako ne postoje prava trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao. Subjektivni zahtevi za saobraznost su ugovoreni, tako da tamo gde je primenjivo, roba mora da: odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu kao i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom o prodaji, bude podesna za svaku posebnu namenu za koju je potrošaču potrebna i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme

zaključenja ugovora o prodaji i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak, bude isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničku podršku, kako je utvrđeno ugovorom o prodaji, i bude isporučena sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o prodaji. Objektivni zahtevi za saobraznost su da roba: ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenljivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru; ako je primenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka odnosno modela koji je trgovac pokazao potrošaču pre zaključenja ugovora; ako je primenjivo, bude isporučena zajedno sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvom za instalaciju ili drugim uputstvom, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i bezbednost, koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir javno datu izjavu koje je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili označavanjem robe. Trgovca ne obavezuje javno data izjava ako nije znao ili nije mogao znati za datu javnu izjavu ili ako je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava izmenjena na isti ili uporediv način kao i kad je data ili data javna izjava nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor. (Član 53. Predloga zakona). Trgovac može odbiti otklanjanje nesaobraznosti robe opravkom ili zamenom, ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za trgovca. Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi na raspolaganje robu trgovcu. Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača. Teret dokazivanja da je nesaobraznost robe neznatna je na trgovcu. Potrošač nije dužan da plati preostali iznos cene sve dok trgovac ne otkloni nesaobraznost u smislu ovog člana. Potrošač nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu zamenjene robe za period pre njene zamene. Ako je nesaobrazna roba koja je bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namenom pre nego što se nesaobraznost pojavila, potrebno popraviti ili zameniti, obaveza otklanjanja nesaobraznosti uključuje obavezu uklanjanja nesaobrazne robe i instalaciju popravljene robe ili instalaciju zamenske robe ili obavezu snošenja troškova tog otklanjanja i instalacije (Član 56. Predloga zakona). Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da izjavi trgovcu da raskida ugovora ako: trgovac nije dovršio opravku ili zamenu, nije otklonio nesaobraznost na zakonom propisan način ili je odbio da je otkloni; trgovac i pored pokušaja nije otklonio nesaobraznost; trgovac izjavio da neće ili iz okolnosti proizilazi da neće otkloniti nesaobraznost robe u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti za potrošača; je nesaobraznost znatna da opravdava umanjenje cene ili raskid ugovora. Potrošač ima pravo na umanjenje cene srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je primio koja se poredi sa vrednošću robe koju bi imala da je saobrazna u vreme zaključenja ugovora. Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o prodaji izjavom volje trgovcu da raskida ugovor. Kad jedan ugovor ima za predmet više robe, pa je samo neka od njih nesaobrazna i postoji razlog za raskid ugovora, potrošač može raskinuti ugovor samo u pogledu te robe, a ne i ostale ili može raskinuti ugovor u celini ako se od njega razumno ne može očekivati da zadrži samo robu koja je saobrazna. Ako potrošač raskine ugovor u celini ili samo u odnosu na nesaobraznu robu: potrošač vraća robu o trošku trgovca, a trgovac vraća prodajnu

cenu u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao trgovcu. (Član 57. Predloga zakona). Ako na prodatoj stvari ili ugovorenoj usluzi postoji neko pravo trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao, potrošač ima prava iz člana 56. i 57. ovog zakona. Odgovornost trgovca za pravne nedostatke prema potrošaču se ne može ugovorom sasvim isključiti niti ograničiti. (Član 58. Predloga zakona). Nova rešenja sadržana u čl. 54, 55, 59 i 60. Predlog zakona opisana su u delu za nova rešenja u digitalnom sadržaju i digitalne usluge.

➤ Vansudsko rešavanje sporova - Uspostavljena ADR platforma je ukazala da postojeće zakonsko rešenje kojim se predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, dostavlja MUST neposredno preko pošte ili elektronskim putem, prevaziđeno i da dodatno i nepotrebno usporava postupak vansudskog rešavanja spora. S tim u vezi, predloženo je novo rešenje da se predlog dostavi preko pošte telu za vansudsko rešenje sporova koji se nalazi na listi tela za vansudsko rešenje potrošačkih sporova ili putem informacionog sistema kojim se pristupa preko internet stranice MUST (Član 181. Predloga zakona). Izmena zakonskog rešenja povlači sa sobom i izmene rešenja koja, pre svega odnose na obavezu MUST u vezi vansudskog rešenja sporova pooštavanje uloge i obaveza tela za vansudsko rešavanje sporova (Član 184. Predloga zakona), kao i uvođenje novih pravila kada se pomenuta tela brišu sa liste tela za vansudsko rešenje potrošačkih sporova (Član 172. Predloga zakona) kao i detaljnija pravila sprovođenja samog postupka vansudskog rešavanja spora (Član 184. Predloga zakona), a sve u cilju da se obezbedi da potrošač ostvari zaštitu svojih prava u slučaju povrede, u što kraćem roku. Ako je trgovac koji pruža uslugu od opšteg ekonomskog interesa obustavio pružanje usluge pre nego što je obavešten o pokrenutom sudskog ili vansudskog postupka, dužan je da, bez naknade nastavi sa pružanjem usluge potrošaču do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ako je potrošač raskinuo ugovor sa trgovcem. Pomenuta obaveza odnosi se i na slučaj kada trgovac pokrene postupak izvršenja protiv potrošača (Član 172. Predloga zakona).

4) ANALIZA EKONOMSKIH EFEKATA

➤ Rešenjima sadržanim u Predlogu zakona ne uvode se novi administrativni zahtevi/postupci za privredne subjekte. Pored navedenog, predloženim rešenjima ne uvodi se nova, niti se menja ili ukida postojeća finansijska obaveza za privredne subjekte. Međutim, nova rešenja Predloga zakona uvode nove obaveze za privredne subjekte, odnosno trgovce, koje povlače sa sobom i troškove pomenutih subjekata. Naime, potpuno uređenje onlajn tržišta koje podrazumeva izjednačavanje obaveza zakonskog pojma trgovca sa obavezama pružaoca onlajn tržišta, koji je definisan kao svaki trgovac koji potrošačima pruža onlajn tržište podrazumeva da će pomenuti privredni subjekti imati periodične (na godišnjem nivou) troškove, ali se očekuje da će oni biti amortizovani kroz rast poverenja potrošača i smanjenje broja i učestalosti spora. Pometi troškovi se odnose pre svega na obavezu trgovca da na svojoj internet stranici, posebno za svaki prodajni objekat, objavi cenovnik, u digitalnom obliku, pogodnim za automatsku obradu, kao i da omogući upotrebu softverskih alata i automatizovanih programa koji putem interneta mogu prikupljati podatke o cenama

putem različitih tehničkih rešenja koja omogućavaju poređenje prethodno objavljenih cena i cena objavljenih u realnom vremenu. (Član 6. Predloga zakona). Predložena rešenja sadržana u Predlogu zakona će pozitivno uticati na konkurentnost domaćih privrednih subjekata time što unapređuju pravnu sigurnost i transparentnost tržišta. Sa druge strane, obzirom da se Predlogom zakona uspostavljaju jedinstvena pravila koja važe na teritoriji EU, a u cilju, između ostalog i podsticanja prekogranične trgovine očekuje se da će rešenja u Predlogu zakona pozitivno uticati i na konkurentnost domaćih privrednih subjekata na inostranom tržištu, u oblasti trgovine digitalnim proizvodima i uslugama. Naime, jasno uređena pitanja saobraznosti robe sa digitalnim sadržajem, dovode do veće pravne sigurnosti i poverenje potrošača u digitalnom i prekograničnom okruženju čime se istovremeno štite prava kupaca i podstiče razvoj unutrašnjeg tržišta jer privredni subjekti više nisu ograničeni samo na lokalne kupce, već mogu prodavati proizvode i usluge širom zemlje, ali i sveta. Podsticanje konkurencije na tržištu se ogleda i kroz jasno uvođenje transparentnih uslova oglašavanja i formiranja cena i dostupnosti informacija. Čime se stvaraju uslovi za slobodnije i fer tržišno nadmetanje.

Svi privredni subjekti moraju poslovati po istim pravilima, što sprečava nelojalnu konkurenciju i sivu ekonomiju. Sa druge strane, u korist sprečavanja nelojalne konkurencije je i uvođenje pojma komercijalne garancije, kojom se odgovornost trgovca, odnosno davaoca garancije podiže na visok nivo, čime se i sami trgovci u poslovnoj utakmici opredeljuju za fer poslovanje, posebno što komercijalna garancija podrazumeva i odgovornost trgovca za nesaobraznost ako roba ne odgovara specifikacijama ili drugim uslovima koji nisu povezani sa saobraznošću, a koji su navedeni u izjavi davaoca komercijalne garancije ili odgovarajućem reklamnom materijalu, kao i prilikom oglašavanja u vezi sa tom robom, koji su potrošaču bili dostupni pre ili u vreme zaključenja ugovora u skladu sa ovim zakonom (povraćaj plaćene cene, zamenu, opravku ili servisiranje robe).

Predložena rešenja mogu imati različite uticaje na mikro, mala, odnosno srednja preduzeća. Pretpostavka je da bi mikro preduzeća trpela najveća opterećenja. Naime, kako nemaju interne resore za tehnička ažuriranja, podršku i pravnu usklađenost, često zavise od spoljašnjih IT eksperata, što im stvara dodatne troškove, te mogu biti prinuđeni da napuste onlajn tržište, odnosno tržište digitalnih proizvoda i usluga. Mala preduzeća bi takođe bila opterećena, ali ta opterećenja su privremena i povezana sa mogućnošću da prošire pristup tržištu. Srednja preduzeća imaju najveći potencijal za pozitivne efekte. Naime, imaju resurse da obezbede kontinuirana ažuriranja i tehničku podršku. Nova rešenja mogu povećati poverenje potrošača i olakšati njihov izlazak na EU tržište.

5) ANALIZA EFEKATA NA DRUŠTVO

Polazeći od činjenice da je svaki građanin potrošač, može se osnovano reći da je donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača od značaja, sa direktnim efektom na društvo u celini. Novim zakonskim rešenjima ne uvode novi se, niti ukidaju ili menjaju postojeći administrativni postupak za građane, niti se uvodi nova, menja ili ukida postojeća finansijska obaveza za građana.

Kako su rešenja koja su sadržana u Predlogu zakona usmerena na zaštitu potrošača u širem smislu, njihovi efekti i direktno i indirektno utiču na životni standard, odnosno na umanjeње troškova života potrošača. Naime, sva rešenja se zasnivaju na jasnim pravilima na onlajn tržištu, kao i pravilima kada je u pitanju prodaja sa elementima digitalnog sadržaja kako za trgovce, tako i za potrošače što predstavlja snažne

polazne osnove za pomenutu zaštitu. S tim u vezi, Predlog zakona obavezuje pružaoca onlajn tržišta da pre zaključenja ugovora na daljinu, potrošača na jasan i razumljiv način, primereno sredstvu komunikacije na daljinu, između ostalog obavesti da li je treće lice koje nudi proizvod na onlajn tržištu trgovac ili ne, i to na osnovu izjave koju to treće lice daje pružaocu onlajn tržišta, kao i informaciju da se neće primenivati odredbe ovog Predloga zakona ukoliko treće lice koje nudi proizvod nije trgovac. (Član 28. Predloga zakona). Ukoliko trgovac propusti da pruži pomenute informacije potrošaču, Predlog zakona navedeno prepoznaje kao propuštanje kojim se obmanjuju potrošači, odnosno propuštanje obaveštavanja o bitnim informacijama koje su neophodne potrošaču za donošenje informisane ekonomske odluke (Član 19. Predloga zakona), i pomenuto propuštanje je sankcionisano novčanom kaznom (Član 209. Predloga zakona). Sa druge strane, Predlog zakona u cilju zaštite potrošača koji su pretrpeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse, uvodi pravo na naknadu štete prema opštim pravilima o odgovornosti za štetu. (Član 23. Predloga Zakona).

U cilju adekvatne i potpune zaštite svih građana kao potrošača član 107. Predloga zakona detaljno uređuje mehanizme zaštite potrošača u slučajevima moguće obustave pružanja usluga od opšteg ekonomskog interesa, kao što su električna energija, gas ili toplotna energija¹⁰. Veoma je značajno što se ovim članom obezbeđuje i zaštita ugroženih potrošača u pogledu snabdevanja radi grejanja tokom grejne sezone, kao i zabrana zloupotreba od strane trgovaca u pogledu komunikacije sa potrošačima od strane drugih lica i naplate zastarelih potraživanja¹¹. Sadržina člana 107. predstavlja važan korak u pravcu podizanja nivoa zaštite potrošača u skladu sa evropskim standardima, i na taj način doprinosi realizaciji socijalno odgovornog pristupa u javnim uslugama odnosno doprinosi poboljšanju položaja osetljivih (ranjivih) kategorija potrošača.

Jasnim pravilima kojim se uspostavlja odgovornost trgovca za nesaobraznost robe, kojim potrošač ima pravo da zahteva umanjenje cene i raskid ugovora o prodaji u jasno definisanim situacijama, gde je otklanjanje nesaobraznosti besplatno za potrošača, te nije dužan da plati preostali iznos cene sve dok trgovac ne otkloni nesaobraznost (Član 56. Predloga zakona), kao i odgovornost trgovca za pravne nedostatke proizvoda prema potrošaču, na direktan način utiču na životni standard stanovništva time što se pretpostavlja da u uređenom pravnom sistemu, svaki prosečan potrošač, koji zna da je zaštićen, više kupuje, menjaju mu se navike, što dalje utiče i na kulturu potrošnje i način života.

Uređenje onlajn tržišta dodatno povećava dostupnost proizvoda i usluga jer građani mogu kupovati iz bilo kog mesta, u bilo koje vreme, što posebno znači za ruralna područja. Takođe, pomenuto uređenje tržišta utiče na poverenje potrošača u ovaj način kupovine jer znaju da su zaštićeni, te da u slučaju povrede svojih prava zaštitu mogu potražiti i ostvariti kako u vansudskom, tako i u sudskom postupku.

Rešenja u Predlogu zakona direktno ne utiču na tržište rada, ali smanjena prodaja u fizičkim radnjama može dovesti do smanjenja zaposlenosti u tradicionalnim sektorima trgovine, kao i do otvaranja novih radnih mesta u sektorima IT-a, logistike,

¹⁰ Propisuje se da 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, s tim da je trgovac pre obustave dužan da potrošača u pisanom ili elektronskom obliku upozori na obavezu po osnovu ugovora i da ga pozove da izmiri zaostale obaveze u roku koji ne može biti kraći od 30 dana od dana dostavljanja upozorenja. Posebno je značajne novine sadržane u st. 3-5. kojima se uređuju situacije kada se vodi sudski ili vansudski postupak u kome potrošač osporava račun, ali istovremeno nastavlja da uplaćuje račune za tekuće obaveze. Tada trgovac ne može da obustavi pružanje usluge od opšteg ekonomskog interesa sve do okončanja sudskog ili vansudskog postupka, osim ukoliko je potrošač raskinuo ugovor. Stav 6. propisuje rok u kom je u slučaju obustave pružanja usluge, trgovac dužan da nastavi sa pružanjem usluga. Taj rok iznosi dva dana od dana prijema uplate za zaostali dug.

¹¹ Pravila sadržana u članu 107. Predloga zakona o zaštiti potrošača su usklađena sa praksom u EU i odgovaraju zahtevima pravičnosti i zaštite socijalno ranjivih grupa potrošača.

digitalnog marketinga i podrške kupcima. Donošenje novog Zakona o zaštiti potrošača može uticati na potrebu za unapređenjem veština u javnom sektoru i sektoru usluga. Predloženim rešenjima novog Zakona o zaštiti potrošača se na indirektan način, pozitivno utiče na mentalno zdravlje i sigurnost potrošača.

Novim rešenjima sadržanih u Predlogu zakona ne utiče se na obim ostvarivanja prava na pravično suđenje, pristupačnost javnim površinama i objektima i pristup informacijama. Nisu uočeni direktni efekti na kulturno nasleđe i kulturne sadržaje, ali jačanje informisanja i digitalne pristupačnosti potencijalno mogu indirektno unaprediti i ovu sferu. Novi zakon o zaštiti potrošača je rodno neutralan i nema negativan uticaj na rodnu ravnopravnost. Očekivano povećanje pristupačnosti mehanizama zaštite prava potrošača, omogućiće bolju pravnu zaštitu i za žene i za muškarce na isti način.

6) ANALIZA EFEKATA NA ŽIVOTNU SREDINU I KLIMATSKE PROMENE

Rešenja sadržana u novom Zakonu o zaštiti potrošača ne proizvode direktne negativne efekte na životnu sredinu u smislu uticaja na kvalitet vode, vazduha i zemljišta, upravljanje otpadom, klimatske promene, zaštitu od buke, kao ni na živi i neživi svet. Predlog zakona se prevashodno odnosi na uređenje odnosa između potrošača i trgovaca, prava potrošača i mehanizme njihove zaštite, te se njegova primena odvija u domenu trgovine, usluga i regulatornih aktivnosti, bez posledica koje bi direktno prouzrokovala degradaciju životne sredine.

Međutim, iako se ne uvode ekološke obaveze u užem smislu, određene odredbe Predloga zakona mogu imati indirektno i to pozitivne efekte na životnu sredinu. Pre svega, obaveza trgovaca da u okviru predugovornog obaveštavanja i obeležavanja proizvoda obezbede transparentne, tačne i sveobuhvatne informacije o svojstvima proizvoda, uključujući informacije o energetske efikasnosti, mogućnostima reciklaže, životnom veku i ukupnom uticaju na životnu sredinu, može dovesti do jačanja ekološke svesti potrošača (građana) i većeg interesovanja za proizvode koji manje opterećuju životnu sredinu. Navedeno se naročito odnosi na obaveze koje proizilaze iz usklađivanja sa Direktivom (EU) 2019/2161, kojom se uređuje sprečavanje obmanjujućih poslovnih praksi u vezi sa tvrdnjama o održivosti, tzv. „zeleni marketing”. Dalje, jačanje mehanizama alternativnog rešavanja sporova i mehanizama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača može doprineti suzbijanju poslovnih praksi koje dovode do varanja potrošača u pogledu ekoloških svojstava proizvoda, čime se indirektno podstiče fer tržišna utakmica i promoviše ekološka odgovornost trgovaca.

Sa aspekta klimatskih promena, iako predloženi zakon nema direktan uticaj na emisiju gasova sa efektom staklene bašte ili druge relevantne klimatske pokazatelje, on utiče na elemente cirkularne ekonomije kroz unapređenu obavezu da se obezbede informacije o servisiranju, mogućnosti popravke i očekivanom veku trajanja proizvoda. Ovim se promoviše odgovornija potrošnja i smanjuje učestalost bacanja proizvoda, što je u skladu sa ciljevima EU i nacionalnih strategija zaštite životne sredine.

Analizirajući podatke iz Ankete o uslovima potrošača¹², potrošači u EU percipiraju prepreke održivoj/zelenoj potrošnji, koje ukazuju na rastuće troškove života i teškoću u prepoznavanju koji su proizvodi ekološki prihvatljivi:

- ✓ održivi proizvodi i usluge su skuplji;

¹² Cilj ankete je procena stavova, ponašanja i iskustva potrošača na jedinstvenom tržištu u vezi sa poštovanjem prava potrošača i bezbednošću proizvoda. Anketa se sprovedi u državama članicama EU, kao i na Islandu i u Norveškoj. Poslednja anketa je sprovedena u novembru 2024. godine od strane IPSOS-a, za račun Evropske komisije.

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data_en#consumer-conditions-survey

- ✓ zabuna oko toga koji proizvodi i usluge su zaista ekološki prihvatljivi;
- ✓ informacije o tvrdnjama o zaštiti životne sredine nisu uvek pouzdane.

7) ANALIZA UPRAVLJAČKIH EFEKATA

Potpuna primena Predloga zakona ostvaruje se donošenjem podzakonskih akata u roku od godinu dana od dana stupanja na snagu ovog zakona. U okviru pomenutog roka, na osnovu Predloga zakona utvrđeno je donošenje:

1. Uredbe i to:

- Član 105. stav 2. - 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;
- Član 106. stav 2. - Vlada na predlog ministra nadležnog za odgovarajuću oblast, donosi program zaštite ugroženih potrošača u pojedinim oblastima usluga od opšteg ekonomskog interesa.

2. Pravilnika u nadležnosti ministarstva nadležnog za poslove zaštite potrošača, i to:

- Član 6. stav 6. - Ministar bliže propisuje uslove, sadržaj i način objavljivanja cenovnika iz stava 2. ovog člana;
- Član 29. stav 8. - Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača;
- Član 39. stav 10. - 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;
- Član 163. stav 4. - Ministar bliže propisuje sadržinu prijave iz stava 2. ovog člana, način vođenja Evidencije, kao i uslove za upis iz člana 164. stav 1. tač. 3) i 4) ovog zakona.
- Član 171. stav 3. - Ministar bliže uređuje uslove za upis na listu tela, dužnosti tela, izveštavanje o radu, naknadu za rad tela, način isplate kao i obrazac zahteva za upis na listu iz člana 172. stav 2. ovog zakona i obrazac predloga za pokretanje postupka vansudskog rešavanja spora (u daljem tekstu: predlog).

3. Pravilnika u nadležnosti ministarstva nadležnog za poslove turizma, i to:

- Član 141. stav 3. - 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;
- Član 143. stav 11. - 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;

4. Pravilnika u nadležnosti ministarstva nadležnog za poslove pravosuđa, i to:

- Član 170. stav 5. - Ministar nadležan za poslove pravosuđa bliže propisuje sadržinu i način vođenja evidencije i izgled obrazaca iz stava 4. ovog člana.

Pored navedenog, Predlogom zakona je utvrđeno donošenje dokumenta javnih politika iz oblasti zaštite potrošača (član 153. stav 2.).

Nadležna organizaciona jedinica koja je odgovorna za sprovođenje normativne aktivnosti, u okviru MUST je Sektor za zaštitu potrošača. Navedeni sektor će po usvajanju Predloga zakona, formirati Radne grupe za izradu uredbi, odnosno pravilnika iz nadležnosti MUSTR, u koju će biti uključeni svi organi koji će sprovoditi primenu predloženih rešenja u Predlogu zakona.

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa donetih na osnovu ovog zakona vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine i ministarstvo nadležno za poslove turizma, kao i organi državne uprave, autonomne pokrajine i jedinice lokalne samouprave. U vršenju nadzora pomenuti organi međusobno sarađuju i dostavljaju jedni drugima podatke i obaveštenja potrebna za rad po pitanjima zaštite potrošača. U Sektoru tržišne inspekcije, unutrašnje jedinice u okviru MUST, sistematizovano je 459 radnih mesta, a popunjeno 260 radnih mesta na dan 30. septembar 2025. godine, pri čemu se održava konstantan broj od 45 tržišnih inspektora od 2021. godinu.

Tabela 7. Broj zaposlenih u Sektoru tržišne inspekcije

	2021	2022	2023	2024	2025*
Broj zaposlenih	350	336	350	322	260
Broj tržišnih inspektora	45	45	45	45	45

* Stanje na dan 30.09.2025.

Izvor: MUST

Predložena rešenja u Predlogu zakona doprinose unapređenju efikasnosti i transparentnosti rada organa javne vlasti, pre svega kroz rešenja koja već postoje u Zakonu, a koja su sadržana i u Predlogu zakona.

Efikasnost rada organa javne vlasti, obezbeđena je kroz platformu za vansudsko rešenje spora, koja potrošačima pruža mogućnost da onlajn putem, na efikasan i brz način podnesu zahtev za rešavanje potrošačkog spora. S tim u vezi, predložena je izmena zakonskog rešenja da se predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora dostavlja MUST. U Predlogu zakona, pomenuti predlog za pokretanje postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, potrošač dostavlja telu za vansudsko rešavanje potrošačkih prigovora elektronski, putem informacionog sistema kojem se pristupa preko internet stranice MUST.

Transparentnost rada organa javne vlasti se ogleda, pre svega, kroz sledeća rešenja Predloga zakona:

- MUST jednom godišnje, najkasnije do 1. marta tekuće godine za prethodnu godinu, javno objavljuje izveštaj o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora. U pomenutom izveštaju sadržani su podaci o prigovorima potrošača i pruženoj pravnoj pomoći; uočeni nedostaci u prikupljanju, evidenciji i rešavanju potrošačkih prigovora; oblasti u kojima je zabeležen najveći broj prigovora potrošača; predlozi za unapređenje postupka za prikupljanje podataka, evidenciju i rešavanje potrošačkih sporova.

- MUST sačinjava i vodi listu Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova i javno je objavljuje.

- Tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova su u obavezi da jednom godišnje, najkasnije do 31. januara tekuće godine za prethodnu godinu, javno objave na svojoj internet stranici i dostave MUST izveštaj koji sadrži podatke o broju primljenih predloga za pokretanje spora, pokrenutih, okončanih sporova i ishodu okončanih sporova (broj obustavljenih postupaka, donetih preporuka i zaključenih sporazuma o rešavanju spora), vrsti spora, prosečnoj dužini trajanja spora, stopi izvršenih odluka tela i uočenim značajnim problemima koji se često ponavljaju i dovode do sporova između potrošača i trgovaca, uz eventualne preporuke kako ih izbeći ili rešiti.

- MUST ustanovljava i vodi evidenciju udruženja i saveza koja se javno objavljuje na zvaničnoj internet stranici MUST. 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.

- MUST održava i ažurira internet stranicu koja sadrži informacije o vansudskom rešavanju sporova, postupku i o mogućnosti podnošenja predloga.

S obzirom na gore navedeno, zaključuje se da pomenuta zakonska rešenja omogućavaju ciljnim grupama i zainteresovanim stranama uvid u način primene propisa, te da jasno mogu pratiti i sagledati svaku promenu u oblasti zaštite potrošača.

Pored navedenog, zakonska rešenja sadržana u Predlogu zakona doprinose jačanju vladavine prava pre svega kroz kontinuiranu primenu zakonskih rešenja koja su utvrđena postojećim Zakonom, a koja su svoje mesto našla u ovom Predlogu zakona. Takođe, postojeća rešenja su unapređena, kroz jasnije definisanje nadležnosti organa i uređenje onih pitanja koja u postojećem Zakonu nisu uređena, čime se otklanjaju pravne praznine u oblasti zaštite potrošača i stvaraju uslovi za doslednu i jednoobraznu primenu prava u cilju zaštite potrošača.

8) ANALIZA FINANSIJSKIH EFEKATA

U Predlogu zakona su sadržana rešenja iz postojećeg Zakona koja, kao što je prikazano u tački 1. ovog Izveštaja, daju dobre rezultate. Kako bi se ta praksa nastavila kontinuirano, i u narednim godinama potrebno je obezbediti sredstva u Budžetu Republike Srbije za 2026. godinu sa projekcijama za 2027. i 2028. godinu i to za:

- angažovanja stručnih institucija za pružanje usluga održavanja i ažuriranja informacionih sistema. Procenjeno je da je u 2026., 2027. i 2028. godini za ovu namenu potrebno obezbediti u Budžetu RS po 2.500.000,00 dinara po godini. U pitanju su sredstva na razdelu MUST, i to na funkciji 410 - Opšti ekonomski i komercijalni poslovi i poslovi po pitanju rada, Programu 1506 - Razvoj trgovine i zaštite potrošača, Programskoj aktivnosti / Projektu 0006 - Jačanje zaštite potrošača, ekonomska klasifikacija 423200 – Kompjuterske usluge.
- finansiranje tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Procenjeno je da je u 2026., 2027. i 2028. godini za ovu namenu potrebno obezbediti u Budžetu RS po 19.800.000,00 dinara po godini, odnosno 10.000.000,00 dinara po godini više u odnosu na predloženi limit Ministarstva finansija.. U pitanju su sredstva na razdelu MUST, i to na funkciji 410 - Opšti ekonomski i komercijalni poslovi i poslovi po pitanju rada, Programu 1506 - Razvoj trgovine i zaštite potrošača, Programskoj aktivnosti / Projektu 0007 – Podrška programima udruženja

potrošača i vansudskom rešavanju potrošačkih sporova, ekonomska klasifikacija 424900 - Ostale specijalizovane usluge.

- finansiranje programa od javnog interesa u oblasti zaštite potrošača na osnovu Konkursa za dodelu podsticajnih sredstava. Procenjeno je da je za 2026. 2027 i 2028. godinu za ovu namenu potrebno obezbediti u Budžetu RS po 22.000.000,00 dinara po godini, odnosno 2.000.000,00 dinara po godini više u odnosu na predloženi limit Ministarstva finansija. U pitanju su sredstva na razdelu MUST, na funkciji 410 - Opšti ekonomski i komercijalni poslovi i poslovi po pitanju rada, Programu 1506 - Razvoj trgovine i zaštite potrošača, Programskoj aktivnosti / Projektu 0007 – Podrška programima udruženja potrošača i vansudskom rešavanju potrošačkih sporova, ekonomska klasifikacija 481900 - Dotacije ostalim neprofitnim institucijama.

U pogledu sagledavanja efekata predloženih rešenja u Predlogu zakona na javne prihode i rashode, utvrđeno je da bi jačanje kapaciteta inspeksijskog nadzora i efikasnije sankcionisanje povreda potrošačkih prava moglo imati pozitivne efekte na rast javnih prihoda kroz naplatu novčanih kazni. Rast onlajn trgovine preko stranih digitalnih platformi dovodi do većeg broja ekonomskih aktivnosti koje su predmet oporezivanja, pa samim tim i veće naplate poreza na dodatu vrednost (PDV), prihoda od carina kod transakcija čija je vrednost iznad 50 evra, kao i ekoloških taksi kod određenih vrsta roba i usluga.

Registracija digitalnih platformi, e-prodavnica i elektronskih plaćanja na domaćem tržištu doprinosi većem stepenu evidentiranosti prometa koji ulazi u legalne tokove i veće fiskalne discipline. Elektronske transakcije ostavljaju digitalni trag, što olakšava poreskim organima praćenje prometa i kontrolu obaveza, pa samim tim se unapređuje efikasnost naplate PDV, poreza na dobit, poreza na dohodak i doprinosa za zaposlene u digitalnoj sferi poslovanja.

9) ANALIZA RIZIKA

Ključni rizici za primenu rešenja iz Predloga zakona su:

- ✓ ograničeni kadrovski kapaciteti nadležnih organa otežavaju punu primenu Predloga zakona, pre svega zbog potencijalne nemogućnosti donošenja svih planiranih podzakonskih akata u zakonski propisanom roku, što povlači sa sobom ugrožavanje dosledne i pravovremene primene propisanih pravnih normi, odnosno ugrožavanje zaštite prava potrošača;
- ✓ nedovoljna popunjenost sistematizovanih radnih mesta u Sektoru tržišne inspekcije koja sprovodi nadzor nad primenom Predloga zakona (popunjeno je 56% sistematizovanih radnih mesta), kao i nedovoljan broj zaposlenih tržišnih inspektora;
- ✓ smanjenje obezbeđenih sredstava iz budžeta za kontinuiranu primenu rešenja u Predlogu zakona opisanih u tački 8. ovog Izveštaja.

U cilju smanjenja potencijalnih rizika u sprovođenju Predloga zakona, MUST će, po potrebi, uključiti spoljne eksperte za izradu podzakonskih akata u propisanom roku i sprovoditi obuku i jačanje kapaciteta zaposlenih za primenu zakonskih rešenja. Takođe, kako MUST upravlja poslovima zaštite potrošača, u cilju smanjenja drugog potencijalnog rizika, MUST će uspostaviti prioritete u finansiranju aktivnosti koje

direktno utiču na zaštitu prava potrošača i pokušaće da obezbedi dodatne izvore finansiranja (npr. kroz donatorske ili EU programe podrške).

10) IZVEŠTAJ O SPROVEDENIM KONSULTACIJAMA

U postupku konsultacija tokom procesa izrade Predloga zakona kao ciljne grupe na koje se rešenja iz Predloga zakona odnose, su:

- svi građani Republike Srbije kada se nađu u ulozi potrošača, njihova udruženja i nevladine organizacije koje se bave zaštitom prava potrošača, kao i privredni subjekti – trgovci i pružaoci uslužne delatnosti, odnosno poslovna udruženja i komore, internet prodavnice i platforme za e-trgovinu. Pored navedenog, ciljne grupe su i organi javne uprave, inspeksijske službe (tržišna inspekcija, sanitarna, turistička i sl.).

Kao zainteresovane strane u postupku konsultacija tokom procesa izrade Predloga zakona određeni su:

- advokati i stručnjaci za potrošačko pravo, akademske zajednice - univerziteti i instituti koji se bave pravom i društvenim naukama, istraživači i profesori koji se bave temama zaštite potrošača.

MUST je u periodu od 4. do 22. oktobra 2023. godine sproveo konsultacije na portalu „eKonsultacije”¹³ i time započelo izradu Nacrta zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača, koja obuhvata implementiranje direktiva EU (Direktiva 2019/2161, Direktiva 2019/771 i Direktiva 2019/770). Tokom trajanja konsultacija predstavnici organa i organizacija, pravosudnih organa, međunarodnih organizacija, udruženja građana i drugih predstavnika civilnog društva, stručne javnosti, kao i profesori, akademici, naučnici i druga zainteresovana lica imala su priliku da daju predloge, komentare, sugestije i primebde na polazne osnove za izradu Nacrta zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača putem elektronske pošte na sledeću adresu: zastita.potrosaca@must.gov.rs. Tokom trajanja ove faze konsultacija, nije bilo sugestija primedbi i komentara.

Javna rasprava o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača sprovedena je u periodu od 4. do 24. avgusta 2025. godine. Zbog velikog interesovanja javnosti, trajanje javne rasprave je produženo, objavom na internet stranici ovog ministarstva, do 3. septembra 2025. godine. Nacrt zakona o zaštiti potrošača, zajedno sa Obrazloženjem, Programom javne rasprave i Obrascem za komentare, postavljen je na internet prezentaciji MUST¹⁴ i na Portalu „eKonsultacije”¹⁵. Programom javne rasprave o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača određeno je da se primedbe, predlozi i sugestije dostavljaju MUST, pisanim putem na adresu: Nemanjina 26, 11000 Beograd, ili elektronskim putem na adresu: zastita.potrosaca@must.gov.rs, sa napomenom „Za javnu raspravu o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača”. Prezentacija Nacrta zakona o zaštiti potrošača održana je 6. avgusta 2025. godine u Beogradu, ul. Nemanjina 22-26, u Velikoj sali na VI spratu 1, sa početkom u 11,00 časova. Prezentaciji je prisustvovalo preko 50 učesnika, među kojima su bili brojni predstavnici privrede, državnih organa, relevantnih institucija i organizacija. Prisutnima su prezentovane novine koje predviđa Nacrt zakona i dogovoreno je da se svi predlozi, primedbe i sugestije dostave na način kako je to predviđeno Programom javne rasprave do 24. avgusta 2025. godine, kada se javna rasprava završava. S obzirom da je javna rasprava produžena do 3. septembra 2025. godine, produžen je i rok za prijem komentara na Nacrt zakona.

¹³ <https://ekonsultacije.gov.rs/topicOfDiscussionPage/236/3>

¹⁴ <https://must.gov.rs/tekst/385/javne-rasprave.php#>

¹⁵ <https://ekonsultacije.gov.rs/topicOfDiscussionPage/507/4>

Ciljne grupe i zainteresovane strane koje su učestvovalе u postupku konsultacija/javne rasprave su:

- Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet” Novi Sad;
- Savet stranih investitora;
- Američka privredna komora u Srbiji (AmCham);
- Moravčević Vojnović i partneri a.d. Beograd;
- Privredna komora Srbije – Grupacija trgovaca prehrambenim proizvodima na veliko i malo;
- Unija poslodavaca Srbije, Srđan Drobnjaković – direktor;
- Elektrodistribucija Srbije d.o.o. Beograd;
- Udruženje potrošača i bankarskih klijenata;
- Marko Lekić, fizičko lice;
- Akcionarsko društvo „Elektroprivreda Srbije” Ime i prezime lica koje dostavlja predloge: Miloš Lazić, Slavica Despotović;
- Transparentnost Srbija;
- JKP „Beogradski vodovod i kanalizacija”;
- Udruženja pivara Srbije;
- Prica i partneri advokatsko ortačko društvo od Beograd;
- Ananas E-Commerce doo Beograd- Novi Beograd i SPARK SEE doo Beograd;
- LIDL SRBIJA KD NOVA PAZOVA;
- Udruženje Kreni Promeni i advokat Nikola Tadić;
- Organizacija potrošača Kragujevca;
- Nacionalna organizacija potrošača Srbije (NOPS);
- NIS a.d. Novi Sad;
- Poslovno udruženje „Toplane Srbije”;
- Veljko Stanojević, fizičko lice;
- Ognjen Bogdanović, fizičko lice;
- Aleksa Radonjić, fizičko lice;
- Dušan Protić, fizičko lice;
- Petar Pavlović, fizičko lice;
- „Telekom Srbija”;
- Republička unija potrošača;
- Pravosudna baza jug (PBJ);
- A1 Srbija.

Primerbe, sugestije i komentari na Nacrt zakona o zaštiti potrošača dostavljene su putem obrasca javne rasprave, ali je veliki broj fizičkih lica dostavilo komentar elektronskom poštom, na predloženi član 4. stav 1. Nacrta zakona, izražavajući svoje neslaganje sa istim. U MUST su sagledane i razmotrene sve dostavljene primerbe, sugestije i komentari.

Prihvaćene su i ugrađene u tekst Nacrta zakona one primerbe i sugestije kojima se unapređuje kvalitet teksta Nacrta zakona, a koje nisu u suprotnosti sa direktivama EU i najboljom praksom u ovoj oblasti, kao npr. izmenjen je član 3. stav 7. koji se odnosi na odnos ovog zakona i zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, dopunjen je član 63. stav 5. u delu dostavljanja dokaza o kupovini od strane potrošača, precizirani član 63. stav 10. i član 107. stav 8., prihvaćena je primerba koja se odnosi na član 110. i drugo. Takođe, prihvaćene su primerbe koje se odnose na pravno-tehničku redakciju teksta Nacrta zakona. S obzirom da je veliku pažnju javnosti izazvao član 4. stav 1. Nacrta zakona, sadržina predmetnog člana je

preformulisana na način da predstavlja transponovanje člana 3. Direktive 2011/83/EU u smislu zakonskih rešenja zemalja članica EU, kao i zemalja kandidata za članstvo u EU.

Ostali predlozi, primedbe i sugestije učesnika u procesu javne rasprave koje su dostavljene, nisu prihvaćene jer ne sadrže konkretne predloge za izmenu, predlozi ne sadrže adekvatno obrazloženje ili su već sadržani u Nacrtu zakona (podnosilac komentara nije pravilno tumačio tekst Nacrta zakona) ili su suprotni sa direktivama EU sa kojima se vrši usklađivanje ili nisu predmet uređenja ovog zakona.

Izveštaj o sprovedenoj javnoj raspravi o Nacrtu zakona o zaštiti potrošača, sa Tabelom izveštaja sa javne rasprave objavljen je na internet stranici MUST¹⁶ i na Portalu „eKonsultacije”.¹⁷ Pomenuta Tabela sadrži pregled svih dostavljenih primedbi, predloga i sugestija i odgovore da li su prihvaćeni ili ne, sa obrazloženjem.

¹⁶ <https://must.gov.rs/tekst/385/javne-rasprave.php#>

¹⁷ <https://ekonsultacije.gov.rs/topicOfDiscussionPage/507/4>

IZJAVA O USKLAĐENOSTI PROPISA SA PROPISIMA EVROPSKE UNIJE
1. Ovlašćeni predlagač - Vlada

Obrađivač - Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine/ Ministry of Internal and External Trade

2. Naziv propisa

Predlog zakona o zaštiti potrošača
Draft on 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 član 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
NPAA 2024-305, rok 2026/III.

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 2019/770/EU of the european parliament and of the council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services CELEX number 32019L0770; potpuno usklađeno;

Directive 2019/771/EU of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC, CELEX number 32019L0771; potpuno usklađeno;

Regulation 2019/2161/EU of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules CELEX number 32019L2161; potpuno usklađeno;

v) Navođenje ostalih izvora prava EU i usklađenost sa njima

/

g) Razlozi za delimičnu usklađenost, odnosno neusklađenost

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 uz podršku eksperata angažovanih na realizaciji projekta Technical Assistance Project „EU for Internal Market Serbia” i PLAC IV projekta koji pruža pravnu podršku Republici Srbiji u cilju harmonizacije i usklađenosti nacionalnog zakonodavstva sa pravnim tekovinama Evropske unije (acquis) „Pravna podrška pregovorima”.

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2019/770/EU of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services Direktiva Evropskog parlamenta i Saveta 2019/770/EU od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32019L0770
3. Organ državne uprave, odnosno drugi ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obradivač: Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine	16. 3. 2026.
5. Naziv (nacrt, predloga) 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	2024-305
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.	The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market while providing for a high level of consumer protection, by laying down common rules on certain requirements concerning contracts between traders and consumers for the supply of digital content or digital services, in particular, rules on: — the conformity of digital content or a digital service with the contract, — remedies in the event of a lack of such conformity or a failure to supply, and the modalities for the exercise of those remedies, and — the modification of digital content or a digital service.			NP	Nije potrebno preuzimati.	
2.1.	‘digital content’ means data which are produced and supplied in digital form;	5.1.9)	digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku;	PU		

¹ 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	Usklađenost ¹	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
2.2.	‘digital service’ means: (a) a service that allows the consumer to create, process, store or access data in digital form; or (b) a service that allows the sharing of or any other interaction with data in digital form uploaded or created by the consumer or other users of that service;	5.1.46)	digitalna usluga je: (1) usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada i čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili (2) usluga kojom se omogućava deljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge;	PU		
2.3.	‘goods with digital elements’ means any tangible movable items that incorporate, or are inter-connected with, digital content or a digital service in such a way that the absence of that digital content or digital service would prevent the goods from performing their functions;	5.1.6)	6) robom se smatra: (1) telesna pokretna stvar, voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i (2) roba sa digitalnim elementima koja je telesna pokretna stvar, koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da roba bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge ne bi mogla da funkcioniše;	PU		EK 05/01/2026 Delimično usklađeno. Crveni deo ne bi trebalo da bude deo definicije, već dodatna informacija – da se direktiva ne primenjuje na ugovore o robi prodatoj putem izvršenja ili na drugi način po sili zakona. To su različiti konceptualni obim u zakonodavstvu i ovaj zakon se ne primenjuje na ove stavke.
2.4.	‘integration’ means the linking and incorporation of digital content or a digital service with the components of the consumer's digital environment in order for the digital content or digital service to be used in accordance with the requirements for conformity provided for by this Directive;	5.1.52)	integracija znači povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa komponentama digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtevima za saobraznost robe propisanim ovim zakonom.	PU		

2.5.	‘trader’ means any natural or legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, that is acting, including through any other person acting in that natural or legal person’s name or on that person’s behalf, for purposes relating to that person’s 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, u vezi sa ugovorima uređenim ovim zakonom;	PU		EK 05/012026 Delimično usklađeno. Ovaj element je izostavljen i neophodan je da bi se odrazila puna definicija: „u vezi sa ugovorima“;
------	---	--------	---	----	--	---

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
2.6.	‘consumer’ means any natural person who, in relation to contracts covered by this Directive, 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		
2.7.	‘price’ means money or a digital representation of value that is due in exchange for the supply of digital content or a digital service;	5.1.54)	cena za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je novčani iznos ili digitalno iskazana vrednost koju potrošač plaća ili se obavezuje da plati.	PU		
2.8.	‘personal data’ means personal data as defined in point (1) of Article 4 of Regulation (EU) 2016/679;			PU		Definisano u Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni glasnik RS”, broj 87/18), član 4. stav 1. tačka 1) „podatak o ličnosti” je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim

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
						mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta;
2.9.	‘digital environment’ means hardware, software and any network connection used by the consumer to access or make use of digital content or a digital service;	5.1.53)	digitalno okruženje znači hardver, softver i svaki mrežni priključak koje potrošač koristi kako bi pristupio digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili se njima služio.	PU		
2.10.	‘compatibility’ means the ability of the digital content or digital service to function with hardware or software with which digital content or digital services of the same type are normally used, without the need to convert the digital content or digital service;	5.1.47)	kompatibilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge, iste vrste, a da ih nije potrebno prilagoditi (konvertovati);	PU		
2.11.	‘functionality’ means the ability of the digital content or digital service to perform its functions having regard to its purpose;	5.1.48)	funkcionalnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije s obzirom na svoju svrhu;	PU		
2.12.	‘interoperability’ means the ability of the digital content or digital service to function with hardware or software different from those with which digital content or digital services of the same type are normally used;	5.1.49)	interoperabilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom drugačijim od onih koji obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste;			

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
2.13.	‘durable medium’ means any instrument which enables the consumer or the trader to store information addressed personally to that person in a way that 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 podataka 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 npr. papir, elektronska pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara;	PU		
3.1.	This Directive shall apply to any contract where the trader supplies or undertakes to supply digital content or a digital service to the consumer and the consumer pays or undertakes to pay a price. This Directive shall also apply where the trader supplies or undertakes to supply digital content or a digital service to the consumer, and the consumer provides or undertakes to provide personal data to the trader, except where the personal data provided by the consumer are exclusively processed by the trader for the purpose of supplying the digital content or digital service in accordance with this Directive or for allowing the trader to comply with legal requirements to which the trader is subject, and the trader does not process those data for any other purpose.	4.9. 4.10.	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 ili izrade, nezavisno od toga da li je po opštim pravilima reč o ugovoru o prodaji, ugovoru o delu ili drugom teretnom ugovoru, na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez obzira da li su razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača, kao i na ugovore o prodaji robe koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge roba ne bi mogla da funkcioniše, bez obzira da li je isporučuju trgovac ili treće lice. Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se na ugovore u kojima trgovac isporučuje ili se obavezuje da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, kao i na nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da dostavi podatke o ličnosti trgovcu, osim ako lične podatke koje dostavi potrošač trgovac obrađuje	PU		

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
			isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili ako trgovac ima obavezu pribavljanja ličnih podataka propisanu drugim propisima, a ne obrađuje ih u druge svrhe.			
3.2.	This Directive shall also apply where the digital content or digital service is developed in accordance with the consumer's specifications.	4.9.	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 ili izrade, nezavisno od toga da li je po opštim pravilima reč o ugovoru o prodaji, ugovoru o delu ili drugom teretnom ugovoru, na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez obzira da li su razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača, kao i na ugovore o prodaji robe koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge roba ne bi mogla da funkcioniše, bez obzira da li je isporučuju trgovac ili treće lice..	PU		
3.3.	With the exception of Articles 5 and 13, this Directive shall also apply to any tangible medium which serves exclusively as a carrier of digital content.			NP		Predlog zakona obuhvata i Direktivu 2019/770 i 2019/771, kojim su obuhvaćeni i trajni nosači podataka i trajni nosači podataka koji se koriste isključivo kao nosači

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
						digitalnog sadržaja (obuhvaćeno definicijom robe)
3.4.	This Directive shall not apply to digital content or digital services which are incorporated in or inter-connected with goods within the meaning of point (3) of Article 2, and which are provided with the goods under a sales contract concerning those goods, irrespective of whether such digital content or digital service is supplied by the seller or by a third party. In the event of doubt as to whether the supply of incorporated or inter-connected digital content or an incorporated or inter-connected digital service forms part of the sales contract, the digital content or digital service shall be presumed to be covered by the sales contract.	4.11.	U slučaju sumnje da li je isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge deo ugovora o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima, pretpostavlja se da su digitalni sadržaji i digitalna usluga deo ugovora o kupoprodaji.	PU		
3.5.(a)	This Directive shall not apply to contracts regarding: the provision of services other than digital services, regardless of whether digital forms or means are used by the trader to produce the output of the service or to deliver or transmit it to the consumer;	4.14.1)	Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ne primenjuju se na: ugovore o pružanju usluga koje nisu digitalne, bez obzira da li je trgovac upotrebio digitalne oblike ili sredstva kako bi proizveo krajnji proizvod usluge ili ga isporučio ili preneo potrošaču;	PU		
3.5.(b)	electronic communications services as defined in point (4) of Article 2 of Directive (EU) 2018/1972, with the exception of number-independent interpersonal communications services as defined in point (7) of Article 2 of that Directive;	4.14.2)	ugovore o pružanju elektronskih komunikacionih usluga osim komunikacionih usluga između lica koja nije zasnovana na korišćenju numeracije, u smislu zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije;	PU		

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
3.5.(c)	healthcare as defined in point (a) of Article 3 of Directive 2011/24/EU;	4.14.3)	zdravstvenu zaštitu, u smislu zakona kojim se uređuje zdravstvena zaštita;	PU		
3.5.(d)	gambling services, namely, services that involve wagering a stake with pecuniary value in games of chance, including those with an element of skill, such as lotteries, casino games, poker games and betting transactions, by electronic means or any other technology for facilitating communication and at the individual request of a recipient of such services;	4.14.4)	igre na sreću, u smislu zakona kojim se uređuju igre na sreću;	PU		
3.5.(e)	financial services as defined in point (b) of Article 2 of Directive 2002/65/EC;	4.8.	Na pitanja zaštite korisnika finansijskih usluga, odnosno zaštite učesnika na tržištu kapitala, primenjuju se odredbe posebnog zakona.	PU		
3.5.(f)	software offered by the trader under a free and open-source licence, where the consumer does not pay a price and the personal data provided by the consumer are exclusively processed by the trader for the purpose of improving the security, compatibility or interoperability of that specific software;	4.14.5)	isporuku softvera koji trgovac nudi na osnovu besplatne i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cenu a lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog konkretnog softvera;	PU		
3.5.(g)	the supply of digital content where the digital content is made available to the general public other than by signal transmission as a part of a performance or event, such as digital cinematographic projections;	4.14.6)	isporuku digitalnog sadržaja kada je digitalni sadržaj prikazan javnosti tehnologijom koja se ne prenosi signalom kao deo nastupa ili događanja (npr. digitalna filmska projekcija),	PU		
3.5.(h)	digital content provided in accordance with Directive 2003/98/EC of the European Parliament and of the Council (21) by public sector bodies of the Member States.	4.14.7)	isporuku digitalnog sadržaja koju pruža javni sektor a odnosi se na ponovnu upotrebu podataka u skladu sa zakonom kojim se reguliše elektronska uprava.	PU		
3.6	Without prejudice to paragraph 4 of this Article, where a single contract between the same trader and the same consumer includes in a bundle elements of supply of digital content or a digital service and elements of the provision of other services or goods, this Directive shall only apply to the elements of the contract	4.12.	Kada ugovor između istih ugovornih strana u paketu uključuje elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, na elemente ugovora koji se odnose na digitalni sadržaj ili digitalne usluge, primenjuju se odredbe ovog	PU		

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
3.9.	This Directive shall be without prejudice to Union and national law on copyright and related rights, including Directive 2001/29/EC of the European Parliament and of the Council (23).			NP		Uređeno je Zakonom o autorskom i srodnim pravima i nije predmet regulisanja Zakona o zaštiti potrošača.
3.10.	This Directive shall not affect the freedom of Member States to regulate aspects of general contract law, such as rules on the formation, validity, nullity or effects of contracts, including the consequences of the termination of a contract in so far as they are not regulated in this Directive, or the right to damages.	3.7.	Na odnose između potrošača i trgovca koji nisu uređeni odredbama ovog zakona, primenjuje se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi.	PU		
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.	The trader shall supply the digital content or digital service to the consumer. Unless the parties have agreed otherwise, the trader shall supply the digital content or digital service without undue delay after the conclusion of the contract.	73.1.	Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja, odmah nakon zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.	PU		
5.2.	The trader shall have complied with the obligation to supply when: (a) the digital content or any means suitable for accessing or downloading the digital content is made available or accessible to the consumer, or to a physical or virtual facility chosen by the consumer for that purpose;	73.2	Smatraće se da je trgovac izvršio urednu isporuku kada: 1) su digitalni sadržaj ili bilo koje sredstvo koje omogućava pristup digitalnom sadržaju ili njegovo preuzimanje stavljeni na raspolaganje ili učinjeni dostupnim potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu	PU		

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
	(b) the digital service is made accessible to the consumer or to a physical or virtual facility chosen by the consumer for that purpose.		svrhu; 2) kada je digitalna usluga učinjena dostupnom potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je potrošač odabrao u tu svrhu.			
6.	The trader shall supply to the consumer digital content or a digital service that meets the requirements set out in Articles 7, 8 and 9, where applicable, without prejudice to Article 10.	74.	Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su saobrazni ugovoru. Smatraće se da su saobrazni ugovoru ako ispunjavaju subjektivne i objektivne zahteve utvrđene ovim članom. Subjektivni zahtevi su, tamo gde je primenjivo, da digitalni sadržaj ili digitalna usluga: 1) odgovara opisu, količini, kvalitetu i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom; 2) bude podesan za posebnu namenu za koju je potrošaču potreban i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora, i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak; 3) isporuči se sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom; 4) isporuči se sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom. Objektivni zahtevi su da digitalni sadržaj ili digitalna usluga : 1) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru; 2) odgovara testnoj verziji ili pretpregledu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je	PU		

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
			trgovac stavio na raspolaganje potrošaču pre zaključenja ugovora; 3) ako je primenjivo, budu isporučeni zajedno sa dodatnom opremom i uputstvom čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; 4) odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na funkcionalnost, dostupnost, kompatibilnost, kontinuitet i bezbednost, koje su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir javno datu izjavu koju je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je izjava data putem oglasa ili označavanjem. Trgovca ne obavezuje javno data izjava iz stava 4. tačka 4) ovog člana ako dokaže da: 1) nije znao ili nije mogao znati za datu izjavu ili 2) ako je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava izmenjena na isti ili uporediv način ili 3) data javna izjava nije mogla uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor. Trgovac se obavezuje da potrošača obavesti o ažuriranjima, uključujući bezbednosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni i da ih isporuči u periodu: 1) tokom kog se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili 2) tokom kog potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja i digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i			

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
			prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka. Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja dostavljena u skladu sa stavom 5. ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja ako: 1) je obavestio potrošača o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja ažuriranja i 2) propust potrošača da instalira ažuriranje ili pogrešna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posledica nedostataka u uputstvu koje je dostavljeno potrošaču. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog vremenskog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom ugovorenog vremenskog perioda. Nesaobraznost u smislu st. 4. i 6. ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač bio obavešten da određena karakteristika digitalnog sadržaja i digitalne usluge odstupa od objektivnih zahteva za saobraznost iz stava 4. i 6. ovog člana i ako je potrošač izričito, posebnom ispravom prihvatio to odstupanje prilikom zaključenja ugovora. Ako se ugovorne strane ne dogovore drugačije, digitalna usluga i digitalni sadržaj isporučuju se u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku zaključenja ugovora.			

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
7.	In order to conform with the contract, the digital content or digital service shall, in particular, where applicable: (a) be of the description, quantity and quality, and possess the functionality, compatibility, interoperability and other features, as required by the contract; (b) be fit for any particular purpose for which the consumer requires it and which the consumer made known to the trader at the latest at the time of the conclusion of the contract, and in respect of which the trader has given acceptance; (c) be supplied with all accessories, instructions, including on installation, and customer assistance as required by the contract; and (d) be updated as stipulated by the contract.	74.3.	Subjektivni zahtevi su, tamo gde je primenjivo, da digitalni sadržaj ili digitalna usluga: 1) odgovara opisu, količini, kvalitetu i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom; 2) bude podesan za posebnu namenu za koju je potrošaču potreban i o kojoj je potrošač obavestio trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora, i u odnosu na koju je trgovac dao pristanak; 3) isporuči se sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničkom podrškom, kako je utvrđeno ugovorom; 4) isporuči se sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom.	PU		
8.1.	In addition to complying with any subjective requirement for conformity, the digital content or digital service shall: (a) be fit for the purposes for which digital content or digital services of the same type would normally be used, taking into account, where applicable, any existing Union and national law, technical standards or, in the absence of such technical standards, applicable sector-specific industry codes of conduct; (b) be of the quantity and possess the qualities and performance features, including in relation to functionality, compatibility, accessibility, continuity and security, normal for digital content or digital services of the same type and which the consumer may reasonably expect, given the nature of the digital content or digital service and taking into account any	74.4.	Objektivni zahtevi su da digitalni sadržaj ili digitalna usluga : 1) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru; 2) odgovara testnoj verziji ili pretpregledu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču pre zaključenja ugovora; 3) ako je primenjivo, budu isporučeni zajedno sa dodatnom opremom i uputstvom čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; 4) odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na	PU		

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
	public statement made by or on behalf of the trader, or other persons in previous links of the chain of transactions, particularly in advertising or on labelling unless the trader shows that: (i) the trader was not, and could not reasonably have been, aware of the public statement in question; (ii) by the time of conclusion of the contract, the public statement had been corrected in the same way as, or in a way comparable to how, it had been made; or (iii) the decision to acquire the digital content or digital service could not have been influenced by the public statement; (c) where applicable, be supplied along with any accessories and instructions which the consumer may reasonably expect to receive; and (d) comply with any trial version or preview of the digital content or digital service, made available by the trader before the conclusion of the contract.	74.5	funkcionalnost, dostupnost, kompatibilnost, kontinuitet i bezbednost, koje su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir javno datu izjavu koju je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je izjava data putem oglasa ili označavanjem. Trgovca ne obavezuje javno data izjava iz stava 4. tačka 4) ovog člana ako dokaže da: 1) nije znao ili nije mogao znati za datu izjavu ili 2) ako je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava izmenjena na isti ili uporediv način ili 3) data javna izjava nije mogla uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.			
8.2.	The trader shall ensure that the consumer is informed of and supplied with updates, including security updates, that are necessary to keep the digital content or digital service in conformity, for the period of time: (a) during which the digital content or digital service is to be supplied under the contract, where the contract provides for a continuous supply over a period of time; or (b) that the consumer may reasonably expect, given the type and purpose of the digital content or digital service and taking into account the circumstances and nature of the contract, where the contract provides for a single act of supply or a series of individual acts of supply.	74.6.	Trgovac se obavezuje da potrošača obavesti o ažuriranjima, uključujući bezbednosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni i da ih isporuči u periodu: 1) tokom kog se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili 2) tokom kog potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i svrhu digitalnog sadržaja i digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.	PU		
8.3.	Where the consumer fails to install, within a reasonable time, updates supplied by the trader in accordance with	74.7	Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja dostavljena u skladu sa stavom 5. ovog	PU		

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
	paragraph 2, the trader shall not be liable for any lack of conformity resulting solely from the lack of the relevant update, provided that: (a) the trader informed the consumer about the availability of the update and the consequences of the failure of the consumer to install it; and (b) the failure of the consumer to install or the incorrect installation by the consumer of the update was not due to shortcomings in the installation instructions provided by the trader.		člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja ako: 1) je obavestio potrošača o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja ažuriranja i 2) propust potrošača da instalira ažuriranje ili pogrešna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posledica nedostataka u uputstvu koje je dostavljeno potrošaču.			
8.4.	Where the contract provides for a continuous supply of digital content or digital service over a period of time, the digital content or digital service shall be in conformity throughout the duration of that period.	74.8	Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog vremenskog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom ugovorenog vremenskog perioda.	PU		
8.5.	There shall be no lack of conformity within the meaning of paragraph 1 or 2 if, at the time of the conclusion of the contract, the consumer was specifically informed that a particular characteristic of the digital content or digital service was deviating from the objective requirements for conformity laid down in paragraph 1 or 2 and the consumer expressly and separately accepted that deviation when concluding the	74.9	Nesaobraznost u smislu st. 4. i 6. ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač bio obavešten da određena karakteristika digitalnog sadržaja i digitalne usluge odstupa od objektivnih zahteva za saobraznost iz stava 4. i 6. ovog člana i ako je potrošač izričito, posebnom ispravom	PU		

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
	contract.		prihvatio to odstupanje prilikom zaključenja ugovora.			
8.6.	Unless the parties have agreed otherwise, digital content or a digital service shall be supplied in the most recent version available at the time of the conclusion of the contract.	74.10.	Ako se ugovorne strane ne dogovore drugačije, digitalna usluga i digitalni sadržaj isporučuju se u najnovijoj verziji koja je bila dostupna u trenutku zaključenja ugovora.	PU		
9.	Any lack of conformity resulting from the incorrect integration of the digital content or digital service into the consumer's digital environment shall be regarded as lack of conformity of the digital content or digital service if: (a) the digital content or digital service was integrated by the trader or under the trader's responsibility; or (b) the digital content or digital service was intended to be integrated by the consumer and the incorrect integration was due to shortcomings in the integration instructions provided by the trader.	75.	Trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja i digitalne usluge nastalu usled nepravilne integracije u digitalno okruženje ako je: 1) integraciju izvršio trgovac ili 2) integraciju izvršio potrošač a nepravilna integracija je posledica nedostatka u uputstvu za integraciju koju je dostavio trgovac.	PU		
10.	Where a restriction resulting from a violation of any right of a third party, in particular intellectual property rights, prevents or limits the use of the digital content or digital service in accordance with Articles 7 and 8, Member States shall ensure that the consumer is entitled to the remedies for lack of conformity provided for in Article 14, unless national law provides for the nullity or rescission of the contract for the supply of the digital content or digital service in such cases.	76.	Ako je potrošač ograničen ili onemogućen da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu zbog prava trećeg, naročito prava intelektualne svojine, potrošač ima pravo da zahteva otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa članom 80, osim ako je ugovor ništav ili rušljiv.	PU		
11.1.	The trader shall be liable for any failure to supply the digital content or digital service in accordance with Article 5.	77.1	Trgovac je dužan da izvrši isporuku u skladu sa članom 73.	PU		

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
11.2.	Where a contract provides for a single act of supply or a series of individual acts of supply, the trader shall be liable for any lack of conformity under Articles 7, 8 and 9 which exists at the time of supply, without prejudice to point (b) of Article 8(2). If, under national law, the trader is only liable for a lack of conformity that becomes apparent within a period of time after supply, that period shall not be less than two years from the time of supply, without prejudice to point (b) of Article 8(2). If, under national law, the rights laid down in Article 14 are also subject or only subject to a limitation period, Member	77.2.	Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa čl. 74. i 75, ne dovodeći u pitanje član 74. stav 4. tačku 2) ovog zakona.	PU		
	Where a contract provides for a single act of supply or a series of individual acts of supply, the trader shall be liable for any lack of conformity under Articles 7, 8 and 9 which exists at the time of supply, without prejudice to point (b) of Article 8(2). If, under national law, the trader is only liable for a lack of conformity that becomes apparent within a period of time after supply, that period shall not be less than two years from the time of supply, without prejudice to point (b) of Article 8(2). If, under national law, the rights laid down in Article 14 are also subject or only subject to a limitation period, Member States shall ensure that such limitation period allows the consumer to exercise the remedies laid down in Article 14 for any lack of conformity that exists at the time indicated in the first subparagraph and becomes apparent within the period of time indicated in the second subparagraph. 3	77.3.	Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi u roku od dve godine od trenutka isporuke, ne dovodeći u pitanje član 74. stav 4. tačku 2) ovog zakona.	PU		
11.3.	Where the contract provides for continuous supply over a period of time, the trader shall be liable for a lack of conformity under Articles 7, 8 and 9, that occurs or	77.4.	Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna tokom vremenskog perioda u okviru kog se isporučuje u skladu sa ugovorom.	PU		

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
	becomes apparent within the period of time during which the digital content or digital service is to be supplied under the contract. If, under national law, the rights laid down in Article 14 are also subject or only subject to a limitation period, Member States shall ensure that such limitation period allows the consumer to exercise the remedies laid down in Article 14 for any lack of conformity that occurs or becomes apparent during the period of time referred to in the first subparagraph.					
12.1.	The burden of proof with regard to whether the digital content or digital service was supplied in accordance with Article 5 shall be on the trader.	78.1	Teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni u skladu sa članom 73. ovog zakona snosi trgovac.	PU		
12.2.	In cases referred to in Article 11(2), the burden of proof with regard to whether the supplied digital content or digital service was in conformity at the time of supply shall be on the trader for a lack of conformity which becomes apparent within a period of one year from the time when the digital content or digital service was supplied.	78.2	Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac snosi teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni u trenutku isporuke u roku od godinu dana od isporuke.	PU		
12.3.	In cases referred to in Article 11(3), the burden of proof with regard to whether the digital content or digital service was in conformity within the period of time during which the digital content or digital service is to be supplied under the contract shall be on the trader for a lack of conformity which becomes apparent within that period.	78.3	Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka, trgovac snosi teret dokazivanja da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni tokom vremenskog perioda u okviru kog se isporučuju u skladu sa ugovorom.	PU		
12.4.	Paragraphs 2 and 3 shall not apply where the trader demonstrates that the digital environment of the consumer is not compatible with the technical requirements of the digital content or digital service and where the trader informed the consumer of such requirements in a clear and comprehensible manner	78.4	Trgovac ne snosi teret dokazivanja iz st. 2. i 3. ovog člana, ako dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako je na jasan i razumljiv način obavestio potrošača o navedenim tehničkim	PU		

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
	essential for the consumer and the trader fails to supply the digital content or digital service by or at that time.		okolnosti ugovora proizilazi da je rok ispunjenja bitan element ugovora, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u tom trenutku.			
13.3.	Where the consumer terminates the contract under paragraph 1 or 2 of this Article, Articles 15 to 18 shall apply accordingly.	79.4	U slučaju raskida ugovora iz st. 2. i 3. ovog člana, primenjuju se odredbe ovog zakona kojim su regulisane posledice raskida ugovora koji za predmet imaju isporuku digitalnog sadržaja i digitalne usluge.	PU		
14.1.	In the case of a lack of conformity, the consumer shall be entitled to have the digital content or digital service brought into conformity, to receive a proportionate reduction in the price, or to terminate the contract, under the conditions set out in this Article.	80.1	Ako isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu saobrazni ugovoru, potrošač ima pravo na usklađivanje, odgovarajuće umanjenje cene ili na raskid ugovora.	PU		
14.2.	The consumer shall be entitled to have the digital content or digital service brought into conformity, unless this would be impossible or would impose costs on the trader that would be disproportionate, taking into account all the circumstances of the case including: (a) the value the digital content or digital service would have if there were no lack of conformity; and (b) the significance of the lack of conformity.	80.2	Potrošač ima pravo na usklađivanje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako bi to bilo nemoguće ili predstavljalo nesrazmerno opterećenje za trgovca, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinačnog slučaja, uključujući: 1) vrednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da ne postoji nesaobraznost i 2) značaj nesaobraznosti.	PU		
14.3.	The trader shall bring the digital content or digital service into conformity pursuant to paragraph 2 within a reasonable time from the time the trader has been informed by the consumer about the lack of conformity, free of charge and without any significant inconvenience to the consumer, taking account of the nature of the digital content or digital service and the purpose for which the consumer required the digital content or digital service.	80.3	Trgovac ima obavezu da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u smislu stava 2. ovog člana u primerenom roku od trenutka kada ga je potrošač obavestio o nesaobraznosti, besplatno i bez značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i svrhe zbog koje je potrošač nabavio.	PU		

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
14.4.	The consumer shall be entitled to either a proportionate reduction of the price in accordance with paragraph 5 where the digital content or digital service is supplied in exchange for a payment of a price, or the termination of the contract in accordance with paragraph 6, in any of the following cases: (a) the remedy to bring the digital content or digital service into conformity is impossible or disproportionate in accordance with paragraph 2; (b) the trader has not brought the digital content or digital service into conformity in accordance with paragraph 3; (c) a lack of conformity appears despite the trader's attempt to bring the digital content or digital service into conformity; (d) the lack of conformity is of such a serious nature as to justify an immediate price reduction or termination of the contract; or (e) the trader has declared, or it is clear from the circumstances, that the trader will not bring the digital content or digital service into conformity within a reasonable time, or without significant inconvenience for the consumer.	80.4	Potrošač ima pravo ili na srazmerno umanjenje cene ili na raskid ugovora u sledećim slučajevima: 1) otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nesrazmerno u skladu sa stavom 2. ovog člana; 2) trgovac nije uskladio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 3. ovog člana; 3) nesaobraznost postoji uprkos pokušaju trgovca da uskladi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu; 4) iz okolnosti konkretnog slučaja je očigledno da je nesaobraznost tako ozbiljna da su umanjenje cene ili raskid ugovora opravdani; 5) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti konkretnog slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za potrošača.	PU		
14.5.	The reduction in price shall be proportionate to the decrease in the value of the digital content or digital service which was supplied to the consumer compared to the value that the digital content or digital service would have if it were in conformity. Where the contract stipulates that the digital content or digital service shall be supplied over a period of time in exchange for the payment of a price, the reduction in price shall apply to the period of time during which the digital -content or digital service was not in conformity.	80.5 80.6	Umanjenje cene srazmerno je smanjenju vrednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u poređenju sa vrednošću koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni. Ako je ugovoreno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju u određenom vremenskom periodu, umanjenje cene primenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nisu bili saobrazni.	PU		

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
14.6.	Where the digital content or digital service is supplied in exchange for the payment of a price, the consumer shall be entitled to terminate the contract only if the lack of conformity is not minor. The burden of proof with regard to whether the lack of conformity is minor shall be on the trader.	80.7	Ako se za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge plaća određena cena, potrošač ne može raskinuti ugovor ako je nesaobraznost neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna snosi trgovac.	PU		EK 05/01/2026 Nije usklađeno. Iako je ova odredba u skladu sa zahtevima direktive 2019/771; u slučaju direktive 2019/770, potrošač može raskinuti ugovor, čak i ako je neusaglašenost manja u slučajevima kada se digitalni sadržaj ili usluga isporučuju uz lične podatke. Ovaj element nije odražen u nacionalnom pravu.
15.	The consumer shall exercise the right to terminate the contract by means of a statement to the trader expressing the decision to terminate the contract.	81.1.	Potrošač raskida ugovor prostom izjavom da raskida ugovor.	PU		

16.1.	In the event of termination of the contract, the trader shall reimburse the consumer for all sums paid under the contract. However, in cases where the contract provides for the supply of the digital content or digital service in exchange for a payment of a price and over a period of time, and the digital content or digital service had been in conformity for a period of time prior to the termination of the contract, the trader shall reimburse the consumer only for the proportionate part of the price paid corresponding to the period of time during which the digital content or digital service was not in conformity, and any part of the price paid by the consumer in advance for any period of the contract that would have remained had the contract not been terminated.	82.1 82.2	U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača. U slučaju kada je ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u određenom vremenskom periodu i ugovorena cena, a digitalni sadržaj i digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog vremenskog perioda pre raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču izvrši povraćaj srazmernog dela cene koji odgovara vremenskom razdoblju tokom kog su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni i dela cene koji je potrošač platio unapred za vremenski period koji bi preostao da ugovor nije raskinut.	PU		
16.2.	In respect of personal data of the consumer, the trader shall comply with the obligations applicable under Regulation (EU) 2016/679.	82.3	Prilikom obrade podataka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.	PU		
16.3.	The trader shall refrain from using any content other than personal data, which was provided or created by the consumer when using the digital content or digital service supplied by the trader, except where such content:	82.4	Trgovac ne sme da koristi bilo kakav sadržaj koji se ne odnosi na lične podatke potrošača, a koje je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako:	PU		

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
	(a) has no utility outside the context of the digital content or digital service supplied by the trader; (b) only relates to the consumer's activity when using the digital content or digital service supplied by the trader; (c) has been aggregated with other data by the trader and cannot be disaggregated or only with disproportionate efforts; or (d) has been generated jointly by the consumer and others, and other consumers are able to continue to make use of the content.		1) takav sadržaj nije koristan van konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, 2) takav sadržaj se odnosi samo na aktivnost potrošača pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, 3) trgovac je objedinio takav sadržaj sa drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje predstavljalo nesrazmerno opterećenje, ili 4) takav sadržaj su zajednički proizveli potrošač i treća lica, te ga drugi potrošači mogu nastaviti upotrebljavati.			
16.4.	Except in the situations referred to in point (a), (b) or (c) of paragraph 3, the trader shall, at the request of the consumer, make available to the consumer any content other than personal data, which was provided or created by the consumer when using the digital content or digital service supplied by the trader. The consumer shall be entitled to retrieve that digital content free of charge, without hindrance from the trader, within a reasonable time and in a commonly used and machine-readable format.	82.5 82.6	Osim u slučaju iz stava 4. tač. 1-3), trgovac na zahtev potrošača stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumeva podatke o ličnosti, a koji je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac. Potrošač ima pravo da preuzme taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.	PU		
16.5.	The trader may prevent any further use of the digital content or digital service by the consumer, in particular by making the digital content or digital service inaccessible to the consumer or disabling the user account of the consumer, without prejudice to paragraph 4.	82.7	Trgovac može sprečiti potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički nalog potrošača, ne dovodeći u pitanje stav 5. ovog člana.	PU		
17.1.	After the termination of the contract, the consumer shall refrain from using the digital content or digital		Potrošač nakon raskida ugovora ne sme koristiti digitalni sadržaj ili	PU		

			digitalnu			
--	--	--	-----------	--	--	--

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
	service and from making it available to third parties.	83.1	uslugu i ne sme ih staviti na raspolaganje trećim licima.			
17.2.	Where the digital content was supplied on a tangible medium, the consumer shall, at the request and at the expense of the trader, return the tangible medium to the trader without undue delay. If the trader decides to request the return of the tangible medium, that request shall be made within 14 days of the day on which the trader is informed of the consumer's decision to terminate the contract.	83.2 83.3	Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom nosaču podataka, potrošač ga na zahtev i o trošku trgovca, bez odlaganja vraća trgovcu. Trgovac podnosi zahtev iz stava 2. ovog člana u roku od 14 dana od dana kada je obavešten o odluci potrošača da raskine ugovor.	PU		
17.3.	The consumer shall not be liable to pay for any use made of the digital content or digital service in the period, prior to the termination of the contract, during which the digital content or the digital service was not in conformity.	83.4	Potrošač nije dužan da plati upotrebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge za vreme koje je prethodilo raskidu ugovora za koje vreme su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni.	PU		
18.1.	Any reimbursement that is owed to the consumer by the trader, pursuant to Article 14(4) and (5) or 16(1), due to a price reduction or termination of the contract shall be carried out without undue delay and, in any event, within 14 days of the date on which the trader is informed of the consumer's decision to invoke the consumer's right for a price reduction or to terminate the contract.	84.1	Trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ga je potrošač obavestio o zahtevu za umanjenje cene ili raskidu ugovora, vrati potrošaču svaki iznos u smislu člana 80. st. 4, 5. i 6. ili člana 82. st. 1. i 2. ovog zakona zbog umanjenja cene ili raskida ugovora.	PU		
18.2.	The trader shall carry out the reimbursement using the same means of payment as the consumer used to pay for the digital content or digital service, unless the consumer expressly agrees otherwise, and provided that the consumer does not incur any fees as a result of such reimbursement.	84.2	Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa 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		
18.3.	The trader shall not impose any fee on the consumer in respect of the reimbursement	84.3	Zabranjeno je da trgovac obračunava naknadu za	PU		

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
			izvršeni povraćaj plaćenog iznosa.			
19.1.	Where the contract provides that the digital content or digital service is to be supplied or made accessible to the consumer over a period of time, the trader may modify the digital content or digital service beyond what is necessary to maintain the digital content or digital service in conformity in accordance with Articles 7 and 8, if the following conditions are met: (a) the contract allows, and provides a valid reason for, such a modification; (b) such a modification is made without additional cost to the consumer; (c) the consumer is informed in a clear and comprehensible manner of the modification; and (d) in the cases referred to in paragraph 2, the consumer is informed reasonably in advance on a durable medium of the features and time of the modification and of the right to terminate the contract in accordance with paragraph 2, or of the possibility to maintain the digital content or digital service without such a modification in accordance with paragraph 4.	85.1	Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog vremenskog perioda, trgovac može izmeniti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu van okvira onoga što je potrebno da bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga odgovarali zahtevima iz člana 74. ovog zakona, pod sledećim uslovima: 1) da je ugovorom predviđena takva izmena i da je naveden opravdani razlog za izmenu, 2) da je izmena izvršena bez dodatnih troškova za potrošača, 3) da je potrošač o izmeni obavešten na jasan i razumljiv način i 4) u slučaju iz stava 2. ovog člana da je potrošač u primerenom roku pre izmene na trajnom nosaču podataka obavešten o karakteristikama, trenutku izmene i o pravu na raskid ugovora u skladu sa stavom 2. ovog člana ili o mogućnosti zadržavanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez izmene u skladu sa stavom 5. ovog člana.	PU		
19.2.	The consumer shall be entitled to terminate the contract if the modification negatively impacts the consumer's access to or use of the digital content or digital service, unless such negative impact is only minor. In that case, the consumer shall be entitled to terminate the contract free of charge within 30 days of the receipt of the information or of the time when the digital content or	85.2	Potrošač može da raskine ugovor ako se izmenom negativno utiče na pristup ili korišćenje potrošača digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi, osim ako je negativan uticaj neznatan. U tom slučaju, potrošač može besplatno raskinuti ugovor u roku od 30 dana od dana prijema obaveštenja o nameravanoj izmeni ili od dana	PU		

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
	digital service has been modified by the trader, whichever is later.		kada je trgovac izmenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti od toga šta je nastupilo kasnije.			
19.3.	Where the consumer terminates the contract in accordance with paragraph 2 of this Article, Articles 15 to 18 shall apply accordingly.	85.3	Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa stavom 2. ovog člana, na odgovarajući način primeniće se odredbe ovog zakona kojima se reguliše pravo na raskid ugovora o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.	PU		
19.4.	Paragraphs 2 and 3 of this Article shall not apply if the trader has enabled the consumer to maintain without additional cost the digital content or digital service without the modification, and the digital content or digital service remains in conformity.	85.4	Ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmene, a isti su i dalje saobrazni, neće se primeniti st. 2. i 3. ovog člana.	PU		
20.	Where the trader is liable to the consumer because of any failure to supply the digital content or digital service, or because of a lack of conformity resulting from an act or omission by a person in previous links of the chain of transactions, the trader shall be entitled to pursue remedies against the person or persons liable in the chain of commercial transactions. The person against whom the trader may pursue remedies, and the relevant actions and conditions of exercise, shall be determined by national law.	86.	Za obaveze trgovca prema potrošaču, koje nastanu usled neisporuke ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, trgovac ima pravo da zahteva od lica u lancu nabavke, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.	PU		
21.	Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive. 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:	165.1.3. 194.	Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo: 3) da zastupaju interese potrošača u sudskim i vansudskim postupcima; Postupak zaštite kolektivnog interesa može se, osim po službenoj dužnosti, pokrenuti i voditi na osnovu zahteva ovlašćenog lica.	PU		

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
	(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; (d) not-for-profit bodies, organisations or associations, active in the field of the protection of data subjects' rights and freedoms as defined in Article 80 of Regulation (EU) 2016/679.	195. 203.3. 205.1. 205.2. 210.	Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 162. ovog zakona. 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. 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. Novčanom kaznom u iznosu od 200.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako: 25) ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja, odmah nakon zaključenja ugovora, u skladu sa članom 73. stav 1. ovog zakona; 26) ako digitalni sadržaj ili digitalna usluga koju je isporučio ne ispunjava zahteve iz člana 74. ovog zakona; 27) ako ne postupi u skladu sa članom 80. stav 3. ovog zakona; 28) ako ne izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača u smislu člana 82. st. 1. i 2. ovog zakona; 29) ako potrošaču ne izvrši povraćaj svakog iznosa u			

			smislu člana 80. st. 4, 5. i 6. ili člana 82. st. 1. i 2. ovog zakona, u roku iz člana 84. stav 1. ovog zakona; 30) ako ne postupi u skladu sa članom 85. stav 1. ovog zakona; Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara. Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i preduzetnik novčanom kaznom u iznosu od 100.000 dinara.			
--	--	--	---	--	--	--

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
22.	Unless otherwise provided for in this Directive, any contractual term which, to the detriment of the consumer, excludes the application of the national measures transposing this Directive, derogates from them or varies their effects before the failure to supply or the lack of conformity is brought to the trader's attention by the consumer, or before the modification of the digital content or digital service in accordance with Article 19 is brought to the consumer's attention by the trader, shall not be binding on the consumer. This Directive shall not prevent the trader from offering the consumer contractual arrangements that go beyond the protection provided for in this Directive.	3.1-4.	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. Ako ovim zakonom nije predviđeno drugačije, ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primena odredbi ovog zakona, odstupa od njih ili se posledice menjaju pre nego što potrošač obavesti trgovca o neisporuci ili nesaobraznosti ili pre nego što trgovac obavesti potrošača o izmeni digitalnog sadržaja	PU		

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
			ili digitalne usluge u skladu sa članom 86. ovog zakona (pravo na regres – lanac u isporuci) ništave su.			
23.	In the Annex to Regulation (EU) 2017/2394, the following point is added: ‘28. Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services (OJ L 136, 22.5.2019, p. 1)’. In Annex I to Directive 2009/22/EC, the following point is added: ‘17. Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services (OJ L 136, 22.5.2019, p. 1)’.			NP	Nije predmet usklađivanja, imajući u vidu da ovaj član govori o izmeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ, koje odredbe nije potrebno preuzimati u nacionalno zakonodavstvo.	
24.1.	By 1 July 2021 Member States shall adopt and publish the measures necessary to comply with this Directive. They shall immediately inform the Commission thereof. They shall apply those measures from 1 January 2022. 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. The methods of making such reference shall be laid down by Member States. Member States shall communicate to the Commission the text of the provisions of national law which they adopt in the field covered by this Directive.			NP		
24.2.	The provisions of this Directive shall apply to the supply of digital content or digital services which occurs from 1 January 2022 with the exception of Articles 19 and 20 of this Directive which shall only apply to contracts concluded from that date.	218.	Odredbe ovog zakona primenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji se isporučuju nakon početka primene ovog zakona osim članova 85. i 86. ovog zakona koji se primenjuju samo na ugovore zaključene od početka primene ovog zakona	PU		

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
25.	The Commission shall, not later than 12 June 2024 review the application of this Directive and submit a report to the European Parliament, to the Council and to the European Economic and Social Committee. The report shall examine, inter alia, the case for harmonisation of rules applicable to contracts for the supply of digital content or digital services other than that covered by this Directive, including supplied against advertisements.			NP		
26.	This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			NP		
27.	This Directive is addressed to the Member States.			NP		

1. Naziv propisa Evropske unije : Directive 2019/771/EU of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 On certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC Direktiva Evropskog parlamenta i Saveta 2019/771/EU od 20. maja 2019. godine o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmeni Uredbe (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju iznad snage Direktive 1994/44/EZ-	2. „CELEX” oznaka EU propisa 32019L0771
3. Organ državne uprave, odnosno drugi ovlašćeni predlagač propisa: Vlada	4. Datum izrade tabele:
Obrađivač: Ministarstvo unutrašnje i spoljne trgovine	16. 3. 2026.
5. Naziv (nacrt, predloga) 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	2024-305
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.	The purpose of this Directive is to contribute to the proper functioning of the internal market while providing for a high level of consumer protection, by laying down common rules on certain requirements concerning sales contracts concluded between sellers and consumers, in particular rules on the conformity of goods with the contract, remedies in the event of a lack of such conformity, the modalities for the exercise of those remedies, and on commercial guarantees.			NP	Nije potrebno preuzimati.	
2.1.	‘sales contract’ means any contract under which the seller transfers or undertakes to transfer ownership of goods to a consumer, and the consumer pays or	5.1.5.	ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se	PU		

¹ 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	Usklađenost ¹	Razlozi za delimičnu usklađenost, neusklađenost ili neprenosivost	Napomena o usklađenosti
	undertakes to pay the price thereof;		obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;			
2.2.	‘consumer’ means any natural person who, in relation to contracts covered by this Directive, 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		
2.3.	‘seller’ means any natural person or any legal person, irrespective of whether privately or publicly owned, that is acting, including through any other person acting in that natural or legal person's name or on that person's behalf, for purposes relating to that person's 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, u vezi sa ugovorima uređenim ovim zakonom;	PU		EK 06/01/2026 Molimo pogledajte komentare u TU za Direktivu 2019/770
2.4.	‘producer’ means a manufacturer of goods, an importer of goods into the Union or any person purporting to be a producer by placing its name, trade mark or other distinctive sign on the goods;	5.1.15.	proizvođač, u smislu odredbi ovoga zakona o odgovornosti za proizvode sa nedostatkom, 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, žiga ili drugog obeležja na robu; (3) trgovac proizvodom koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako bez odlaganja 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		

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
2.5.	‘goods’ means: (a) any tangible movable items; water, gas and electricity are to 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; (b) any tangible movable items that incorporate or are interconnected with digital content or a digital service in such a way that the absence of that digital content or digital service would prevent the goods from performing their functions (‘goods with digital elements’);	5.1.6.	roba: (1) 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, (2) sa digitalnim elementima je telesna pokretna stvar, koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da roba bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge ne bi mogla da funkcioniše;	PU		EK 06/01/2026 Molimo pogledajte komentare u TU za Direktivu 2019/770 (red 2.3)
2.6	‘digital content’ means data which are produced and supplied in digital form;	5.1.9.	digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku;	PU		
2.7.	‘digital service’ means: (a) a service that allows the consumer to create, process, store or access data in digital form; or (b) a service that allows the sharing of or any other interaction with data in digital form uploaded or created by the consumer or other users of that service;	5.1.46.	digitalna usluga je: (1) usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada i čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili (2) usluga kojom se omogućava deljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge;	PU		
2.8.	‘compatibility’ means the ability of the goods to function with hardware or software with which goods of the same type are normally used, without the need to convert the goods, hardware or software;	5.1.47.	kompatibilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge, iste vrste, a da ih nije potrebno prilagoditi (konvertovati);	PU		
2.9.	‘functionality’ means the ability of the goods to perform their functions having regard to their purpose;	5.1.48.	funkcionalnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije s obzirom na svoju svrhu;	PU		

2.10.	'interoperability' means the ability of the goods to function with hardware or software different from those with which goods of the same type are normally used;	5.1.49.	interoperabilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom drugačijim od onih koji obično koriste roba,	PU		
-------	---	---------	--	----	--	--

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
			digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste;			
2.11.	‘durable medium’ means any instrument which enables the consumer or the seller to store information addressed personally to that person in a way that 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 podataka 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 npr. papir, elektronska pošta, CD-ROM, DVD, memorijska kartica i hard disk računara;	PU		
2.12.	‘commercial guarantee’ means any undertaking by the seller or a producer (the guarantor) to the consumer, in addition to the seller's 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;	5.1.39. 5.1.40.	davalac komercijalne 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; komercijalna garancija je svaka izjava volje davaoca komercijalne garancije kojom se obavezuje da, pored odgovornosti trgovca za nesaobraznost u skladu sa ovim zakonom, potrošaču izvrši povraćaj plaćene cene, zamenu, opravku ili servisiranje robe ako roba ne odgovara specifikacijama ili drugim uslovima koji nisu povezani sa saobraznošću, a koji su navedeni u izjavi davaoca komercijalne garancije ili odgovarajućem reklamnom materijalu, kao i prilikom oglašavanja u vezi sa tom robom, koji su potrošaču bili dostupni pre ili u vreme zaključenja ugovora;	PU		
2.13.	‘durability’ means the ability of the goods to maintain their required functions and performance through normal use;	5.1.50.	trajnost je sposobnost robe da zadrži funkcionalnost i radne karakteristike tokom uobičajene upotrebe;	PU		

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
2.14.	‘free of charge’ means free of the necessary costs incurred in order to bring the goods into conformity, particularly the cost of postage, carriage, labour or materials;	5.1.51.	besplatno znači bez troškova potrebnih za otklanjanje nesaobraznosti robe, a naročito troškova koji se odnose na poštarinu, transport, rad ili materijal;	PU		
2.15.	‘public auction’ means a method of sale where goods or services are offered by the seller 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.	5.1.17.	javna aukcija je postupak prodaje robe u transparentnom postupku, nadmetanjem potrošača, na tržišnoj osnovi, 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		
3.1.	This Directive shall apply to sales contracts between a consumer and a seller.	4.1.	Odredbe ovog zakona primenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je odnos potrošača i trgovca uređen posebnim zakonom koji je u delu kojim se uređuje odnos potrošača i trgovca usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, u kome slučaju se primenjuje taj poseban zakon.	PU		
3.2	Contracts between a consumer and a seller for the supply of goods to be manufactured or produced shall also be deemed sales contracts for the purpose of this Directive.	4.9.	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 ili izrade, nezavisno od toga da li je po opštim pravilima reč o ugovoru o prodaji, ugovoru o delu ili drugom teretnom ugovoru, na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge bez obzira da li su razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača, kao i na ugovore o prodaji robe koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge roba ne bi mogla da funkcioniše, bez obzira da li je isporučuju prodavac trgovac ili treće lice.	PU		

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
3.3.	This Directive shall not apply to contracts for the supply of digital content or digital services. It shall, however, apply to digital content or digital services which are incorporated in or inter-connected with goods in the meaning of point (5)(b) of Article 2, and are provided with the goods under the sales contract, irrespective of whether such digital content or digital service is supplied by the seller or by a third party. In the event of doubt as to whether the supply of incorporated or inter-connected digital content or an incorporated or inter-connected digital service forms part of the sales contract, the digital content or digital service shall be presumed to be covered by the sales contract.	4.15.	Odredbe ovog zakona koje se odnose na saobraznost robe primenjuju se i na robu s digitalnim elementom, a odredbe ovog zakona koja se odnose na ugovor o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga primenjuju se na svaki ugovor kojim se trgovac obavezuje da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču koji nisu inkorporirani u robu s digitalnim elementom, a potrošač se obavezuje da plati određenu cenu.	PU		
3.4.a)	This Directive shall not apply to: (a) any tangible medium which serves exclusively as a carrier for digital content; or	4.11.	U slučaju sumnje da li je isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge deo ugovora o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj i digitalna usluga deo ugovora o kupoprodaji.			
3.4.a)	This Directive shall not apply to: (a) any tangible medium which serves exclusively as a carrier for digital content; or	4.15.	Odredbe ovog zakona koje se odnose na saobraznost robe primenjuju se i na robu s digitalnim elementom, a odredbe ovog zakona koja se odnose na ugovor o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga primenjuju se na svaki ugovor kojim se trgovac obavezuje da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču koji nisu inkorporirani u robu s digitalnim elementom, a potrošač se obavezuje da plati određenu cenu.	PU		
3.4.b)	(b) any goods sold by way of execution or otherwise by authority of law	4.16.	Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji ne primenjuju se na prodaju robe koja se prodaje u okviru postupka izvršenja ili na drugi način u skladu sa zakonom.	PU		EK 06/01/2026 Molimo pogledajte komentare u TU za Direktivu 2019/770 (red 2.3)

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
3.5.a)	Member States may exclude from the scope of this Directive contracts for the sale of: (a) second-hand goods sold at public auction; and	5.1.6.	roba: (1) 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, (2) sa digitalnim elementima je telesna pokretna stvar, koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da roba bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge ne bi mogla da funkcioniše;	PU		Članom 4. stav 16. Predloga zakona isključene su pokretne stvari koje se prodaju u postupku izvršenja, nezavisno da li su polovne ili nove.
3.5.b)	Member States may exclude from the scope of this Directive contracts for the sale of: (b) living animals			NP		Promet životinja regulisan je Zakonom o veterinarstvu („Službeni glasnik RS”, br. 91/05, 30/10, 93/12 i 17/19)
3.6.	This Directive shall not affect the freedom of Member States to regulate aspects of general contract law, such as rules on the formation, validity, nullity or effects of contracts, including the consequences of the termination of a contract, in so far as they are not regulated in this Directive, or the right to damages.			NP		
3.7	This Directive shall not affect the freedom of Member States to allow consumers to choose a specific remedy, if the lack of conformity of the goods becomes apparent within a period after delivery, not exceeding 30 days. In addition, this Directive shall not affect national rules not specific to consumer contracts providing for specific remedies for certain types of defects that were not apparent at the time of conclusion	56.7.	Ako se nesaobraznost pojavi u roku od 30 dana od dana isporuke robe potrošaču, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.	PU		

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
	of the sales contract.					
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.	The seller shall deliver goods to the consumer that meet the requirements set out in Articles 6, 7 and 8, where applicable, without prejudice to Article 9.	53.1.	Trgovac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru. Smatraće se da je roba saobrazna ugovoru ako ispunjava subjektivne i objektivne zahteve utvrđene ovim članom, tamo gde je primenjivo, ako je pravilno ugrađena i ako ne postoje prava trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao.	PU		
6.	In order to conform with the sales contract, the goods shall, in particular, where applicable: (a) be of the description, type, quantity and quality, and possess the functionality, compatibility, interoperability and other features, as required by the sales contract; (b) be fit for any particular purpose for which the consumer requires them and which the consumer made known to the seller at the latest at the time of the conclusion of the sales contract, and in respect of which the seller has given acceptance; (c) be delivered with all accessories and instructions, including on installation, as stipulated by the sales contract; and (d) be supplied with updates as stipulated by the sales contract.	53.2.	Subjektivni zahtevi za saobraznost su ugovoreni, tako da tamo gde je primenjivo, roba mora da: 1) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu kao i da poseduje funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike u skladu sa ugovorom o prodaji, 2) bude podesna za svaku posebnu namenu za koju je potrošaču potrebna i o kojoj je potrošač obavestio prodavca trgovca najkasnije u vreme zaključenja ugovora o prodaji i u odnosu na koju je prodavac trgovac dao pristanak, 3) bude isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstva za instalaciju i korisničku podršku, kako je utvrđeno ugovorom o prodaji, i 4) bude isporučena sa ažuriranjima kako je utvrđeno ugovorom o prodaji.	PU		

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
7.1.	In addition to complying with any subjective requirement for conformity, the goods shall: (a) be fit for the purposes for which goods of the same type would normally be used, taking into account, where applicable, any existing Union and national law, technical standards or, in the absence of such technical standards, applicable sector-specific industry codes of conduct; (b) where applicable, be of the quality and correspond to the description of a sample or model that the seller made available to the consumer before the conclusion of the contract; 22.5.2019 EN Official Journal of the European Union L 136/41 (c) where applicable, be delivered along with such accessories, including packaging, installation instructions or other instructions, as the consumer may reasonably expect to receive; and (d) be of the quantity and possess the qualities and other features, including in relation to durability, functionality, compatibility and security normal for goods of the same type and which the consumer may reasonably expect given the nature of the goods and taking into account any public statement made by or on behalf of the seller, or other persons in previous links of the chain of transactions, including the producer, particularly in advertising or on labelling.	53.3.	Objektivni zahtevi za saobraznost su da roba: 1) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste u skladu sa propisima ili tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primenjivim kodeksom ponašanja u odnosnom sektoru; 2) ako je primenjivo, odgovara kvalitetu i opisu uzorka odnosno modela koji je prodavac trgovac pokazao potrošaču pre zaključenja ugovora; 3) ako je primenjivo, bude isporučena zajedno sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvom za instalaciju ili drugim uputstvom, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; 4) odgovara količini i poseduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući one koje se odnose na trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i bezbednost, koje su uobičajene za robu iste vrste i koje potrošač može razumno da očekuje s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir javno datu izjavu koje je dao trgovac ili drugo lice u lancu isporuke uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili označavanjem robe.	PU		
7.2.	The seller shall not be bound by public statements, as referred to in point (d) of paragraph 1 if the seller shows that: (a) the seller was not, and could not reasonably have been, aware of the public statement in question; (b) by the time of conclusion of the contract, the public	53.4.	Trgovca ne obavezuje javno data izjava iz stava 3. tačka 4) ovog člana ako: 1) nije znao ili nije mogao znati za datu javnu izjavu ili 2) ako je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava izmenjena na isti ili uporediv način kao i	PU		

						podrazumeva pod ovim vrstama ugovora. Imajte u vidu da se Direktiva 2019/770 ne primenjuje samo na ugovore o prodaji već i na druge ugovore o isporuci (gde nema prenosa vlasništva) digitalnog sadržaja ili digitalne usluge. Umesto toga, Direktiva 2019/771 pokriva samo ugovore o prodaji robe i robe sa digitalnim elementima. Ugovori o prodaji za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge obuhvaćeni su Direktivom 2019/770 (sa izuzetkom samo digitalnog sadržaja koji se pruža na opipljivom medijumu kao što je CD).
--	--	--	--	--	--	--

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
			dogovorena na dve godine i kraće, obaveza trgovca o obezbeđivanju ažuriranja traje dve godine od trenutka prelaska rizika.			
7.4.	Where the consumer fails to install within a reasonable time updates supplied in accordance with paragraph 3, the seller shall not be liable for any lack of conformity resulting solely from the lack of the relevant update, provided that: (a) the seller informed the consumer about the availability of the update and the consequences of the failure of the consumer to install it; and (b) the failure of the consumer to install or the incorrect installation by the consumer of the update was not due to shortcomings in the installation instructions provided to the consumer.	54.3.	Ako potrošač u razumnom vremenskom roku ne instalira ažuriranja dostavljena u skladu sa st. 1. i 2. ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instalacije ažuriranja ako: 1) je obavestio potrošača o dostupnosti ažuriranja i posledicama propuštanja ažuriranja i 2) propust potrošača da instalira ažuriranje ili pogrešna instalacija ažuriranja od strane potrošača nisu posledica nedostataka u uputstvu koje je dostavljeno potrošaču.	PU		
7.5.	There shall be no lack of conformity within the meaning of paragraph 1 or 3 if, at the time of the conclusion of the sales contract, the consumer was specifically informed that a particular characteristic of the goods was deviating from the objective requirements for conformity laid down in paragraph 1 or 3 and the consumer expressly and separately accepted that deviation when concluding the sales contract.	55.3.	Trgovac ne odgovara za nesaobraznost ako je u trenutku zaključenja ugovora o prodaji potrošač bio posebno obavešten da roba ne ispunjava objektivne zahteve u pogledu saobraznosti u smislu člana 53. stav 3. i člana 54. ovog zakona i ako se potrošač sa tim posebnom izjavom izričito saglasio.	PU		
8.	Any lack of conformity resulting from the incorrect installation of the goods shall be regarded as lack of conformity of the goods, if: (a) the installation forms part of the sales contract and was carried out by the seller or under the seller's responsibility; or (b) the installation, intended to be carried out by the consumer, was done by the consumer and the incorrect installation was due to shortcomings in the installation	55.2.	Trgovac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu usled nepravilne instalacije ako: 1) instalacija čini deo ugovora o prodaji, izvršio ju je trgovac ili je izvršena na odgovornost prodavca trgovca ili 2) je roba za koju je bilo predviđeno da je instalira potrošač nepravilno instalirana od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posledica nedostatka u uputstvu koje je dostavio	PU		

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
	instructions provided by the seller or, in the case of goods with digital elements, provided by the seller or by the supplier of the digital content or digital service.		trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio prodavac trgovac ili trgovac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.			
9.	Where a restriction resulting from a violation of any right of a third party, in particular intellectual property rights, prevents or limits the use of the goods in accordance with Articles 6 and 7, Member States shall ensure that the consumer is entitled to the remedies for lack of conformity provided for in Article 13, unless national law provides for the nullity or rescission of the sales contract in such cases.	58.	Ako na prodatoj stvari ili ugovorenoj usluzi postoji neko pravo trećeg koje isključuje, umanjuje ili ograničava pravo potrošača, a o čijem postojanju potrošač nije obavešten, niti je na to pristao, potrošač ima prava iz člana 56. i 57. ovog zakona. Odgovornost trgovca za pravne nedostatke prema potrošaču se ne može ugovorom sasvim isključiti niti ograničiti.	PU		Potrošač ima pravo i na naknadu štete što je regulisano u Zakonu o obligacionim odnosima („Sl. list SFRJ”, br. 29/78, 39/85, 45/89 – USJ, 57/89, „Sl. list SRJ”, broj 31/93, „Službeni glasnik RS”, broj 18/20) čl.508-515.
10.1.	The seller shall be liable to the consumer for any lack of conformity which exists at the time when the goods were delivered and which becomes apparent within two years of that time. Without prejudice to Article 7(3), this paragraph shall also apply to goods with digital elements.	55.1.1. 55.1.2.	Trgovac odgovara za nesaobraznost isporučene robe ugovoru ako: 1) je postojala u času isporuke potrošaču, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost trgovac znao; 2) se pojavila posle isporuke potrošaču i potiče od uzroka koji je postojao pre isporuke;	PU		EK 06/01/2026 Prema Direktivi 2011/83, trenutak prelaska rizika na potrošača nije uvek trenutak fizičkog preuzimanja robe. Stoga, odredba o društvu nije u potpunosti usklađena jer trenutak prelaska rizika nije uvek isti

		59.1.	Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana isporuke potrošaču			kao trenutak isporuke.
--	--	-------	---	--	--	------------------------

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
10.2	In the case of goods with digital elements, where the sales contract provides for a continuous supply of the digital content or digital service over a period of time, the seller shall also be liable for any lack of conformity of the digital content or digital service that occurs or becomes apparent within two years of the time when the goods with digital elements were delivered. Where the contract provides for a continuous supply for more than two years, the seller shall be liable for any lack of conformity of the digital content or digital service that occurs or becomes apparent within the period of time during which the digital content or digital service is to be supplied under the sales contract.	59.2.	Kad je ugovorom o prodaji robe s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na period od dve godine ili kraće, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dve godine od dana isporuke istih potrošaču. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na period duži od dve godine, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu u kojem je digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo isporučivati po ugovoru o prodaji.	PU		EK 06/01/2026 Delimično usklađeno. Molimo pogledajte gore navedene komentare u vezi sa „prenošenjem rizika“.
10.3.	Member States may maintain or introduce longer time limits than those referred to in paragraphs 1 and 2.	59.2.	Kad je ugovorom o prodaji robe s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na period od dve godine ili kraće, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dve godine od dana isporuke istih potrošaču. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na period duži od dve godine, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu u kojem je digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo isporučivati po ugovoru o prodaji.	PU		Republika Srbija zadržala rok od 2 godine EK 06/01/2026 Delimično usklađeno. Molimo pogledajte gore navedene komentare u vezi sa „prenošenjem rizika“.
10.4.	If, under national law, the remedies provided for in Article 13 are also subject to a limitation period, Member States shall ensure that such limitation period allows the consumer to exercise the remedies laid down			NP		Regulisano u Zakonu o obligacionim

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
	in Article 13 for any lack of conformity for which the seller is liable pursuant to paragraphs 1 and 2 of this Article, and which becomes apparent within the period of time referred to in those paragraphs.					odnosima („Službeni list SFRJ”, br. 29/78, 39/85, 45/89 – USJ, 57/89, „Službeni list SRJ”, broj 31/93, „Službeni glasnik RS”, broj 18/20) čl. 371. i 376.
10.5.	Notwithstanding paragraphs 1 and 2 of this Article, Member States may maintain or introduce only a limitation period for the remedies provided for in Article 13. Member States shall ensure that such limitation period allows the consumer to exercise the remedies laid down in Article 13 for any lack of conformity for which the seller is liable pursuant to paragraphs 1 and 2 of this Article, and which becomes apparent during the period of time referred to in those paragraphs.			NP		Regulisano u Zakonu o obligacionim odnosima („Službeni list SFRJ”, br. 29/78, 39/85, 45/89 – USJ, 57/89, „Službeni list SRJ”, broj 31/93, „Službeni glasnik RS”, broj 18/20) čl. 371. i 376.
10.6.	Member States may provide that, in the case of second-hand goods, the seller and the consumer can agree to contractual terms or agreements with a shorter liability or limitation period than those referred to in paragraphs 1, 2 and 5, provided that such shorter periods shall not be less than one year.	59.4.	Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome trgovac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.	PU		
11.1.	Any lack of conformity which becomes apparent within one year of the time when the goods were delivered shall be presumed to have existed at the time	59.3.	Ako nesaobraznost nastane u roku od godinu dana od dana isporuke robe potrošaču, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke,	PU		

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
	when the goods were delivered, unless proved otherwise or unless this presumption is incompatible with the nature of the goods or with the nature of the lack of conformity. This paragraph shall also apply to goods with digital elements.		osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi trgovac.			
11.2.	Instead of the one-year period laid down in paragraph 1, Member States may maintain or introduce a period of two years from the time when the goods were delivered.	59.3.	Ako nesaobraznost nastane u roku od godinu dana od dana isporuke robe potrošaču, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku isporuke, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti. Teret dokazivanja da nije postojala nesaobraznost snosi trgovac.	PU		
11.3.	In the case of goods with digital elements where the sales contract provides for the continuous supply of the digital content or digital service over a period of time, the burden of proof with regard to whether the digital content or digital service was in conformity within the period of time referred to in Article 10(2) shall be on the seller for a lack of conformity which becomes apparent within the period of time referred to in that Article.	59.2.	Kad je ugovorom o prodaji robe s digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na period od dve godine ili kraće, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dve godine od dana isporuke istih potrošaču. Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka na period duži od dve godine, trgovac je odgovoran za nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu u kojem je digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu trebalo isporučivati po ugovoru o prodaji.	PU		
12.	Member States may maintain or introduce provisions stipulating that, in order to benefit from the consumer's rights, the consumer has to inform the seller of a lack	59.6.	Potrošač je dužan obavestiti trgovca o nesaobraznosti robe u roku od dva meseca od trenutka saznanja za nesaobraznost a najkasnije u	PU		

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
	of conformity within a period of at least 2 months of the date on which the consumer detected such lack of conformity.		roku od dve godine od dana isporuke robe potrošaču.			
13.1.	In the event of a lack of conformity, the consumer shall be entitled to have the goods brought into conformity or to receive a proportionate reduction in the price, or to terminate the contract, under the conditions set out in this Article.	56.1.	Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio trgovca o nesaobraznosti ima pravo da zahteva od trgovca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom ili da zahteva odgovarajuće umanjeње cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.	PU		
13.2.	In order to have the goods brought into conformity, the consumer may choose between repair and replacement, unless the remedy chosen would be impossible or, compared to the other remedy, would impose costs on the seller that would be disproportionate, taking into account all circumstances, including: (a) the value the goods would have if there were no lack of conformity; (b) the significance of the lack of conformity; and (c) whether the alternative remedy could be provided without significant inconvenience to the consumer.	56.2. 56.3. 56.4.	Potrošač ima pravo da bira između opravke ili zamene kao načina otklanjanja nesaobraznosti robe. Trgovac može odbiti otklanjanje nesaobraznosti robe opravkom ili zamenom, ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za trgovca, imajući u vidu sve okolnosti konkretnog slučaja uključujući i one koje su navedene u stavu 4. tač. 1) i 2) ovog člana. Nesrazmerno opterećenje za trgovca u smislu stava 3. 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 određenim pravnim sredstvom bez značajnijih nepogodnosti za potrošača..	PU		
13.3.	The seller may refuse to bring the goods into conformity if repair and replacement are impossible or would impose costs on the seller that would be disproportionate, taking into account all circumstances including those mentioned in points (a) and (b) of	56.3.	Trgovac može odbiti otklanjanje nesaobraznosti robe opravkom ili zamenom, ako opravka ili zamena nisu moguće ili predstavljaju nesrazmerno opterećenje za trgovca, imajući u vidu sve okolnosti konkretnog slučaja	PU		EK 06/01/2026 Delimično usklađeno. Uslovi koje treba

			uključujući i one koje su navedene u stavu 4. tač. 1) i 2) ovog člana.			uzeti u obzir prilikom odlučivanja o nesrazmernom opterećenju navedeni su u članu 13(2). Slovo c) o alternativnom pravnom leku odnosi se na alternativu između popravke ili zamene. Stoga, ne čini se smislenim preuzimanje ovog uslova pod članom 13(3). Član 13(3) se posebno odnosi samo na tačke a) i b) pod članom 13(2), a ne na slovo c).
--	--	--	--	--	--	--

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
	paragraph 2.	56.4.	Nesrazmerno opterećenje za trgovca u smislu stava 3. 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 određenim pravnim sredstvom bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.			
13.4.	The consumer shall be entitled to either a proportionate reduction of the price in accordance with Article 15 or the termination of the sales contract in accordance with Article 16 in any of the following cases: (a) the seller has not completed repair or replacement or, where applicable, has not completed repair or replacement in accordance with Article 14(2) and (3), or the seller has refused to bring the goods into conformity in accordance with paragraph 3 of this Article; (b) a lack of conformity appears despite the seller having attempted to bring the goods into conformity; (c) the lack of conformity is of such a serious nature as to justify an immediate price reduction or termination of the sales contract; or (d) the seller has declared, or it is clear from the circumstances, that the seller will not bring the goods into conformity within a reasonable time, or without significant inconvenience for the consumer.	57.1.	Potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da izjavi trgovcu da raskida ugovora ako: 1) trgovac nije dovršio opravku ili zamenu, nije otklonio nesaobraznost na zakonom propisan način ili je odbio da je otkloni; 2) trgovac i pored pokušaja nije otklonio nesaobraznost; 3) trgovac izjavio da neće ili iz okolnosti proizilazi da neće otkloniti nesaobraznost robe u razumnom roku ili bez značajnih nepogodnosti za potrošača; 4) je nesaobraznost znatna da opravdava umanjenje cene ili raskid ugovora.	PU		
13.5.	The consumer shall not be entitled to terminate the contract if the lack of conformity is only minor. The burden of proof with regard to whether the lack of conformity is minor shall be on the seller.	56.10.	Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna. Teret dokazivanja da je nesaobraznost robe neznatna je na trgovcu.	PU		

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
13.6.	The consumer shall have the right to withhold payment of any outstanding part of the price or a part thereof until the seller has fulfilled the seller's obligations under this Directive. Member States may determine the conditions and modalities for the consumer to exercise the right to withhold the payment.	56.11.	Potrošač nije dužan da plati preostali iznos cene sve dok trgovac ne otkloni nesaobraznost u smislu ovog člana. Potrošač nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu zamenjene robe za period pre njene zamene.	PU		
13.7.	Member States may regulate whether and to what extent a contribution of the consumer to the lack of conformity affects the consumer's right to remedies.					Republika Srbija nije koristila ovu mogućnost
14.1.	Repairs or replacements shall be carried out: (a) free of charge; (b) within a reasonable period of time from the moment the seller has been informed by the consumer about the lack of conformity; and (c) without any significant inconvenience to the consumer, taking into account the nature of the goods and the purpose for which the consumer required the goods.	56.9. 56.6.	Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi na raspolaganje robu trgovcu. Trgovac je dužan da preuzme zamenjenu robu. Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, isporuke zamenjene robe i preuzimanja zamenjene robe, snosi trgovac. Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku od trenutka od kada je trgovac obavešten o nesaobraznosti i bez značajnih neugodnosti za potrošača.	PU		
14.2.	Where the lack of conformity is to be remedied by repair or replacement of the goods, the consumer shall make the goods available to the seller. The seller shall take back the replaced goods at the seller's expense.	56.9.	Potrošač je dužan da radi opravke ili zamene stavi na raspolaganje robu trgovcu. Trgovac je dužan da preuzme zamenjenu robu. Otklanjanje nesaobraznosti je besplatno za potrošača. Sve troškove koji su neophodni da bi roba postala saobrazna ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, isporuke zamenjene robe i preuzimanja zamenjene robe snosi trgovac.	PU		EK 06/01/2026 Poslednja rečenica odredbe EU znači da kada prodavac zameni neispravnu robu, mora tu neispravnu robu da vrati. Stoga, ne samo da nova roba (koja je

						namenjena da zameni neispravnu) mora biti isporučena besplatno, već prodavac mora i da preuzme neispravnu robu od potrošača. Možete li, molim vas, potvrditi da odredba SR pokriva ovaj aspekt?
--	--	--	--	--	--	---

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
14.3.	Where a repair requires the removal of goods that had been installed in a manner consistent with their nature and purpose before the lack of conformity became apparent, or where such goods are to be replaced, the obligation to repair or replace the goods shall include the removal of the non-conforming goods, and the installation of replacement goods or repaired goods, or bearing the costs of that removal and installation.	56.12.	Ako je nesaobrazna roba koja je bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namenom pre nego što se nesaobraznost pojavila, potrebno popraviti ili zameniti, obaveza otklanjanja nesaobraznosti uključuje obavezu uklanjanja nesaobrazne robe i instalaciju popravljene robe ili instalaciju zamenske robe ili obavezu snošenja troškova tog otklanjanja i instalacije.	PU		
14.4.	The consumer shall not be liable to pay for normal use made of the replaced goods during the period prior to their replacement.	56.11.	Potrošač nije dužan da plati preostali iznos cene sve dok prodavac trgovac ne otkloni nesaobraznost u smislu ovog člana. Potrošač nije dužan da plati za uobičajenu upotrebu zamenjene robe za period pre njene zamene.	PU		
15.	The reduction of price shall be proportionate to the decrease in the value of the goods which were received by the consumer compared to the value the goods would have if they were in conformity.	57.2.	Potrošač ima pravo na umanjenje cene srazmerno smanjenju vrednosti robe koju je primio koja se poredi sa vrednošću robe koju bi imala da je saobrazna u vreme zaključenja ugovora.	PU		
16.1.	The consumer shall exercise the right to terminate the sales contract by means of a statement to the seller expressing the decision to terminate the sales contract.	57.3.	Potrošač ostvaruje pravo na raskid ugovora o prodaji izjavom volje trgovcu da raskida ugovor.	PU		
16.2.	Where the lack of conformity relates to only some of the goods delivered under the sales contract and there is a ground for termination of the sales contract pursuant to Article 13, the consumer may terminate the sales contract only in relation to those goods, and in relation to any other goods which the consumer	57.4.	Kad jedan ugovor ima za predmet više robe, pa je samo neka od njih nesaobrazna i postoji razlog za raskid ugovora, potrošač može raskinuti ugovor samo u pogledu te robe, a ne i ostale ili može raskinuti ugovor u celini ako se od njega razumno ne može očekivati da zadrži samo robu koja je	PU		

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
	acquired together with the nonconforming goods if the consumer cannot reasonably be expected to accept to keep only the conforming goods.		saobrazna.			
16.3.	Where the consumer terminates a sales contract as a whole or, in accordance with paragraph 2, in relation to some of the goods delivered under the sales contract: (a) the consumer shall return to the seller, at the seller's expense, the goods; and (b) the seller shall reimburse to the consumer the price paid for the goods upon receipt of the goods or of evidence provided by the consumer of having sent back the goods. For the purposes of this paragraph, Member States may determine the modalities for return and reimbursement.	57.5.	Ako potrošač raskine ugovor u celini ili samo u odnosu na nesaobraznu robu: 1) potrošač vraća robu o trošku trgovca, a 2) trgovac vraća prodajnu cenu u roku od tri dana od dana kada je primio robu ili kad je od potrošača primio dokaz da je robu poslao trgovcu.	PU		
17.1.	Any commercial guarantee shall be binding on the guarantor under the conditions laid down in the commercial guarantee statement and associated advertising available at the time, or before the conclusion, of the contract. Under the conditions laid down in this Article and without prejudice to any other applicable provisions of Union or national law, where a producer offers to the consumer a commercial guarantee of durability for certain goods for a certain period of time, the producer shall be liable directly to the consumer, during the entire period of the commercial guarantee of durability for repair or replacement of the goods in accordance with Article 14. The producer may offer to the consumer more favourable conditions in the commercial guarantee of durability statement. If the conditions laid out in the commercial guarantee statement are less advantageous to the consumer than those laid down in the associated advertising, the commercial guarantee shall be binding under the conditions laid down in the advertising relating to the commercial guarantee, unless, before the conclusion of	61.1. 61.2.	Ako su uslovi u datoj komercijalnoj garanciji manje povoljni za potrošača od uslova datim u oglašavanju, davalac komercijalne garancije je obavezan uslovima datim u oglašavanju, osim ako je pre sklapanja ugovora oglasna poruka izmenjena na isti ili uporediv način kao i kad je data. Ako je davalac komercijalne garancije trajnosti proizvođač, odgovoran je direktno potrošaču za otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom za vreme trajanja ove komercijalne garancije u skladu sa odredbom člana 56. ovog zakona. Proizvođač može potrošaču u izjavi ponuditi povoljnije uslove.	PU		EK 06/01/2026 Delimično usklađeno. Odredba EU utvrđuje da potrošač ima određeno direktno pravo protiv proizvođača, ako proizvođač nudi komercijalnu garanciju trajnosti. Odredba SR ne pominje komercijalnu garanciju trajnosti, već samo komercijalnu garanciju. Štaviše, prema komercijalnoj

						garanciji proizvođača trajnosti, potrošač ima pravo na pravni lek u skladu sa članom 14. To znači da popravka ili zamena moraju biti izvršeni u skladu sa uslovima navedenim u ovom članu.
--	--	--	--	--	--	--

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
	the contract, the associated advertising was corrected in the same way or in a comparable way to that in which it was made.					
17.2.	The commercial guarantee statement shall be provided to the consumer on a durable medium at the latest at the time of the delivery of the goods. The commercial guarantee statement shall be expressed in plain, intelligible language. It shall include the following: (a) a clear statement that the consumer is entitled by law to remedies from the seller free of charge in the event of a lack of conformity of the goods and that those remedies are not affected by the commercial guarantee; (b) the name and address of the guarantor; (c) the procedure to be followed by the consumer to obtain the implementation of the commercial guarantee; (d) the designation of the goods to which the commercial guarantee applies; and (e) the terms of the commercial guarantee.	61.3.	Trgovac je dužan da dostavi garantni list potrošaču u pisanom ili elektronskom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije u trenutku isporuke robe potrošaču. Garantni list mora biti napisan na jednostavan i razumljiv način i mora sadržati: 1) jasnu izjavu da potrošač ima prava na osnovu ovog zakona, da ih ostvaruje besplatno, i da komercijalna garancija ne isključuje i ne utiče na prava potrošača koja proizlaze iz zakonske odgovornosti prodavca trgovca za nesaobraznost robe ugovoru; 2) nazivu i adresi davaoca komercijalne garancije; 3) informaciju o postupku ostvarivanja prava iz komercijalne garancije; 4) podatke kojima se identifikuje roba (model, tip, serijski broj i sl.); 5) informaciju o uslovima važenja komercijalne garancije.	PU		EK 06/01/2026 Delimično usklađeno. Videti prethodne komentare o „prelasku rizika“.
17.3.	Non-compliance with paragraph 2 shall not affect the binding nature of the commercial guarantee for the guarantor.	61.6.	Na punovažnost komercijalne garancije ne utiče povreda obaveze davaoca komercijalne garancije iz stava 3. ovog člana i potrošač može da zahteva da se komercijalna garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.	PU		
17.4.	Member States may lay down rules on other aspects concerning commercial guarantees which are not regulated in this Article, including rules on the					Republika Srbija nije koristila

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
	language or languages in which the commercial guarantee statement is to be made available to the consumer.					ovu mogućnost
18.	Where the seller is liable to the consumer because of a lack of conformity resulting from an act or omission, including omitting to provide updates to goods with digital elements in accordance with Article 7(3), by a person in previous links of the chain of transactions, the seller shall be entitled to pursue remedies against the person or persons liable in the chain of transactions. The person against whom the seller may pursue remedies and the relevant actions and conditions of exercise, shall be determined by national law.	60.	Za obaveze trgovca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe do koje je došlo činjenjem odnosno propuštanjem, uključujući propuštanjem ažuriranja robe sa digitalnim elementima, trgovac ima pravo da zahteva od trgovca u lancu nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze.	PU		
19.	1. Member States shall ensure that adequate and effective means exist to ensure compliance with this Directive. 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.	4.1. 165.1.3. 194. 195.	Odredbe ovog zakona primenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako je odnos potrošača i trgovca uređen posebnim zakonom koji je u delu kojim se uređuje odnos potrošača i trgovca usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, u kome slučaju se primenjuje taj poseban zakon. Udruženja odnosno savezi koji su upisani u Evidenciju u skladu sa ovim zakonom, imaju pravo: 3) da zastupaju interese potrošača u sudskim i vansudskim postupcima; Postupak zaštite kolektivnog interesa može se, osim po službenoj dužnosti, pokrenuti i voditi na osnovu zahteva ovlašćenog lica. Zahtev za zaštitu kolektivnog interesa potrošača mogu da podnesu evidentirana udruženja odnosno savezi iz člana 162. ovog zakona.	PU		

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
		207.	Merom iz člana 206. ovog zakona, nadležni inspektor nalaže otklanjanje utvrđene nezakonitosti trgovcu ako: 14) nije ispunio ugovor u skladu sa članom 53. stav 1. ovog zakona; 15) ne postupa u skladu sa članom 54. st. 1. i 2. ovog zakona; 16) u slučaju nesaobrazne robe, nije postupio u skladu sa članom 55. i 56. ovog zakona; 17) ne izdaje potrošaču garantni list, u skladu sa članom 61. ili članom 102. stav 3. ovog zakona; 18) zloupotrebljava izraz „komercijalna garancija” i izraz s tim značenjem, u skladu sa članom 62. ovog zakona; Novčanom kaznom u iznosu od 200.000 dinara kazniče se za prekršaj pravno lice ako:			
		210.	20) ne vrati potrošaču celokupan iznos plaćen po osnovu ugovora u slučaju raskida ugovora, u skladu sa članom 51. stav 4. ovog zakona; 21) ne postupi u skladu sa članom 54. st. 1. i 2. ovog zakona; 22) ne postupi u skladu sa članom 61. st. 3. i 4. ovog zakona; 23) upotrebljava izraz „komercijalna garancija“ i izraz s tim značenjem, suprotno članu 62. ovog zakona Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniče se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 50.000 dinara.			

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
			Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se i preduzetnik novčanom kaznom u iznosu od 100.000 dinara.			
20.	Member States shall take appropriate measures to ensure that information on the rights of consumers under this Directive, and on the means to enforce those rights, are available to consumers.	156.	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) sarađuje i koordinira sa nosiocima zaštite potrošača iz člana 154. 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 dokumente javne politike; 9) prati i ocenjuje uspešnost sprovođenja dokumenata javne politike; 10) obavlja stručne i administrativne poslove za potrebe Nacionalnog saveta za zaštitu potrošača; 11) podržava rad i razvoj tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova; 12) podržava rad i razvoj udruženja i saveza;	NP		

			13) sarađuje sa organima pokrajinske i lokalne samouprave na razvoju zaštite potrošača na pokrajinskom i lokalnom nivou; 14) sarađuje 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) promovise istraživanja i naučne projekte u oblasti zaštite potrošača; 17) upravlja i vrši nadzor nad Nacionalnim registrom potrošačkih prigovora uspostavljenim u skladu sa članom 169. ovog zakona; 18) prati tržište radi prepoznavanja nepoštene poslovne prakse i nepravinih odredaba u potrošačkim ugovorima; 19) daje mišljenja i preporuke u pogledu nepoštene poslovne prakse i nepravinih odredaba u potrošačkim ugovorima; 20) podstiče donošenje kodeksa dobre poslovne prakse od strane privrednih i profesionalnih komora i udruženja trgovaca.			
21.1.	Unless otherwise provided for in this Directive, any contractual agreement which, to the detriment of the consumer, excludes the application of national measures transposing this Directive, derogates from them, or varies their effect, before the lack of conformity of the goods is brought to the seller's attention by the consumer, shall not be binding on the consumer.	55.5.	Ugovorna odredba kojom se ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za nesaobraznost je ništava.	PU		
21.2.	This Directive shall not prevent the seller from offering to the consumer contractual arrangements that go beyond the protection provided for in this Directive.			DU		Regulisano u Zakonu o obligacionim odnosima („Službeni list SFRJ”, br. 29/78, 39/85, 45/89 – USJ, 57/89, „Službeni list SRJ”, broj 31/93, „Službeni glasnik RS”, broj

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
						18/20) član 10.
22.1.	In the Annex to Regulation (EU) 2017/2394, point 3 is replaced by the following: ‘3. Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC and repealing Directive 1999/44/EC (OJ L 136, 22.5.2019, p. 28).’;			NP		
22.2.	In Annex I to Directive 2009/22/EC, point 7 is replaced by the following: ‘7. Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC and repealing Directive 1999/44/EC (OJ L 136, 22.5.2019, p. 28).’.			NP		
23.	Directive 1999/44/EC is repealed with effect from 1 January 2022. 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.			NP		
24.	1. By 1 July 2021 Member States shall adopt and publish the measures necessary to comply with this Directive. They shall immediately inform the Commission thereof. They shall apply those measures from 1 January 2022. 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. The methods of making such reference shall be laid down by Member States. Member States shall communicate to the Commission the text of the measures of national law which they adopt in the field covered by this Directive. 2. The provisions of this Directive shall not apply to contracts concluded before 1 January 2022.			NP		

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
25.	The Commission shall, not later than 12 June 2024, review the application of this Directive, including its provisions on remedies and burden of proof — also with respect to second-hand goods as well as goods sold at public auctions — and the producer's commercial guarantee of durability, and submit a report to the European Parliament, to the Council and to the European Economic and Social Committee. The report shall assess in particular whether the application of this Directive and Directive (EU) 2019/770 ensures a consistent and coherent framework for the proper functioning of the internal market with regard to the supply of digital content, digital services and goods with digital elements in line with principles governing Union policies. The report shall be accompanied, where appropriate, by legislative proposals.			NP		
26.	This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union. However, Article 22 shall apply from 1 January 2022.			NP		
27.	This Directive is addressed to the Member States. Done at Brussels, 20 May 2019.			NP		
	ANNEX			NP		

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
	where a seller or supplier continues to use contractual terms that have been found to be unfair in a final decision taken in accordance with Article 7(2). 3. Member States shall ensure that the following non-exhaustive and indicative criteria are taken into account for the imposition of penalties, where appropriate: (a) the nature, gravity, scale and duration of the infringement; (b) any action taken by the seller or supplier to mitigate or remedy the damage suffered by consumers; (c) any previous infringements by the seller or supplier; (d) the financial benefits gained or losses avoided by the seller or supplier due to the infringement, if the relevant data are available; (e) penalties imposed on the seller or supplier for the same infringement in other Member States in cross-border cases where information about such penalties is available through the mechanism established by Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council (*); (f) any other aggravating or mitigating factors applicable to the circumstances of the case. (17) OJ C 369, 17.12.2011, p. 14. 18.12.2019 EN Official Journal of the European Union L 328/17 4. Without prejudice to paragraph 2 of this Article, Member States shall ensure that, when penalties are to be imposed in accordance with Article 21 of Regulation (EU) 2017/2394, they include the possibility either to impose fines through administrative procedures or to initiate legal proceedings for the imposition of fines, or both, the maximum amount of such fines being at least 4 % of the seller's or supplier's annual turnover in the Member State or Member States concerned. 5. For cases where a fine is to be imposed in accordance with paragraph 4, but information on the	209.3 211.	preduzetnik novčanom kaznom od 50.000 do 500.000 dinara. Kazna za prekršaje odmerava se u skladu sa zakonom kojim se uređuju prekršaji, uzimajući u obzir olakšavajuće i otežavajuće okolnosti kao što su: 1) priroda povrede; 2) težina povrede; 3) obim i trajanje povrede; 4) svaka radnja koju je trgovac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju je potrošač odnosno potrošači pretrpeli; 5) ranije ovim zakonom utvrđene povrede trgovca; 6) finansijska dobit koju je ostvario ili gubici koje je trgovac izbegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; 7) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama u postupcima koji se odnose na prekogranične slučajeve, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne; 8) kao i druge olakšavajuće i otežavajuće okolnosti.	NP		Član 1. stav 3. tačka e), st. 4, 5. i 6. Direktive biće preuzeti stupanjem R Srbije u 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
	seller's or supplier's annual turnover is not available, Member States shall introduce the possibility to impose fines, the maximum amount of which shall be at least EUR 2 million. 6. Member States shall, by 28 November 2021, notify the Commission of the rules and measures referred to in paragraph 1 and shall notify it, without delay, of any subsequent amendment affecting them.					
2.1.	Directive 98/6/EC is amended as follows: (1) the following article is inserted: 'Article 6a 1. Any announcement of a price reduction shall indicate the prior price applied by the trader for a determined period of time prior to the application of the price reduction. 2. The prior price means the lowest price applied by the trader during a period of time not shorter than 30 days prior to the application of the price reduction. 3. Member States may provide for different rules for goods which are liable to deteriorate or expire rapidly. 4. Where the product has been on the market for less than 30 days, Member States may also provide for a shorter period of time than the period specified in paragraph 2. 5. Member States may provide that, when the price reduction is progressively increased, the prior price is the price without the price reduction before the first application of the price reduction.';			NU		Direktiva 98/6/EZ je prenetu u Zakon o trgovini, pa će i ova izmena biti transponovana u navedeni zakon
2.2.	Directive 98/6/EC is amended as follows: Article 8 is replaced by the following: 'Article 8 1. Member States shall lay down the rules on penalties applicable to infringements of national provisions adopted			NU		Direktiva 98/6/EZ je prenetu u Zakon o trgovini, pa će i ova izmena biti

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
	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. 2. Member States shall ensure that the following non-exhaustive and indicative criteria are taken into account for the imposition of penalties, where appropriate: (a) the nature, gravity, scale and duration of the infringement; (b) any action taken by the trader to mitigate or remedy the damage suffered by consumers; (c) any previous infringements by the trader; (d) the financial benefits gained or losses avoided by the trader due to the infringement, if the relevant data are available; (e) penalties imposed on the trader for the same infringement in other Member States in cross-border cases where information about such penalties is available through the mechanism established by Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council (*); (f) any other aggravating or mitigating factors applicable to the circumstances of the case.					transponovana u navedeni zakon
2.3.	Member States shall, by 28 November 2021, notify the Commission of the rules and measures referred to in paragraph 1 and shall notify it, without delay, of any subsequent amendment affecting them.			NP		

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
3.1.	Directive 2005/29/EC is amended as follows: (1) in Article 2, the first paragraph is amended as follows: (a) point (c) is replaced by the following: ‘(c) ‘product’ means any good or service including immovable property, digital service and digital content, as well as rights and obligations;’; (b) the following points are added: ‘(m) ‘ranking’ means the relative prominence given to products, as presented, organised or communicated by the trader, irrespective of the technological means used for such presentation, organisation or communication; (n) ‘online marketplace’ means a service using software, including a website, part of a website or an application, operated by or on behalf of a trader which allows consumers to conclude distance contracts with other traders or consumers.’;	5.1.13. 5.1.55. 5.1.56.	proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba ili usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, digitalne usluge i digitalni sadržaj, 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, digitalne usluge i digitalni sadržaj; rangiranje je relativna važnost koja se daje proizvodima, onako kako su predstavljeni, organizovani ili saopšteni od strane trgovca, bez obzira na tehnološka sredstva koja se koriste za takvu prezentaciju, organizaciju ili komunikaciju; onlajn tržište označava uslugu kojom se upotrebom softvera, internet stranice, dela internet stranice ili aplikacije, kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, omogućava potrošačima da zaključe ugovore na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima;	PU		
3.2.	(2) in Article 3, paragraphs 5 and 6 are replaced by the following: ‘5. This Directive does not prevent Member States from adopting provisions to protect the legitimate interests of consumers with regard to aggressive or misleading marketing or selling practices in the context of unsolicited visits by a trader to a consumer’s home or excursions organised by a trader with the aim or effect of promoting or	22.1.2.	Oblici poslovne prakse koji se bez obzira na okolnosti pojedinačnog slučaja smatraju nasrtljivom poslovnim praksom jesu: 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;	PU		

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
	selling products to consumers. Such provisions shall be proportionate, non-discriminatory and justified on grounds of consumer protection. 6. Member States shall notify the Commission without delay of any national provisions adopted on the basis of paragraph 5 as well as of any subsequent changes. The Commission shall make this information easily accessible to consumers and traders on a dedicated website.’;	22.1.9.	obavezivanje potrošača da kupi proizvod ili da bilo šta plati tokom besplatnog izleta koji je organizovao trgovac radi promocije ili prodaje proizvoda.			
3.3.	(3) in Article 6(2), the following point is added: ‘(c) any marketing of a good, in one Member State, as being identical to a good marketed in other Member States, while that good has significantly different composition or characteristics, unless justified by legitimate and objective factors.’;	18.2.3.	stavlja robu na tržište Republike Srbije uz tvrdnju da je identična robi stavljenoj na tržište u državama članicama EU iako se ta roba značajno razlikuje po sastavu ili obeležjima, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim razlozima čije postojanje se utvrđuje na osnovu toga da li: - je pravo trgovca da prilagodi robu iste robne marke različitim tržištima opravdano legitimnim i objektivnim razlozima kao što su prilagođavanje posebnim zahtevima za tu vrstu robe u skladu sa propisima, dostupnosti određenih sirovina ili njihovom sezonskom karakteru što utiče na sadržinu proizvoda, primeni dobrovoljne strategije za poboljšanje pristupa zdravoj i nutritivno vrednoj hrani, pravu trgovca da na različitim tržištima ponudi robu u pakovanjima različite težine ili zapremine i dr.; - su potrošači obavešteni o postojanju razlika koje su nastale zbog legitimnih i objektivnih činioca, kao i da li je obaveštavanje potrošača izvršeno tako da je omogućen jednostavan pristup potrebnim informacijama; - potrošači mogu lako da uoče razlike u robi koje su nastale zbog prethodno navedenih razloga imajući u vidu dostupnost i prikladnost informacija koje im pruža trgovac, a koje nisu date samo na etiketama proizvoda.	PU		

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
	page where the query results are presented, on the main 18.12.2019 EN Official Journal of the European Union L 328/19 parameters determining the ranking of products presented to the consumer as a result of the search query and the relative importance of those parameters, as opposed to other parameters, shall be regarded as material. This paragraph does not apply to providers of online search engines as defined in point (6) of Article 2 of Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council (*). (c) the following paragraph is added: ‘6. Where a trader provides access to consumer reviews of products, information about whether and how the trader ensures that the published reviews originate from consumers who have actually used or purchased the product shall be regarded as material.’;	19.2.8. 19.4.	određeno rangiranje proizvoda, nezavisno gde se ugovor zaključuje; ako trgovac omogućava pristup potrošačkim recenzijama, informacije o tome da li trgovac obezbeđuje i na koji način da su objavljene recenzije napisali potrošači koji su proizvod kupili ili koristili; Obaveza iz stava 2. tačka 7) ovog člana ne odnosi se na pružaoce usluge internet pretraživanja.			
3.5.	(5) the following article is inserted: ‘Article 11a Redress 1. Consumers harmed by unfair commercial practices, shall have access to proportionate and effective remedies, including compensation for damage suffered by the consumer and, where relevant, a price reduction or the termination of the contract. Member States may determine the conditions for the application and effects of those remedies. Member States may take into account, where appropriate, the gravity and nature of the unfair commercial practice, the damage suffered by the consumer and other relevant circumstances. 2. Those remedies shall be without prejudice to the	23.	Potrošači koji su pretrpeli štetu zbog nepoštene poslovne prakse trgovca imaju pravo na naknadu štete prema opštim pravilima o odgovornostima za štetu, a ako je ugovor zaključen primenom nepoštene poslovne prakse imaju, kada je to primenjivo, i druga prava prema opštim pravilima ugovornog prava (pravo na raskid ugovora, sniženje cene i dr.).	PU		Regulisano čl. 488. Zakona o obligacionim odnosima DM zahteva najmanje sledeće pravne lekove: nadoknadu štete koju je potrošač pretrpeo i, gde je to relevantno, smanjenje cene ili raskid ugovora. Za uporednu analizu o tome kako su

						države članice transponovale član 11a UCPD-a, pogledajte Izveštaj o implementaciji DM- a za 2024. godinu.
--	--	--	--	--	--	--

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
	application of other remedies available to consumers under Union or national law.’;					
3.6.	(6) Article 13 is replaced by the following: ‘Article 13 Penalties 1. 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. 2. Member States shall ensure that the following non-exhaustive and indicative criteria are taken into account for the imposition of penalties, where appropriate: (a) the nature, gravity, scale and duration of the infringement; (b) any action taken by the trader to mitigate or remedy the damage suffered by consumers; (c) any previous infringements by the trader; (d) the financial benefits gained or losses avoided by the trader due to the infringement, if the relevant data are available; (e) penalties imposed on the trader for the same infringement in other Member States in cross-border cases where information about such penalties is available through the mechanism established by Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council (*); (f) any other aggravating or mitigating factors applicable to the circumstances of the case.	209.1. 209.2. 209.3. 211.	Novčanom kaznom u iznosu od 300.000 do 2.000.000 dinara, kazniće se za prekršaj pravno lice ako: 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; Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50.000 do 150.000 dinara. Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 50.000 do 500.000 dinara. Kazna za prekršaje odmerava se u skladu sa zakonom kojim se uređuju prekršaji, uzimajući u obzir olakšavajuće i otežavajuće okolnosti kao što su: 1) priroda povrede; 2) težina povrede; 3) obim i trajanje povrede; 4) svaka radnja koju je trgovac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju je potrošač odnosno potrošači pretrpeli; 5) ranije ovim zakonom utvrđene povrede trgovca; 6) finansijska dobit koju je ostvario ili gubici koje je trgovac izbegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; 7) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u	PU		

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
	3. Member States shall ensure that when penalties are to be imposed in accordance with Article 21 of Regulation (EU) 2017/2394, they include the possibility either to impose fines through administrative procedures or to initiate legal proceedings for the imposition of fines, or both, the maximum amount of such fines being at least 4 % of the trader's annual turnover in the Member State or Member States concerned. Without prejudice to that Regulation, Member States may, for national constitutional reasons, restrict the imposition of fines to: (a) infringements of Articles 6, 7, 8, 9 and of Annex I to this Directive; and L 328/20 EN Official Journal of the European Union 18.12.2019 (b) a trader's continued use of a commercial practice that has been found to be unfair by the competent national authority or court, when that commercial practice is not an infringement referred to in point (a). 4. For cases where a fine is to be imposed in accordance with paragraph 3, but information on the trader's annual turnover is not available, Member States shall introduce the possibility to impose fines, the maximum amount of which shall be at least EUR 2 million. 5. Member States shall, by 28 November 2021, notify the Commission of the rules and measures referred to in paragraph 1 and shall notify it, without delay, of any subsequent amendment affecting them.		drugim državama u postupcima koji se odnose na prekogranične slučajeve, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne; 8) kao i druge olakšavajuće i otežavajuće okolnosti.			
3.7.	(7) Annex I is amended as follows: (a) the following point is inserted: ‘11a. Providing search results in response to a consumer's online search query without clearly disclosing any paid advertisement or payment	20.1.12.	prikazivanje rezultata pretrage kao odgovor na onlajn pretraživanje potrošača bez nedvosmislenog navođenja svakog plaćenog oglašavanja ili plaćanja u svrhu postizanja višeg rangiranja proizvoda u rezultatima	PU		

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
	specifically for achieving higher ranking of products within the search results.’; (b) the following points are inserted: ‘23a. Reselling events tickets to consumers if the trader acquired them by using automated means to circumvent any limit imposed on the number of tickets that a person can buy or any other rules applicable to the purchase of tickets. 23b. Stating that reviews of a product are submitted by consumers who have actually used or purchased the product without taking reasonable and proportionate steps to check that they originate from such consumers. 23c. Submitting or commissioning another legal or natural person to submit false consumer reviews or endorsements, or misrepresenting consumer reviews or social endorsements, in order to promote products.’.	20.1.25. 20.1.26. 20.1.27.	pretraživanja; preprodaja ulaznica za događanja potrošačima ako ih je trgovac nabavio upotrebom automatizovanim sredstvima za zaobilazanje bilo kog ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedna osoba može kupiti ili bilo kojih drugih pravila koja se mogu primeniti na kupovinu ulaznica; navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su zaista koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mera kako bi se proverilo da su te recenzije dali potrošači; podnošenje lažnih potrošačkih recenzija ili preporuka ili naručivanje od drugog pravnog ili fizičkog lica da ih podnese ili pogrešno predstavljanje potrošačkih recenzija ili preporuka radi promocije proizvoda.			
4.1.	Directive 2011/83/EU is amended as follows: (1) in Article 2, the first paragraph is amended as follows: (a) point 3 is replaced by the following: ‘(3) ‘goods’ means goods as defined in point (5) of Article 2 of Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council (*); (b) the following point is inserted: ‘(4a) ‘personal data’ means personal data as defined in point (1) of Article 4 of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council (*); (c) points (5) and (6) are replaced by the following: ‘(5) ‘sales contract’ means any contract under which the trader transfers or undertakes to transfer ownership	5.1.6.	robom se smatra: (1) telesna pokretna stvar, voda, gas i električna energija smatraju se robom kada se nude za prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i (2) roba sa digitalnim elementima koja je telesna pokretna stvar, koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je povezana sa njima tako da roba bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge ne bi mogla da funkcioniše; ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na	PU		„Lični podaci” su definisani članom 4. tačka 1) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i navedena definicija odgovara definiciji iz člana 4. tačka 1) Uredbe EU 2016/679 COM – 2.2.2026. Materijalni obim CRD-a: ne

						primenjuje se na „robu prodatu putem izvršenja ili na drugi način po zakonskom ovlašćenju”. Uključivanje ovoga u definiciju „robe” ovde zvuči zbunjujuće. Molimo vas da pojasnite koje odredbe predloga zakona predviđaju izuzeća prema članu 3.3 CRD-a?
--	--	--	--	--	--	--

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
	of goods to the consumer, including any contract having as its object both goods and services; (6) ‘service contract’ means any contract other than a sales contract under which the trader supplies or undertakes to supply a service, including a digital service, to the consumer;’; (d) point (11) is replaced by the following: ‘(11) ‘digital content’ means digital content as defined in point (1) of Article 2 of Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council (*); (e) the following points are added: ‘(16) ‘digital service’ means a digital service as defined in point (2) of Article 2 of Directive (EU) 2019/770; (17) ‘online marketplace’ means a service using software, including a website, part of a website or an application, operated by or on behalf of a trader which allows consumers to conclude distance contracts with other traders or consumers; (18) ‘provider of an online marketplace’ means any trader which provides an online marketplace to consumers; (19) ‘compatibility’ means compatibility as defined in point (10) of Article 2 of Directive (EU) 2019/770; (20) ‘functionality’ means functionality as defined in point (11) of Article 2 of Directive (EU) 2019/770; (21) ‘interoperability’ means interoperability as defined in point (12) of Article 2 of Directive (EU) 2019/770.’;	5.1.5. 5.1.22. 5.1.9. 5.1.46. 5.1.56. 5.1.57.	robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim trgovac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču ; uključujući digitalnu uslugu; digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku; digitalna usluga je: (1) usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada i čuvanje podataka u digitalnom obliku ili pristup njima ili (2) usluga kojom se omogućava deljenje ili bilo koja druga interakcija s podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnici te usluge; onlajn tržište označava uslugu kojom se upotrebom softvera, internet stranice, dela internet stranice ili aplikacije, kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, omogućava potrošačima da zaključe ugovore na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima; pružalac onlajn tržišta je svaki trgovac koji potrošačima pruža onlajn tržište			COM – 2.2.2026 Definicija „ugovora o prodaji” treba da se uskladi sa definicijom u CRD: „ugovor o prodaji” znači svaki ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da prenese vlasništvo nad robom na potrošača, uključujući svaki ugovor koji ima za predmet i robu i usluge. Dalje, Direktiva (EU) 2019/2161 izmenila je definicije ugovora o prodaji i uslugama navedene u članu 2(5) i (6) CRD, koje se više ne odnose na to da potrošač plaća „cenu”. Međutim, uzimajući u obzir izmene u članu 3. CRD, ovi ugovori ostaju podložni Direktivi samo kada potrošač mora da plati cenu (ali se Direktiva primenjuje

						i na ugovore gde potrošač daje lične podatke - Direktiva se primenjuje na ugovore za digitalni sadržaj na mreži i ugovore o digitalnim uslugama u skladu sa kojima potrošač daje lične podatke trgovcu). Definicija „ugovora o uslugama” treba da se uskladi sa definicijom u CRD (videti takođe komentar iznad). Takođe, objašnjenje dato „Definicija ugovora o uslugama ne sadrži izraz „uključujući digitalnu uslugu”, jer su takve usluge već definisane u tački 46)” ne razjašnjava zašto je u definiciji „ugovora o uslugama” izostavljena referenca na „uključujući digitalnu uslugu”. Član 5.1.57: dobavljač onlajn tržišta znači svakog trgovca koji nudi onlajn tržište potrošačima. PITANJE: da li je prevod tačan? „nudi” ili „pruža”?
--	--	--	--	--	--	---

--	--	--	--	--	--	--

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
		5.1.47. 5.1.48. 5.1.49.	kompatibilnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge, iste vrste, a da ih nije potrebno prilagoditi (konvertovati); funkcionalnost je osobina robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da izvršavaju funkcije s obzirom na svoju svrhu; interoperabilnost je sposobnost robe, digitalnog sadržaja ili digitalne usluge da funkcionišu sa hardverom ili softverom drugačijim od onih koji obično koriste roba, digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste;			
4.2.	(2) Article 3 is amended as follows: (a) paragraph 1 is replaced by the following: ‘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 where the consumer pays or undertakes to pay the price. It shall 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.’; (b) the following paragraph is inserted: ‘1a. This Directive shall also apply where the trader supplies or undertakes to supply digital content which is not supplied on a tangible medium or a digital service to the consumer and the consumer provides or undertakes to provide personal data to the trader, except where the personal data provided by the consumer are exclusively processed by the trader for the purpose of supplying the digital content which is not supplied on a tangible medium or digital service in	4.4. 4.10.	Odredbe glave IV. i VI. ovog zakona primenjuju se na svaki ugovor zaključen između trgovca i potrošača, kojim potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovore za isporuku vode, plina, električne energije ili centralnog grejanja, čak i kada ih isporučuju javni pružaoci usluga, u meri u kojoj se ta dobra isporučuju na osnovu ugovora. Odredbe ovog zakona kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji primenjuju se na ugovore u kojima trgovac isporučuje ili se obavezuje da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, kao i na nosače podataka koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da dostavi	PU		

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
	accordance with this Directive or for allowing the trader to comply with legal requirements to which the trader is subject, and the trader does not process those data for any other purpose.’; (c) paragraph 3 is amended as follows: (i) point (k) is replaced by the following: ‘(k) for passenger transport services, with the exception of Article 8(2) and Articles 19, 21 and 22;’; L 328/22 EN Official Journal of the European Union 18.12.2019 (ii) the following point is added: ‘(n) for any goods sold by way of execution or otherwise by authority of law.’;		podatke o ličnosti trgovcu, osim ako podatke o ličnosti koje dostavi potrošač trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili ako trgovac ima obavezu pribavljanja podataka o ličnosti propisanu drugim propisima, a ne obrađuje ih u druge svrhe.			
4.3.	(3) in Article 5, paragraph 1 is amended as follows: (a) point (e) is replaced by the following: ‘(e) in addition to a reminder of the existence of the legal guarantee of conformity for goods, digital content and digital services, the existence and the conditions of after-sales services and commercial guarantees, where applicable;’; (b) points (g) and (h) are replaced by the following: ‘(g) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of goods with digital elements, digital content and digital services; (h) where applicable, any relevant compatibility and interoperability of goods with digital elements, digital content and digital services that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of.’;	12.1.5. 12.2.5. 12.2.3. 12.2.4.	postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe, usluge, digitalnog sadržaja i digitalne usluge ugovoru; postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnim garancijama funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući i mere tehničke zaštite; relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;	PU		COM – 2.2.2026 Član 12.1.5 Predloga zakona: postojanje zakonske garancije usaglašenosti za robu, usluge, digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu; Ovo je dodatni zahtev, u poređenju sa CRD, čl. 5.1(e). Na kraju, čl. 5 je minimalna harmonizacija. Čl. 6 CRD, slično tački (l). Čl. 6 CRD je maksimalna harmonizacija, ali prema čl. 6(8) države članice mogu

						da nametnu dodatne zahteve za informacijama, u skladu sa Direktivom o uslugama i direktivom o elektronskoj trgovini. Čl. 12.2.5 Predloga zakona. CRD: Informacije o postojanju i uslovima postprodajne korisničke pomoći, postprodajnih usluga i/ili komercijalnih garancija moraju se pružiti samo ako se takve dodatne pogodnosti zaista nude. Direktiva koristi „gde je primenljivo”, videti relevantne tačke u članovima 5+6. Razumemo da se ovo odražava u uvodnom delu, članu 12.2 Predloga zakona „U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluga, pre zaključenja ugovora, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o sledećem:”
--	--	--	--	--	--	--

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
4.4.	(4) 11: (a) paragraph 1 is amended as follows: (i) point (c) is replaced by the following: ‘(c) the geographical address at which the trader is established as well as the trader’s telephone number and email address; in addition, where the trader provides other means of online communication which guarantee that the consumer can keep any written correspondence, including the date and time of such correspondence, with the trader on a durable medium, the information shall also include details of those other means; all those means of communication provided by the trader shall enable the consumer to contact the trader quickly and communicate with him efficiently; where applicable, the trader shall also provide the geographical address and identity of the trader on whose behalf he is acting.’; (ii) the following point is inserted: ‘(ea) where applicable, that the price was personalised on the basis of automated decision-making;’; (iii) point (l) is replaced by the following: ‘(l) a reminder of the existence of a legal guarantee of conformity for goods, digital content and digital services;’; (iv) points (r) and (s) are replaced by the following: ‘(r) where applicable, the functionality, including applicable technical protection measures, of goods with digital elements, digital content and digital services; (s) where applicable, any relevant compatibility and interoperability of goods with digital elements, digital content and digital services that the trader is aware of or can reasonably be expected to have been aware of.’; (b) paragraph 4 is replaced by the following: ‘4. The information referred to in points (h), (i) and (j) of paragraph 1 of this Article may be provided by means of the model instructions on withdrawal set out	27.1.1. 27.2.5. 12.1.5. 12.2.3. 12.2.4. 27.5.	geografskoj adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi sedišta, adresi elektronske pošte, nazivu i adresi trgovca u čije ime postupa, kao i o drugim sredstvima komunikacije koja omogućavaju potrošaču da na trajnom nosaču podataka sačuva prepisku sa trgovcem, što uključuje datum i vreme komunikacije; da je cena personalizovana na osnovu sistema automatizovanog donošenja odluka postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe, usluge, digitalnog sadržaja i digitalne usluge ugovoru; funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, uključujući i mere tehničke zaštite; relevantnoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja; Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 29. ovog zakona.	PU		

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
	in Annex I(A). The trader shall have fulfilled the information requirements laid down in points (h), (i) and (j) of paragraph 1 of this Article if the trader has supplied these instructions to the consumer, correctly filled in. The references to the withdrawal period of 14 days in the model instructions on withdrawal set out in Annex I(A) shall be replaced by references to a withdrawal period of 30 days in cases where Member States have adopted rules in accordance with Article 9(1a).’;					
4.5.	(5) the following article is inserted: ‘Article 6a Additional specific information requirements for contracts concluded on online marketplaces 1. Before a consumer is bound by a distance contract, or any corresponding offer, on an online marketplace, the provider of the online marketplace shall, without prejudice to Directive 2005/29/EC, provide the consumer with the following information in a clear and comprehensible manner and in a way appropriate to the means of distance communication: (a) general information, made available in a specific section of the online interface that is directly and easily accessible from the page where the offers are presented, on the main parameters determining ranking, as defined in point (m) of Article 2(1) of Directive 2005/29/EC, of offers presented to the consumer as a result of the search query and the relative importance of those parameters as opposed to other parameters; (b) whether the third party offering the goods, services or digital content is a trader or not, on the basis of the declaration of that third party to the provider of the online marketplace; (c) where the third party offering the goods, services or digital content is not a trader, that the consumer rights	28.	Pružalac onlajn tržišta dužan je da pre zaključenja ugovora na daljinu odnosno pre obavezivanja potrošača odgovarajućom ponudom, potrošača na jasan i razumljiv način, primereno sredstvu komunikacije na daljinu, obavesti: komunikacije na daljinu, obavesti: 1) o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje ponuda u posebnom delu internet stranice koja je lako dostupna sa stranice na kojoj su prikazane ponude koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage korišćenjem ključne reči, izraza ili drugog unosa i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre; 2) a na osnovu izjave koju mu je dalo treće lice i koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj, da li je trgovac ili ne; 3) da, kada treće lice koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac, ne primenjuju se odredbe ovog zakona; 4) o podeli ugovornih obaveza između trećeg lica koje nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i pružaoca onlajn tržišta, pri čemu se takvim obaveštenjem ne utiče na odgovornost koju, na osnovu ovog ili drugog zakona, pružalac onlajn tržišta ili treće lice ima prema potrošaču u vezi sa ugovorom.	PU		COM – 2.2.2026 Član 6a(1) CRD se odnosi na „... obavezan ugovorom sklopljenim na daljinu ili bilo kojom odgovarajućom ponudom...”

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
	stemming from Union consumer protection law do not apply to the contract; (d) where applicable, how the obligations related to the contract are shared between the third party offering the goods, services or digital content and the provider of the online marketplace, such information being without prejudice to any responsibility that the provider of the online marketplace or the third-party trader has in relation to the contract under other Union or national law. 2. Without prejudice to Directive 2000/31/EC, this Article does not prevent Member States from imposing additional information requirements for providers of online marketplaces. Such provisions shall be proportionate, non-discriminatory and justified on grounds of consumer protection.’;		Obaveza iz stava 1. ovog člana neće se smatrati ispunjenom ako je obaveštenje iz stava 1. ovog člana istaknuto samo u opštim uslovima poslovanja.			
4.6	(6) in Article 7, paragraph 3 is replaced by the following: ‘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), and the contract places the consumer under an obligation to pay, the trader shall require that the consumer make such an express request on a durable medium and request the consumer to acknowledge that, once the contract has been fully performed by the trader, the consumer will no longer have the right of withdrawal.’;	31.4.	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 30. ovog zakona a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču podataka. Zahtev mora sadržati i saglasnost potrošača da gubi pravo na odustanak od ugovora ako trgovac ispuni ugovor u celosti.	PU		CRD: (...) i ugovor obavezuje potrošača da plati (...)

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
4.7.	(7) Article 8 is amended as follows: (a) paragraph 4 is replaced by the following: ‘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 or through 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, respectively, in points (a), (b), (e), (h) and (o) of Article 6(1) except the model withdrawal form set out in Annex I (B) referred to in point (h). The other information referred to in Article 6(1), including the model withdrawal form, shall be provided by the trader to the consumer in an appropriate way in accordance with paragraph 1 of this Article.’; (b) paragraph 8 is replaced by the following: ‘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), and the contract places the consumer under an obligation to pay, the trader shall require that the consumer make an express request and request the consumer to acknowledge that, once the contract has been fully performed by the trader, the consumer will no longer have the right of withdrawal.’;	32.2.2. 32.8.	na srpskom jeziku, čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona, osim ako sredstvo daljinske komunikacije ima ograničen prostor ili vreme prikazivanja, kada obaveštenje mora da sadrži minimum podataka iz člana 12. stav 1. tač. 1-3), 8) i iz člana 27. stav 1. tač. 2) i 4) i stav 2. tač. 1), 3) i 4) ovog zakona 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 29. ovog zakona a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču podataka. Zahtev mora sadržati i saglasnost potrošača da gubi pravo na odustanak od ugovora ako trgovac ispuni ugovor u celosti.	PU		COM – 2.2.2026 Nepotpuna fraza - 32.2.2. Molimo vas da potvrdite da unakrsne reference obuhvataju: (čl. 8.4 CRD) glavne karakteristike robe ili usluga, identitet trgovca, ukupnu cenu, pravo na odustajanje od ugovora, trajanje ugovora i, ako je ugovor na neodređeno vreme, uslove za raskid ugovora, kako je navedeno, respektivno, u tačkama (a), (b), (e), (h) i (o) člana 6(1), osim modela obrasca za odustajanje od ugovora navedenog u Prilogu I (B) na koji se odnosi tačka (h). Odredba 32.8, videti komentar ranije iznad.

4.8.	(8) Article 9 is amended as follows (a) the following paragraph is inserted: '1a. Member States may adopt rules in accordance with which the withdrawal period of 14 days referred to in	30.	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	PU		
------	--	-----	--	----	--	--

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
	paragraph 1 is extended to 30 days for contracts concluded in the context of unsolicited visits by a trader to a consumer's home or excursions organised by a trader with the aim or effect of promoting or selling products to consumers for the purpose of protecting legitimate interests of consumers with regard to aggressive or misleading marketing or selling practices. Such rules shall be proportionate, non- discriminatory and justified on grounds of consumer protection.'; (b) in paragraph 2, the introductory part is replaced by the following: '2. Without prejudice to Article 10, the withdrawal period referred to in paragraph 1 of this Article shall expire after 14 days or, in cases where Member States have adopted rules in accordance with paragraph 1a of this Article, 30 days from:';		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 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. 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 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. 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 to obaveštenje. Rok iz st. 1–7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.			

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
4.9.	(9) in Article 10, paragraph 2 is replaced by the following: ‘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 or, in cases where Member States have adopted rules in accordance with Article 9(1a), 30 days after the day upon which the consumer receives that information.’;	30.7.	Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 31. stav 1. ovog zakona i člana 32. 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 to obaveštenje.	PU		
4.10.	(10) in Article 13, the following paragraphs are added: ‘4. In respect of personal data of the consumer, the trader shall comply with the obligations applicable under Regulation (EU) 2016/679. 5. The trader shall refrain from using any content, other than personal data, which was provided or created by the consumer when using the digital content or digital service supplied by the trader, except where such content: (a) has no utility outside the context of the digital content or digital service supplied by the trader; (b) only relates to the consumer’s activity when using the digital content or digital service supplied by the trader; (c) has been aggregated with other data by the trader and cannot be disaggregated or only with disproportionate efforts; or (d) has been generated jointly by the consumer and others, and other consumers are able to continue to make use of the content. 6. Except in the situations referred to in point (a), (b) or (c) of paragraph 5, the trader shall, at the request of the consumer, make available to the consumer any content, other than personal data, which was provided or created by the consumer when using the digital content	35.6-10.	Prilikom obrade podatka o ličnosti potrošača, trgovac postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Trgovac ne sme da koristi bilo kakav sadržaj koji se ne odnosi na podatke o ličnosti potrošača, a koje je potrošač pružio ili stvorio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, osim ako: 1) takav sadržaj nije koristan van konteksta digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, 2) takav sadržaj se odnosi samo na aktivnost potrošača pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac, 3) trgovac je objedinio takav sadržaj sa drugim podacima i ne može ga od njih razdvojiti, ili bi takvo razdvajanje predstavljalo nesrazmerno opterećenje, ili 4) takav sadržaj su zajednički proizveli potrošač i treća lica, te ga drugi potrošači mogu upotrebljavati. Osim u slučaju iz stava 7. tač. 1-3), trgovac na zahtev potrošača stavlja na raspolaganje svaki sadržaj koji ne podrazumeva podatke o ličnosti, a koji je potrošač pružio ili napravio pri korišćenju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje	PU		

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
	or digital service supplied by the trader. 7. The consumer shall be entitled to retrieve that digital content free of charge, without hindrance from the trader, within a reasonable time and in a commonly used and machine-readable format. 8. In the event of withdrawal from the contract, the trader may prevent any further use of the digital content or digital service by the consumer, in particular by making the digital content or digital service inaccessible to the consumer or disabling the user account of the consumer, without prejudice to paragraph 6.’;		isporučuje trgovac. Potrošač ima pravo da preuzme taj digitalni sadržaj besplatno, bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku i mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava. Trgovac može sprečiti da potrošač nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito da potrošaču onemogući pristup digitalnom sadržaju ili digitalnoj usluzi ili ugasi korisnički nalog potrošača, ne dovodeći u pitanje odredbu stava 8. ovog člana.			
4.11.	(11) Article 14 is amended as follows: (a) the following paragraph is inserted: ‘2a. In the event of withdrawal from the contract, the consumer shall refrain from using the digital content or digital service and from making it available to third parties.’; (b) in paragraph 4, point (b)(i) is replaced by the following: ‘(i) the consumer has not given prior express consent to the beginning of the performance before the end of the 14-day or 30-day period referred to in Article 9’;	36.10. 36.8.1.(2)	U slučaju odustanka od ugovora potrošač ne sme koristiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili staviti na raspolaganje trećim licima. Potrošač ne snosi troškove za: 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: potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 31. stav 4. ili članom 32. stav 8. ovog zakona;	PU		
4.12.	(12) Article 16 is amended as follows: (a) the first paragraph is amended as follows: (i) point (a) is replaced by the following: ‘(a) service contracts after the service has been fully performed but, if the contract places the consumer under an obligation to pay, only if the performance has begun with the consumer’s prior express consent and	38.1.1.	pružanja usluga, nakon što je usluga u potpunosti izvršena a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, 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		Član 16.1.a CRD-a: (....) ako ugovor obavezuje potrošača da plati (...)”

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
	acknowledgement that he will lose his right of withdrawal once the contract has been fully performed by the trader;’; (ii) point (m) is replaced by the following: ‘(m) contracts for the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun and, if the contract places the consumer under an obligation to pay, where: (i) the consumer has provided prior express consent to begin the performance during the right of withdrawal period; (ii) the consumer has provided acknowledgement that he thereby loses his right of withdrawal; and (iii) the trader has provided confirmation in accordance with Article 7(2) or Article 8(7).’; (b) the following paragraphs are added: ‘Member States may derogate from the exceptions from the right of withdrawal set out in points (a), (b), (c) and (e) of the first paragraph for contracts concluded in the context of unsolicited visits by a trader to a consumer’s home or excursions organised by a trader with the aim or effect of promoting or selling products to consumers for the purpose of protecting the legitimate interests of consumers with regard to aggressive or misleading marketing or selling practices. Such provisions shall be proportionate, non-discriminatory and justified on grounds of consumer protection. In the case of service contracts which place the consumer under an obligation to pay where the consumer has specifically requested a visit from the trader for the purpose of carrying out repairs, Member States may provide that the consumer loses the right of withdrawal after the service has been fully performed provided that the performance has begun with the consumer’s prior express consent.’;	38.1.13.	isporuke digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom nosaču podataka, a potrošač se ugovorom obavezao na plaćanje, ako je izvršenje započelo posle davanja izričite saglasnosti potrošača da izvršenje ugovora započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 29. ovog zakona i potvrde da zna da na taj način gubi pravo na odustanak od ugovora, a trgovac je postupio u skladu sa članom 31. stav 1. tačka 3) i 32. stav 2. tačka 3) ovog zakona.			Član 16.1.a CRD-a: (...) ako ugovor obavezuje potrošača da plati (...)”

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
4.13.	(13) Article 24 is replaced by the following: ‘Article 24 Penalties 1. 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. 2. Member States shall ensure that the following non-exhaustive and indicative criteria are taken into account for the imposition of penalties, where appropriate: (a) the nature, gravity, scale and duration of the infringement; (b) any action taken by the trader to mitigate or remedy the damage suffered by consumers; (c) any previous infringements by the trader; (d) the financial benefits gained or losses avoided by the trader due to the infringement, if the relevant data are available; (e) penalties imposed on the trader for the same infringement in other Member States in cross-border cases where information about such penalties is available through the mechanism established by Regulation (EU) 2017/2394 of the European Parliament and of the Council (*); (f) any other aggravating or mitigating factors applicable to the circumstances of the case. 3. Member States shall ensure that when penalties are to be imposed in accordance with Article 21 of Regulation (EU) 2017/2394, they include the possibility either to impose fines through administrative procedures or to initiate legal proceedings for the imposition of fines, or both, the maximum amount of such fines being at least 4 % of the trader’s annual turnover in the Member State or	210.1.8-11. 210.1.12 211.	ne obaveštava potrošača pre zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija o podacima iz čl. 27. i 28. ovog zakona; postupi suprotno čl. 31. ovog zakona; postupi suprotno čl. 32. ovog zakona; ne izvrši isporuku robe ili usluge potrošaču u roku propisanom članom 33. stav 1. ovog zakona; postupi suprotno članu 35. ovog zakona; Kazna za prekršaje odmerava se u skladu sa zakonom kojim se uređuju prekršaji, uzimajući u obzir olakšavajuće i otežavajuće okolnosti kao što su: 1) priroda povrede; 2) težina povrede; 3) obim i trajanje povrede; 4) svaka radnja koju je trgovac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju je potrošač odnosno potrošači pretrpeli; 5) ranije ovim zakonom utvrđene povrede trgovca; 6) finansijska dobit koju je ostvario ili gubici koje je trgovac izbegao zbog povrede prava potrošača, ako su ti podaci dostupni; 7) sankcije izrečene trgovcu za istu povredu u drugim državama u postupcima koji se odnose na prekogranične slučajeve, ako su informacije o takvim sankcijama dostupne; 8) kao i druge olakšavajuće i otežavajuće okolnosti.	PU PU		

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
	Member States concerned. 4. For cases where a fine is to be imposed in accordance with paragraph 3, but information on the trader's annual turnover is not available, Member States shall introduce the possibility to impose fines, the maximum amount of which shall be at least EUR 2 million. 5. Member States shall, by 28 November 2021, notify the Commission of the rules and measures referred to in paragraph 1 and shall notify it, without delay, of any subsequent amendment affecting them.			NP		
4.14.	(14) in Article 29, paragraph 1 is replaced by the following: '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), Article 9(1a), Article 9(3) and the second and third paragraphs of Article 16, it shall inform the Commission thereof by 28 November 2021, as well as of any subsequent changes.';			NP		
4.15.	(15) Annex I is amended as follows: (a) part A is amended as follows: (i) the third paragraph under 'Right of withdrawal' is replaced by the following: 'To exercise the right of withdrawal, you must inform us [2] of your decision to withdraw from this contract by an unequivocal statement (e.g. a letter sent by post or email). You may use the attached model withdrawal form, but it is not obligatory. [3]'; (ii) point 2 under 'Instructions for completion' is replaced by the following: '[2.] Insert your name, geographical address, telephone number and email address.'; (b) in part B, the first indent is replaced by the following:	29.8.	Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).	PU	Sadržina Priloga I biće preneti Pravilnikom	

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
	‘To [here the trader’s name, geographical address and email address are to be inserted by the trader]:’.					
5.	The Commission shall ensure that citizens seeking information on their consumer rights or on out-of-court dispute resolution benefit from an online entry point, through the single digital gateway established by Regulation (EU) 2018/1724 of the European Parliament and of the Council (18), enabling them to: (a) access up-to-date information about their Union consumer rights in a clear, understandable and easily accessible manner; and (b) submit a complaint through the online dispute resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 and to the competent centre of the European Consumer Centres Network, depending on the parties involved.			NP	Obaveza država članica	
6.	By 28 May 2024, the Commission shall submit a report on the application of this Directive to the European Parliament and to the Council. That report shall include in particular an assessment of the provisions of this Directive regarding: (a) events organised at places other than the trader’s business premises; and (b) cases of goods marketed as identical but having significantly different composition or characteristics, including whether those cases should be subject to more stringent requirements, including prohibition in			NP	Obaveza država članica	

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
	Annex I to Directive 2005/29/EC and whether more detailed provisions on information about the differentiation of goods are necessary. That report shall be accompanied, where necessary, by a legislative proposal.					
7.	1. By 28 November 2021, Member States shall adopt and publish the measures necessary to comply with this Directive. They shall immediately inform the Commission thereof. They shall apply those measures from 28 May 2022. 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. The methods of making such reference shall be laid down by Member States. 2. Member States shall communicate to the Commission the text of the main measures of national law which they adopt in the field covered by this Directive.			NP	Obaveza država članica	
8.	This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			NP		
9.	This Directive is addressed to the Member States.			NP		