

НАЦРТ

ЗАКОН О ИЗМЕНАМА И ДОПУНАМА ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

Члан 1.

У Закону о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 73/10), у члану 3. став 2. мења се и гласи:

„Све одредбе уговора које директно или индиректно ускраћују или ограничавају права потрошача која произилазе из овог закона ништаве су.”

После става 5. додају се нови ставови 6. до 9. који гласе:

„Приликом тумачења и/или спровођења одредаба овог закона, угроженост потрошача се мора узети у обзир.

Уколико се одредбама посебног закона обезбеђује виши ниво заштите потрошача од оне коју пружа овај закон, примењују се одредбе посебног закона.

На облигационе односе између потрошача и трговца примењују се одредбе закона којим се уређују облигациони односи ако овим законом није другачије прописано.

Приликом дефинисања и примене осталих политика и активности државних органа, у обзир се морају узети и захтеви о заштити потрошача.”

Члан 2.

У члану 5. став 1. мењају се тачке 4), 6), 8), 9), 10) и 26) тако да гласе:

„4) уговор о продаји је уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину робе потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, као и уговор који за предмет има продају робе и пружање услуге;

6) уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организованог програма продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, претежном употребом једног или више средстава комуникације на даљину пре и закључно са тренутком склапања уговора.

8) трајни носач записа је сваки инструмент који омогућава да потрошач или трговац сачува информације, које су му директно упућене и које су доступне за будуће потребе у адекватном временском периоду у сврху информисања и који омогућава непромењену репродукцију ускладиштених информација;

9) уговор закључен ван пословних просторија је сваки уговор између трговца и потрошача:

(1) закључен уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача ван пословних просторија трговца;

(2) за који је потрошач дао понуду у истим околностима као у подтачки (1);

(3) закључен у пословним просторијама трговца или путем средстава комуникације на даљину непосредно након што је остварен лични или индивидуални контакт са потрошачем на месту које није пословни простор трговца уз истовремено физичко присуство потрошача и трговца; или

(4) закључен у току екскурзије коју је организовао трговац и која је за циљ или последицу имала промовисање и продају робе или услуга потрошачу;

10) пословне просторије јесу непокретни малопродајни објекти у којима трговац стално обавља своју делатност као и покретни малопродајни објекти у којима трговац обично обавља своју делатност;

26) уговор о пружању услуга јесте сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим трговац пружа или се обавезује да пружа услугу потрошачу, као што је израда или оправка одређене ствари или извршење одређеног физичког или интелектуалног рада, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену за услугу.”

У ставу 1. додају се нове тачке 35) до 41) које гласе:

„35) комерцијална гаранција је свака гаранција дата потрошачу од стране даваоца гаранције да, поред законске одговорности за саобразност, надокнади плаћену цену, замени, оправу или сервисира робу ако она није у складу са датом спецификацијом и другим захтевима из гарантне изјаве или релевантне огласне поруке, која је доступна у време или пре закључења уговора, а који се не односе на саобразност;

36) давалац комерцијалне гаранције (гарант) је трговац, било да се ради о произвођачу, увознику, трговцу на велико или трговцу на мало, који преузима обавезе према потрошачу по основу дате комерцијалне гаранције;

37) техничка роба је сложена роба, односно уређај за чији је рад неопходна електрична енергија, друго средство напајања (нпр. батерија или акумулатор) или мотор на унутрашње сагоревање (апарати за домаћинство, компјутери, телефони, моторна возила и сл.);

38) кодекс понашања је споразум или скуп правила која нису предвиђена законом, подзаконским актима или управним актима, која дефинишу понашање трговаца који својевољно прихватају обавезе из кодекса у вези са једном или више посебних пословних пракси или привредних делатности;

39) творац кодекса означава сваки ентитет укључујући и трговца или групу трговаца која је одговорна за формулисање и ревизију кодекса понашања и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се својевољно њиме обавезали;

40) угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика, прибавља или користи робу или услугу под нарочито отежаним условима или је због оваквих тешких прилика изузет из прибављања или коришћења роба или услуга;

41) дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику.”

Члан 3.

Члан 16. став 1. мења се и гласи

Пре него што се потрошач обавезе уговором или одговарајућом понудом за закључивање уговора, трговац је дужан да потрошача на јасан и разумљив начин обавести о следећим информацијама, уколико те информације нису јасне из контекста:

1) називу и врсти робе/услуге, саставу и количини, као и другим подацима у складу са посебним прописима, а нарочито подацима о произвођачу, земљи производње, датуму производње и року употребе, увознику, квалитету и производном процесу (коришћење генетски модификованих производа и/или наночестица);

2) основним карактеристикама робе/услуге до степена који одговара средству комуникације и роби/услугама;

3) идентитету трговца, као што је пословно име, адреса седишта у складу са законом и његов телефонски број;

4) продајној цени робе/услуге, или када је природа робе/услуге таква да се цена не може основано израчунати унапред, начину на који ће се цена обрачунати и, када је примењиво, о свим додатним трошковима транспорта, испоруке или поштанским трошковима или, када се ови трошкови не могу разумно обрачунати унапред, чињеници да се такви додатни трошкови могу ставити потрошачу на терет;

5) договорима о плаћању, испоруци, времену за које се трговац обавезује да испоручи робу или реализује услугу и предвиђеним начинима решавања приговора од стране трговца;

6) поред напомене о постојању законске одговорности трговца за саобразност робе/услуге уговору, о постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалних гаранција када је примењиво;

7) трајању уговора, где је примењиво или, ако је уговор закључен на неодређени рок или се продужава аутоматски, о условима за његово раскидање;

8) минималном трајању уговорних обавеза потрошача, где је примењиво;

9) функционалности, укључујући и мере техничке заштите дигиталног садржаја, где је примењиво;

10) релевантној интероперабилности дигиталног садржаја са хардвером и софтвером о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања, где је примењиво;

11) постојању и условима било каквог облика финансијске гаранције коју потрошач треба да плати или достави на захтев трговца;

12) упозорењу о потенцијалној опасности или штетности робе/услуге, као и упутству о начину коришћења, где је примењиво;

13) начину на који потрошач може да изјави рекламацију трговцу, месту пријема рекламација и начину поступања трговца по рекламацији, као и условима који се односе остваривање права потрошача по основу саобразности;

14) условима који се односе на враћање купљене робе трговцу;

15) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса, односно одржавања и оправке за време и после престанка периода у коме одговара за саобразност уговору, односно после престанка производње и увоза робе.”

У ставу 3. број 2 замењује се бројем 3.

После става 7. додаје се нови став 8. који гласи:

„Одредбе става 1. овог члана се такође примењују на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој количини или унапред одређеној количини, или на уговоре о централном грејању или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу записа.”

Члан 4.

У члану 17. после става 1. додају се нови ставови 2. и 3. који гласе:

„Пре него што се потрошач обавезе уговором или понудом, трговац ће тражити изричит пристанак потрошача за било какво додатно плаћање, поред накнаде договорене за главну уговорну обавезу трговца.

Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача, већ га је известио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао додатно плаћање, потрошач има право на повраћај новца за ово плаћање.”

Члан 5.

У члану 23. став 1. тачка 1) после речи „неистинита тврдња” додаје се „да је трговац потписник кодекса понашања, а да заправо није, односно” и брише се реч „трговца”.

Члан 6.

У члану 27 став 1. брише се.

Члан 7.

После члана 27. уводи се нови члан 27а који гласи:

„Дискриминација потрошача

Забрањено је:

1) одбијање да се потрошачу прода роба која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбијање пружања услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и опште прихваћеним пословним обичајима;

2) условљавање продаје робе или пружања услуге продајом друге робе или пружањем услуге.

Трговац је дужан да потрошачу преда робу у тачној мери и количини и да му омогући да провери ту тачност.

Уколико трговац нуди посебне продајне подстицаје при куповини роба и услуга дужан је да их јасно и видљиво истакне, наведе услове за остваривање продајних подстицаја и да их се придржава без дискриминације.”

Члан 8.

Члан 45. мења се и гласи:

„Нејасне одредбе потрошачког уговора тумачиће се у корист потрошача.”

Члан 9.

У члану 49. ставови 1. и 2. мењају се и гласе:

„Трговац је дужан да испоручи робу, преда документа која се односе на робу и да пренесе власништво на роби на начин предвиђен уговором.

Трговац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети без непотребног одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.”

Додају се нови ставови 3. до 6. који гласе:

Када трговац уз продају робе нуди доставу робе на адресу коју одреди потрошач, обавезан је да у договореном року достави робу уговореног квалитета и количине, у уговореном стању, као и да том приликом уручи сва припадајућа документа, уз обавезно издавање потврде о пријему робе у писаном облику.

Трговац је у обавези да на рачуну читљиво и јасно напише рок испоруке робе.

Неће се сматрати да је извршена уредна достава робе на адресу коју одреди потрошач остављањем робе испред врата куће или стана потрошача или неког другог места.

Уколико трговац омогућава потрошачима телефонску линију за контакте у вези са закључењем и реализацијом уговора, у обавези је да обезбеди да се разговори тарифирају по цени редовног позива.”

Члан 10.

Додаје се нови члан 49а који гласи:

„Пратећа документација уз робу

Трговац је дужан да потрошачу уз робу обезбеди декларацију, упутство за употребу и монтажу и друге информације којима се потрошач упознаје са својствима робе у складу са прописима.

Упутство за употребу и монтажу може бити сачињено на посебном писмену односно прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

Садржај упутстава и документације која се даје потрошачу мора бити сачињен у складу са прописима, на јасан и читљив начин, на српском језику, а када је превод у питању истоветан изворном тексту тако да за потрошача буде лако разумљив.

Код продаје техничке робе, поред документације из става 1. овог члана, трговац је дужан да уз робу потрошачу обезбеди и списак овлашћених сервиса, са територије Републике Србије.”

Члан 11.

Додаје се нови члан 49б који гласи:

„Раскид уговора због неиспуњења испоруке

Када трговац не испуни своју обавезу односно не испоручи робу у уговорено време или у оквиру рока из члана 49. став 2. овог закона, потрошач је у обавези да га позове да изврши испоруку у примереном накнадном року за испуњење.

Ако трговац не испуни обавезу испоруке робе у накнадном року потрошач има право да раскине уговор.

Ако трговац одбије да испоручи робу или је не испоручи у одређеном року, а испуњење обавезе у одређеном року је битни састојак уговора или је потрошач обавестио трговца пре закључења уговора да је испорука на одређени дан односно у одређеном року од суштинског значаја, потрошач има право да одмах раскине уговор, без остављања накнадног рока трговцу за испуњење.

У случају раскида уговора, трговац је у обавези да, без непотребног одлагања, а најкасније у року од три дана од дана раскида уговора врати потрошачу све износе плаћене по уговору са припадајућом каматом.”

Члан 12.

Члан 50. мења се и гласи:

„У уговорима у којима трговац доставља робу потрошачу, ризик од губитка или оштећења робе прелази на потрошача када он или треће лице које је одредио потрошач, изузев превозника, стекне физичку државину робе.

Ризик ће прећи на потрошача након испоруке превознику, ако је превозника ангажовао потрошач да превезе робу под условом да услуге изабраног превозника није понудио трговац, не доводећи у питање права потрошача према превознику.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе не прелази на потрошача ако је потрошач раскинуо уговор или тражио замену робе из разлога што роба која му је предата није саобразна уговору.

Ако предаја робе није извршена из разлога што потрошач, треће лице или превозник којег је одредио потрошач, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик случајне пропасти или оштећења робе прелази на потрошача истеком рока за испоруку, односно у року од 30 дана од дана закључења уговора ако рок испоруке није уговорен.”

Члан 13.

У члану 51. став 1. мења се и гласи:

„Трговац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору, пре свега у погледу количине, квалитета и врсте, на начин предвиђен уговором.”

Члан 14.

У члану 52. ставови 1. и 2. мењају се и гласе:

„Трговац одговара за сваки вид несаобразности испоручене робе уговору који се испољи и:

- 1) који је постојао у часу преласка ризика на потрошача, без обзира на то да ли је за ту несаобразност трговац знао;
- 2) који се појави после преласка ризика на потрошача, ако потиче од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача;
- 3) коју је потрошач могао лако уочити, уколико је трговац изјавио да је роба саобразна уговору.

Трговац је одговоран и за несаобразност насталу због неправилног паковања, неправилне инсталације или монтаже коју је извршио трговац или друго лице под његовим надзором као и када је неправилна инсталација или монтажа робе последица недостатка у упутству које је предато потрошачу ради самосталне инсталације или монтаже.”

Став 4. мења се и гласи:

„Одговорност трговца за несаобразност робе уговору не сме бити ограничена или изузета супротно одредбама овог закона.”

Члан 15.

Наслов изнад члана 53. и члан 53. мења се и гласи:

„Обавештење о постојању несаобразности

Потрошач није дужан да у моменту закључења уговора детаљно прегледа робу нити да је да на преглед.

У обавештењу о несаобразности у испуњењу уговора потрошач није дужан да детаљно описује како се несаобразност испољава, али је у обавези да трговцу омогући да прегледа робу.

Потрошач има право да присуствује провери утврђивања несаобразности робе коју врши трговац, а трговац је дужан да му то омогући.”

Члан 16.

Члан 54. мења се и гласи:

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

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

Потрошач има право да бира да ли ће захтевати одговарајуће умањење цене или ће раскинути уговор ако:

- 1) несаобразност не може да се отклони оправком или заменом;
- 2) не може да оствари право на оправку или замену, односно ако трговац није извршио оправку или замену у примереном року;
- 3) оправка или замена не може да се спроведе без значајнијих непогодности за потрошача због природе робе и њене намене;
- 4) отклањање несаобразности оправком или заменом представља несразмерно оптерећење за трговца.

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

- 1) вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
- 2) значај саобразности у конкретном случају;

3) да ли се саобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.

Потрошач има право да захтева замену, одговарајуће умањење цене или да раскине уговор због истог или различитог недостатка саобразности који се после прве оправке поново појавио, а поновна оправка могућа је само уз изричиту сагласност потрошача.

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

Ако се несаобразност појави у року од 6 месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Ако се несаобразност појави у року од 6 месеци од дана преласка ризика на потрошача, отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност потрошача.

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

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

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

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

Члан 17.

У члану 55. после става 3. додаје се нови став 4. који гласи:

„Рокови прописани у ставовима 1. до 3. овог члана не теку у периоду који трговац користи за отклањање несаобразности.”

Члан 18.

Наслов изнад члана и члан 56. мења се и гласи:

„Давалац комерцијалне гаранције и гарантни лист

Роба за коју давалац гаранције даје комерцијалну гаранцију продаје се уз попуњен и оверен гарантни лист.

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

1) правима која потрошач има на основу овог закона и да комерцијална гаранција не искључује нити утиче на права потрошача која произилазе из законске одговорности трговца у случају несаобразности робе уговору;

2) називу и адреси даваоца комерцијалне гаранције;

3) називу и адреси трговца ако он није истовремено и давалац комерцијалне гаранције;

4) датуму предаје робе потрошачу;

- 5) податке који идентификују робу (модел, тип, серијски број и сл.);
- 6) садржини комерцијалне гаранције и условима за остваривање права из комерцијалне гаранције;
- 7) трајању гарантног рока и просторног важења комерцијалне гаранције;
- 8) информације о могућностима и поступку остваривања права из комерцијалне гаранције.

По правилу гарантни лист се сачињава у писаном облику, на папиру.

Уколико се потрошач сагласи, гарантни лист се може издати и у електронском облику, односно на другом трајном носачу записа који је доступан потрошачу.

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

Комерцијална гаранција не искључује нити утиче на права потрошача у вези са саобразношћу робе уговору.”

Члан 19.

Члан 57. мења се и гласи:

„Трговац, било да се ради о произвођачу, увознику, трговцу на велико или трговцу на мало, дужан је да се у својим оглашавањима или другим јавним изјавама које се односе на робу уздржи од употребе речи „гаранција” или неког другог израза са тим значењем ако по основу уговора о продаји чији је предмет та роба, потрошач не стиче више права него што их већ има у складу са овим законом.”

Члан 20.

Наслов изнад члана и члан 58. мења се и гласи:

„Рекламација и начин решавања рекламације

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права због недостатка саобразности.

Трговац је дужан да у продајном месту видно истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена.

Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена, односно другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном запису записа.

Трговац је дужан да потрошачу изда писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

Трговац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача.

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи податке о подносиоцу и датуму пријема рекламације, податке о роби, предмету и захтеву из рекламације, као и датуму издавања потврде о

пријему рекламације потрошача, року за решавање, одлуци, начину и датуму решавања рекламације.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана од дана пријема рекламације, одговори потрошачу на изјављену рекламацију уз обавезно навођење своје одлуке у вези са захтевом потрошача, образложења те одлуке и у случају прихватања захтева потрошача, конкретног предлога и рокова за решавање.

Трговац је дужан да поступи у складу са достављеном одлуком, предлозима и роковима за решавање рекламације уколико је добио претходну сагласност потрошача.

Трговац је дужан да о сваком продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача.

Немогућност потрошача да достави трговцу амбалажу робе не може бити услов за решавање рекламације нити разлог за одбијање отклањања несаобразности.

Уколико трговац оштети робу која му је дата на оправку дужан је да је оправи у року од 3 дана уколико се тиме не смањује вредност и употребљивост робе.

У случају да трговац уништи или изгуби робу која му је дата на оправку дужан је да потрошачу по његовом избору преда у року од 3 дана нову исту робу или му плати накнаду штете у висини продајне цене нове робе.”

Члан 21.

Члан 84. мења се и гласи:

„Влада ближе уређује критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и специфичне услове за обезбеђивање услуга од општег економског интереса угроженим потрошачима у појединим областима услуга од општег економског интереса, на предлог министра надлежног за одговарајућу област.”

Члан 22.

Наслов изнад члана 85. и члан 85. мења се и гласи:

„Програми заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса

Програмима у појединим областима пружања услуга од општег економског интереса утврђују се мере и инструменти намењени обезбеђивању ефективне заштите угрожених потрошача, нарочито у погледу приступа, доступности, искључења са дистрибутивне мреже, или ускраћивања пружања услуга, начину одређивања цене, информисања, саветовања и помоћи потрошачима у решавању потрошачких проблема.

Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.”

Члан 23.

Наслов изнад члана 86. и члан 86. мења и гласи:

„Заштита од обуставе пружања услуга

Трговац може обуставити пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспећа.

Трговац је дужан да пре обуставе из става 1. овог члана потрошача у писаном или електронском облику:

- 1) упозори на његову обавезу по основу уговора;
- 2) позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања тог обавештења.

Ако потрошач оспори постојање или висину обавезе из става 1. овог члана и настави да уплаћује рачуне за пружене услуге, трговац не може искључити потрошача са дистрибутивне мреже и обуставити пружање услуга до постизања коначног споразума, односно судског поступка.

У случају обуставе пружања услуга, трговац је дужан да настави са пружањем услуга потрошачу најкасније у року од 2 дана од дана пријема уплате за заостали дуг.

Није дозвољена обустава услуге грејања или снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током грејне сезоне, ако у домаћинству постоји угрожени потрошач због узраста, хендикепа или болести.

Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора.

Забрана из става 6. овог члана сходно се примењује и на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Члан 24.

У члану 87. став 1. мења се и гласи:

„Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања из члана 16. овог закона и других прописа, трговац обавештава потрошача о:

- 1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;
- 2) посебним понудама и ценовним попустима, са јасном назнаком услова за њихову реализацију;
- 3) критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, посебним погодностима намењеним угроженим потрошачима и начинима њихових остваривања;
- 4) износу тарифе која обухвата накнаду за прикључење на мрежу, врстама накнада за коришћење, укључујући детаље о стандардним попустима који се примењују и посебним и циљним тарифним плановима, као и роковима за прикључење на дистрибутивну мрежу;
- 5) начину на који се могу добити подаци о важећим тарифама и ценама одржавања;
- 6) праву и могућности потрошача да промени пружаоца услуге од општег економског интереса без додатне накнаде;

- 7) начину остваривања права на накнаду, односно повраћај уплаћеног износа ако пружена услуга не одговара уговореном квалитету;
- 8) постојању могућности вансудског решавања потрошачких спорова;
- 9) условима и поступцима за промену услова из уговора и праву на раскид уговора пре истека уговорног рока;
- 10) доступности, условима и врстама накнада за одржавање ако трговац нуди и услугу одржавања.”

После става 1. додају се нови ставови 2. и 3. који гласе:

„Пре закључивања уговора, потрошачу морају да буду стављени на располагање сви релевантни документи, укључујући текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу записа.

У уговору морају на јасан и разумљив начин да буду наведени сви услови релевантни за коришћење услуге.”

Члан 25.

У члану 88. став 1. после речи „осим ако посебним законом” додају се речи „није прописан дужи рок” и бришу се речи „није другачије прописано”.

У ставу 2. бришу се речи „планираној измени тарифног система” и додају се речи „измени методологије формирања цена”.

После става 2. додаје се нови став 3. који гласи:

„Када измене методологија формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, трговац је дужан да јавно и благовремено информисе потрошача о изменама.”

Члан 26.

У члану 91. после става 3. додају се нови ставови 4. до 6. који гласе:

„Када потрошач касни са плаћањем, обрачунате накнаде за закаснела плаћања морају бити у складу са трошковима и трговац не сме обрачунавати каматну стопу на заостали дуг конформном методом.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за корисника треба да буду идентификоване на рачуну како би потрошачи били упознати са њиховим постојањем уз навођење да су бесплатне.

Досадашњи став 4. брише се.

Члан 27.

Члан 92. мења се и гласи:

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да установе лако доступне и бесплатне контакт телефонске линије у циљу комуникације са свим потрошачима у вези са проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Члан 28.

Члан 142. брише се.

Члан 29.

У члану 147. став 1. после речи „министарство” додају се речи „надлежно за послове заштите потрошача, министарство надлежно за послове трговине.”

Додаје се нови став 3. који гласи:

„Инспекцијски надзор над применом овог закона тржишна инспекција врши и на основу овлашћења прописаних законом којим се уређује трговина.”

Досадашњи став 3. постаје став 4.

Члан 30.

У члану 148. став 2. мења се и гласи:

„Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли трговац:

- 1) истиче цене, у складу са чл. 6. до 12. и чланом 14. овог закона;
- 2) издаје рачун у складу са чланом 15. и чланом 91. овог закона;
- 3) обавештава потрошаче у складу са чланом 16. став 1, члан 28. став 1, члан 31, члан 87. и члан 88. став 1. овог закона;
- 4) непоштено послује у складу са чланом 23. и чланом 25. овог закона;
- 5) продаје, служи и поклања малолетнику дуванске односно алкохолне производе и пиво у складу са чланом 26. овог закона;
- 6) послује у складу са чланом 27а овог закона;
- 7) врши непосредно оглашавање у складу са чланом 41. овог закона;
- 8) шаље пошилјке које потрошач није наручио, у складу са чланом 42. став 1. овог закона;
- 9) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину у складу са чланом 43. овог закона;
- 10) предаје робу потрошачу у складу са чл. 49, 49а и 49б овог закона;
- 11) омогућава потрошачу да присуствује провери утврђивања несаобразности робе, у складу са чланом 53. став 3. овог закона;
- 12) који продаје робу за коју давалац даје комерцијалну гаранцију, предаје попуњен и оверен гарантни лист у складу са чланом 56. став 1. овог закона;
- 13) злоупотребљава израз „гаранција” у складу са чланом 57. овог закона;
- 14) прима, евидентира, одговара и решава рекламације у складу са чланом 58. ст. 3-10. овог закона;
- 15) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, у складу са чланом 86. овог закона;
- 16) успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса у складу са чланом 92. овог закона;
- 17) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, у складу са чланом 95. овог закона;

18) обавештава потрошача о подацима који се односе на породицу домаћина и одговорно лице коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, у складу са чланом 101. став 3. овог закона;

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

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

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

После става 2. додаје се нови став 3. који гласи:

„Надлежни инспектор у вршењу надзора проверава да ли давалац комерцијалне гаранције:

- 1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен у складу са чланом 56. став 2. овог закона;
- 2) злоупотребава израз „гаранција“ у складу са чланом 57. овог закона.”

Члан 31.

У члану 151. став 1. мења се и гласи:

Новчаном казном у износу од 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, казниће се за прекршај правно лице ако:

- 1) не истакне цену у складу са чл. 6 и чл. 7. став 1, као и чл. 8. до чл. 12. овог закона;
- 2) не испуни услове из члана 14. приликом оглашавања продајне цене;
- 3) не изда потрошачу рачун у складу са чланом 15. или не изврши спецификацију рачуна за услуге од општег економског интереса у складу са чланом 91. овог закона;
- 4) не обавештава потрошача пре закључења уговора о продаји о информацијама, у складу са чланом 16. став 1. овог закона;
- 5) неистинито тврди да га обавезује одређени кодекс понашања, супротно члану 23. став 1. тачка 1) овог закона;
- 6) истакне ознаке поверења, ознаке квалитета или еквивалента без претходног добијања неопходне дозволе, супротно члану 23. став 1. тачка 2) овог закона;
- 7) тврди да је кодекс понашања одобрио државни или други орган, а да у ствари то није случај, супротно члану 23. став 1. тачка 3) овог закона;
- 8) неистинито тврди да трговца, његово пословање или производ, одобрава, подржава или овлашћује одређени државни орган или нека организација, или тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којим му је дата подршка, помоћ или одобрење из члана 23. став 1. тачка 4) овог закона;
- 9) позове потрошача да учини понуду за куповину производа са тачно одређеном ценом и прикрије постојање било ког разлога за основану сумњу да ће моћи да испоручи дати производ, или да ангажује другог трговца да га испоручи, по наведеној цени, у количини и року који би се иначе могао основано очекивати с обзиром на врсту производа,

обим оглашавања и понуђену цену („bait advertising”), супротно члану 23. став 1. тачка 5) овог закона;

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

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

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

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

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

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

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

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

18) створи, води или оглашава пирамидалну шему, у оквиру које потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода, ако тај приход не зависи од успешности продаје одређеног производа, него пре свега од учествовања других потрошача у наведеној шеми, противно члану 23. став 1. тачка 13) овог закона;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

38) одбије да потрошачу прода производ који је изложен или на други начин припремљен за продају или одбије пружање услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и опште прихваћеним пословним обичајима, супротно члану 27а став 1. тачка 1) овог закона;

39) условљава продају производа или пружања услуге продајом другог производа или пружањем друге услуге, супротно члану 27а став 1. тачка 2) овог закона;

40) потрошачу не преда робу у тачној мери и количини или му немогући да провери ту тачност, супротно члану 27а став 2 овог закона.;

41) нуди посебне продајне подстицаје за куповину робе и услуга, супротно чл. 27а став 3. овог закона;

42) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о информацијама, у складу са чланом 28. овог закона;

43) при закључивању уговора на даљину и изван пословних просторија, не преда потрошачу образац за једнострани раскид уговора, сачињен у складу са прописима, супротно члану 31. овог закона;

44) врши непосредно оглашавање користећи средства комуникације на даљину супротно члану 41. овог закона;

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

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

47) потрошачу не преда робу или исправу на основу које се роба може преузети супротно члану 49 став 2. овог закона;

48) на рачуну читљиво и јасно не напише рок испоруке производа супротно члану 49. став 4. овог закона;

49) потрошачу приликом испоруке робе, не преда документа која се односе на робу супротно члану 49а ст. 1. до 3. овог закона;

50) не врати потрошачу све износе плаћене по уговору у случају раскида уговора супротно члану 49б став 4. овог закона;

51) не омогући потрошачу да присуствује провери утврђивања несаобразности робе, супротно члану 53. став 3. овог закона;

52) ако за производ за који је дата комерцијална гаранција приликом продаје не преда потрошачу попуњен и оверен гарантни лист супротно члану 56. став 1. овог закона;

53) као давалац комерцијалне гаранције, не сачини гарантни лист супротно члану 56. став 2. овог закона;

54) ако у продајном месту видно не истакне обавештење о начину и месту подношења рекламација или на месту одређеном за пријем не обезбеди присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена супротно члану 58. став 2. овог закона;

55) потрошачу не изда писану потврду односно електронским путем не потврди пријем рекламације, супротно члану 58. став 4. овог закона;

56) не води и не чува евиденцију примљених рекламација потрошача супротно члану 58. ст. 5. и 6. овог закона;

57) не одговори потрошачу на изјављену рекламацију на начин и у року предвиђеном супротно члану 58. став 7. овог закона;

58) прихваћени захтев из рекламације потрошача не реши на начин прописаним чланом 58. став 8. овог закона;

59) не обавести потрошача у складу са чланом 58. став 9. овог закона;

60) обустави потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 86. овог закона;

61) овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, супротно члану 86. овог закона;

62) не обавештава потрошача о информација из члана 87. и члана 88. став 1. овог закона;

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

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

65) најкасније 14 дана пре поласка обавести потрошача о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина, и о имену, адреси и телефонском броју одговорног лица коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка, супротно члану 101. став 3. овог закона;

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

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

68) поред уговорних одредаба о праву потрошача на једностранни раскид уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на раскид нема потписа потрошача, супротно члану 113. став 6. овог закона;

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

Члан 32.

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