РЕПУБЛИКА СРБИЈА
НАРОДНА СКУПШТИНА
БЕОГРАД
ПРИМЉЕНО: 20.03.2026
Орг. јед. | Број | Прилог | Вредност
03 | 011-1317/26

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
В Л А Д А
05 Број: 011-2283/2026-1
20. март 2026. године
Б е о г р а д

НАРОДНОЈ СКУПШТИНИ

Б Е О Г Р А Д

Влада, на основу члана 123. тачка 4. Устава Републике Србије и члана 150. став 1. Пословника Народне скупштине („Службени гласник РС", број 20/12 – пречишћен текст), подноси Народној скупштини Предлог закона о заштити потрошача, с предлогом да се узме у претрес.

За представника Владе у Народној скупштини одређена је Јагода Лазаревић, министар унутрашње и спољне трговине, а за поверенике Ивана Томић Илић, вршилац дужности помоћника министра унутрашње и спољне трговине, Тамара Самарџић, виши саветник у Министарству унутрашње и спољне трговине и Вера Орловић Ровчанин, сарадник у Министарству унутрашње и спољне трговине.

ПРЕДСЕДНИК

проф. др Ђуро Мацут

4100126.004/10

ПРЕДЛОГ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Циљ и предмет

Члан 1.

У циљу заштите положаја потрошача овим законом уређују се права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите права потрошача, информисање и унапређење знања потрошача о њиховим правима и начинима заштите права, права и обавезе удружења и савеза чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача, вансудско решавање потрошачких спорова, права и обавезе државних органа у области заштите потрошача и друга питања од значаја за положај и заштиту потрошача.

Основна права потрошача

Члан 2.

Основна права потрошача су права на:

1) задовољавање основних потреба — доступност најнужнијих роба и услуга, као што су храна, одећа, обућа и др;

2) безбедност — заштита од робе и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину или робе чије је поседовање или употреба забрањена;

3) обавештеност — располагање тачним подацима који су неопходни за разуман избор понуђене робе и услуга;

4) избор – тамо где је примењиво, могућност избора између више роба и услуга по приступачним ценама и уз одговарајући квалитет;

5) учешће — заступљеност интереса потрошача у поступку доношења и спровођења политике заштите потрошача и могућност да преко удружења и савеза удружења за заштиту потрошача буде заступљен у поступку усвајања и спровођења политике заштите потрошача;

6) правну заштиту – заштита права потрошача у законом предвиђеном поступку у случају повреде његовог права и накнада материјалне и нематеријалне штете коју му проузрокује трговац;

7) едукацију — стицање основних знања и вештина неопходних за правилан и поуздан избор производа и услуга, као и знања о основним правима и дужностима потрошача и начину њиховог остваривања.

Обавезујућа природа

Члан 3.

Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом.

Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускраћује или ограничава права потрошача која произлазе из овог закона ништава је.

Ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумева ништавост целог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе.

Ако овим законом није предвиђено другачије, уговорне одредбе којима се на штету потрошача искључује примена одредби овог закона, одступа од њих или се последице мењају пре него што потрошач обавести трговца о неиспоруци или несаобразности или пре него што трговац обавести потрошача о измени дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са чланом 86. овог закона (право на регрес — ланац у испоруци) ништаве су.

Овај закон примењује се и на уговоре који за циљ или последицу имају изигравање примене његових одредаба.

Приликом тумачења и примене овог закона, мора се узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране, а посебно положај угроженог потрошача.

На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.

Приликом дефинисања и примене мера и активности државних органа, у обзир се морају узети и циљеви заштите потрошача.

Примена

Члан 4.

Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је однос потрошача и трговца уређен посебним законом који је у делу којим се уређује однос потрошача и трговца усклађен са правном тековином Европске уније, у коме случају се примењује тај посебан закон.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора на даљину и уговора закључених изван пословних просторија не примењују се на уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване и уговоре о продаји хране или пића у привременим објектима. Чл. 12. и 13, чл. 27–38, члан 48. и чл. 51. и 52. овог закона не примењују се на уговоре који се закључују у области:

1) пружања услуга из уговора о организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности и права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају;

2) периодичне доставе хране, пића или других производа намењених свакодневној употреби у домаћинству које трговац испоручује у правилним временским размацима потрошачу;

3) уговоре који су закључени употребом аутомата за продају робе или услуга или у пословним просторијама које су аутоматизоване;

4) за продају хране и пића у привременим објектима.

Одредбе овог закона којима се уређује одговорност за производе са недостатком не примењују се на одговорност за штету проузроковану нуклеарним удесима и на одговорност за штету која је уређена потврђеним међународним уговорима.

Одредбе главе IV. и VI. овог закона примењују се на сваки уговор закључен између трговца и потрошача, којим потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговоре за испоруку воде, плина, електричне енергије или централног грејања, чак и када их испоручују јавни пружаоци услуга, у мери у којој се та добра испоручују на основу уговора.

Одредбе главе IX. овог закона не доводе у питање одредбе закона којим се регулише заштита података о личности и одредбе закона којим се регулишу електронске комуникације, а које уређују заштиту података о личности у електронским комуникацијама. У случају колизије прописа примењиваће се одредбе закона којим се уређује заштита података о личности.

Одредбе главе IX. овог закона примењују се и на носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, а не примењују се на дигитални садржај или дигиталне услуге који су уграђени у робу или су повезани с робом тако да без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, независно о томе испоручује да ли је испоручује трговац или треће лице.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о: организовању путовања, повезаном путном аранжману, временски подељеном коришћењу непокретности примењују се и на права потрошача из уговора о боравку ученика или студената у породици у иностранству или другом одговарајућем смештају.

На питања заштите корисника финансијских услуга, односно заштите учесника на тржишту капитала, примењују се одредбе посебног закона.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње или израде, независно од тога да ли је по општим правилима реч о уговору о продаји, уговору о делу или другом теретном уговору, на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге без обзира да ли су развијени у складу са спецификацијама потрошача, као и на уговоре о продаји робе која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, без обзира да ли је испоручују трговац или треће лице.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се на уговоре у којима трговац испоручује или се обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу, као и на носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, а потрошач доставља или се обавезује да достави податке о личности трговцу, осим ако податке о личности које достави потрошач трговац обрађује искључиво у сврху испоруке дигиталног

садржаја или дигиталне услуге, или ако трговац има обавезу прибављања података о личности прописану другим прописима, а не обрађује их у друге сврхе.

У случају сумње да ли је испорука уграђеног или повезаног дигиталног садржаја или дигиталне услуге део уговора о купопродаји робе са дигиталним елементима, претпоставља се да су дигитални садржаји и дигитална услуга део уговора о купопродаји.

Када уговор између истих уговорних страна у пакету укључује елементе испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге и елементе пружања других услуга или робе, на елементе уговора који се односе на дигитални садржај или дигиталне услуге, примењују се одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге примењују се и на трајне носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, осим чл. 73. и 79. овог закона.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге не примењују се на:

1)уговоре о пружању услуга које нису дигиталне, без обзира да ли је трговац употребио дигиталне облике или средства како би произвео крајњи производ услуге или га испоручио или пренео потрошачу;

2)уговоре о пружању електронских комуникационих услуга осим комуникационих услуга између лица која није заснована на коришћењу нумерације, у смислу закона којим се уређују електронске комуникације;

3)здравствену заштиту, у смислу закона којим се уређује здравствена заштита;

4)игре на срећу, у смислу закона којим се уређују игре на срећу;

5)испоруку софтвера који трговац нуди на основу бесплатне и отворене лиценце, при чему потрошач не плаћа цену а податке о личности које потрошач достави трговац обрађује искључиво у сврху побољшања сигурности, компатибилности или интероперабилности тог конкретног софтвера;

6)испоруку дигиталног садржаја када је дигитални садржај приказан јавности технологијом која се не преноси сигналом као део наступа или догађања (нпр. дигитална филмска пројекција);

7)испоруку дигиталног садржаја коју пружа јавни сектор, а односи се на поновну употребу података у складу са законом којим се регулише електронска управа.

Одредбе овог закона које се односе на саобразност робе примењују се и на робу с дигиталним елементом, а одредбе овог закона која се односе на уговор о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга примењују се на сваки уговор којим се трговац обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу који нису инкорпорирани у робу с дигиталним елементом, а потрошач се обавезује да плати одређену цену.

Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји не примењују се на продају робе која се продаје у оквиру поступка извршења или на други начин у складу са законом.

Одлуку којом се утврђује листа посебних закона из става 1. овог члана, доноси Влада.

Значење појединих израза

Члан 5.

Поједини изрази употребљени у овом закону имају следеће значење:

1) потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

2) трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун, у вези са уговорима уређеним овим законом;

3) организатор је трговац који организује туристичко путовање и продаје или нуди на продају, непосредно или посредством посредника или заједно са другим трговцем или трговац који другом трговцу преноси податке о путнику, на начин прописан овим законом. Организатор делатност обавља на основу прописане лиценце;

4) посредник је трговац који продаје или нуди на продају туристичко путовање које је сачинио организатор и продаје друге услуге путовања, за које послове није потребна прописана лиценца;

5) уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;

6) робом се сматра:

(1) телесна покретна ствар, вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, као и

(2) роба са дигиталним елементима која је телесна покретна ствар, која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да роба без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге не би могла да функционише;

7) уговор на даљину је уговор закључен између трговца и потрошача у оквиру организоване продаје или пружања услуга на даљину без истовременог физичког присуства трговца и потрошача, искључивом употребом једног или више средстава комуникације на даљину до тренутка закључења уговора, укључујући и сам тренутак закључења;

8) средство комуникације на даљину је средство које омогућава закључење уговора између трговца и потрошача који се не налазе на истом месту у исто време;

9) дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;

10) уговор закључен, као и уговор за који је потрошач дао понуду изван пословних просторија је сваки уговор између трговца и потрошача закључен изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен у пословним просторијама трговца или путем средстава комуникације на даљину, а о чијем закључењу су вођени преговори изван пословних просторија трговца уз истовремено физичко присуство трговца и потрошача; уговор закључен током

путовања које је организовао трговац и које је за циљ или последицу имало промовисање и продају робе или услуга потрошачу;

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

12) поруџбеница је писмено или електронска порука, која садржи уговорне одредбе које потрошач потписује изван пословних просторија трговца у намери да закључи уговор;

13) производ је, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштена пословна пракса, свака роба или услуга укључујући непокретности, права и обавезе, дигиталне услуге и дигитални садржај, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност за производе са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања, дигиталне услуге и дигитални садржај;

14) професионална пажња је повећана пажња и вештина која се у правном промету основано очекује од трговца у пословању са потрошачима, у складу с добрим обичајима и начелом савесности и поштења;

15) произвођач, у смислу одредби овога закона о одговорности за производе са недостатком, је лице:

(1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републике Србије ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета;

(2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, жига или другог обележја на робу;

(3) трговац производом који не садржи податке о произвођачу ако без одлагања не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ;

(4) трговац увозног производа који садржи податке о произвођачу, али не садржи податке о увознику;

16) повезани уговор је уговор на основу којег потрошач прибавља робу или услуге које су у вези са уговором закљученим на даљину или уговором закљученим изван пословних просторија трговца, у којем робу испоручује или услуге пружа трговац или треће лице на основу споразума између трећег лица и трговца;

17) јавна аукција је поступак продаје робе у транспарентном поступку, надметањем потрошача, на тржишној основи, којим руководи аукционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу купи;

18) пословна пракса је свако чињење или нечињење трговца, начин његовог пословања или представљања и пословна комуникација, укључујући оглашавање које је непосредно повезано са промоцијом, продајом или испоруком производа потрошачима;

19) просечни потрошач је потрошач који је добро обавештен и разумно обазрив, имајући у виду друштвене, културне и језичке особености;

20) уговорна одредба је свака одредба уговора, укључујући посебне погодбе, о чијој садржини је потрошач преговарао или могао да преговара са трговцем, као и опште одредбе чију садржину је унапред одредио трговац или трећа страна;

21) податак о личности је сваки податак који се односи на физичко лице како је дефинисано законом којим се уређује заштита података о личности;

22) уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим трговац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу, укључујући дигиталну услугу;

23) услуга од општег економског интереса је услуга чији квалитет, услове пружања или цену, уређује или контролише државни орган или други ималац јавног овлашћења, нарочито због велике вредности почетних улагања, ограничености ресурса неопходних за њено пружање, одрживог развоја, друштвене солидарности и потребе за уједначеним регионалним развојем, а у циљу задовољења општег друштвеног интереса (нпр. услуге из области енергетике, снабдевања водом за пиће, пречишћавања и одвођења атмосферских и отпадних вода, превоза путника у домаћем јавном линијском превозу, електронске комуникационе услуге, универзалне поштанске услуге, управљање комуналним отпадом, управљање гробљима и сахрањивање, управљање јавним паркиралиштима, обављање димничарских услуга и сл.);

24) услуге путовања су превоз путника, смештај који се не пружа у оквиру превозног средства намењеног превозу путника, изнајмљивање аутомобила, других моторних возила или мотоцикала (у даљем тексту: изнајмљивање моторних возила) и друге услуге у туризму;

25) друге услуге у туризму су услуге које не чине саставни део превоза, смештаја или изнајмљивања моторних возила и које могу бити продаја улазница за концерте, спортске догађаје, забавне паркове, као и услуге туристичког водича и сл.

26) туристичко путовање је пакет аранжман, као комбинација две или више услуга путовања (превоз, смештај, изнајмљивање моторних возила и друге услуге у туризму), које је организатор самостално или по захтеву путника понудио, припремио или комбиновао, све у трајању дужем од 24 сата или у краћем трајању ако укључује једно ноћење, као и једно или више ноћења које укључује само услугу смештаја у одређеном термину или временском трајању и које се продаје по цени исказаној у јединственом износу. Туристичким путовањем не сматра се излет, путовање за сопствене потребе и повезани путни аранжман изузев у случају прописаном овим законом;

27) путовање за сопствене потребе је путовање које непрофитне организације пружају повремено, у ограниченом обиму, без сврхе стицања добити, искључиво за ограничен број својих чланова;

28) уговор о организовању путовања је уговор о туристичком путовању који обухвата све услуге из програма путовања, као и посебне захтеве путника, које чине неодвојив део неопходан за реализацију путовања, са јасно назначеним почетком и завршетком путовања и који се продаје по јединственој продајној цени и чине га општи услови путовања, програм путовања, потврда о путовању, ваучер и др.;

29) повезани путни аранжман представља најмање две различите услуге путовања, изузев смештаја, купљене за потребе истог путовања, ако организатор, односно посредник приликом једне посете, односно контакта путника са директним пружаоцем те услуге, на једном продајном месту омогући избор и посебно плаћање

сваке услуге путовања, или омогући циљану куповину најмање једне додатне услуге путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен најкасније 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања. Повезани путни аранжман не представља туристичко путовање, изузев у случајевима прописаним овим законом;

30) путник је потрошач који купује или за чији рачун се купује, односно потрошач који користи туристичко путовање, повезани путни аранжман или излет, као и другу услугу у туризму;

31) недостатак саобразности услуге туристичког путовања је неиспуњење, делимично испуњење или неуредно испуњење услуга које су обухваћене туристичким путовањем, излетом или другом туристичком услугом;

32) продајно место услуге путовања је простор, односно просторија, где се врши продаја или интернет страница, односно сличан интернет систем за продају услуге путовања путем интернета;

33) репатријација је враћање путника у место поласка или друго место о којем се уговорне стране договоре;

34) уговор о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шеринг) је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да на коришћење у два или више наврата једну или више непокретности у којима се може преноћити, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу пређутног продужења;

35) уговор о трајним олакшицама за одмор је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу да попуст или друге привилегије и олакшице у погледу смештаја за одмор, посебно или уз услугу путовања, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду и закључује се на рок од најмање годину дана или са могућношћу пређутног продужења;

36) уговор о помоћи приликом препродаје је уговор којим се трговац обавезује да потрошачу пружи помоћ приликом куповине или продаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

37) уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности је уговор којим се трговац обавезује да потрошача укључи у систем размене временски подељеног коришћења непокретности, с тим да потрошачи могу да уступе узајамно на одређено време права из уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, а потрошач се обавезује да му за то плати накнаду;

38) вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, је начин решавања спорова између потрошача и трговца, пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова уписаним у Листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова у складу са овим законом;

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

40) комерцијална гаранција је свака изјава воље даваоца комерцијалне гаранције којом се обавезује да, поред одговорности трговца за несаобразност у складу са овим законом, потрошачу изврши повраћај плаћене цене, замену, оправку или сервисирање робе ако роба не одговора спецификацијама или другим условима који нису повезани

са саобразношћу, а који су наведени у изјави даваоца комерцијалне гаранције или одговарајућем рекламном материјалу, као и приликом оглашавања у вези са том робом, који су потрошачу били доступни пре или у време закључења уговора;

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

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

43) доносилац кодекса добре пословне праксе означава лице, укључујући трговца или групу трговаца, које је одговорно за формулисање и ревизију кодекса добре пословне праксе и/или надзор над применом кодекса од стране оних који су се њим обавезали;

44) трајни носач података је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси података који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су нпр. папир, електронска пошта, CD-ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;

45) финансијске услуге су све банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања, услуге управљања добровољним пензијским фондом, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, инвестиционе и платне услуге, као и финансијске погодбе, у смислу посебних закона којима су уређене те услуге;

46) дигитална услуга је:

(1) услуга којом се потрошачу омогућава стварање, обрада и чување података у дигиталном облику или приступ њима или

(2) услуга којом се омогућава дељење или било која друга интеракција с подацима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге;

47) компатибилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером са којима се обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге, исте врсте, а да их није потребно прилагодити (конвертовати);

48) функционалност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да извршавају функције с обзиром на своју сврху;

49) интероперабилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером другачијим од оних који обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте;

50) трајност је особина робе да задржи функционалност и радне карактеристике током уобичајене употребе;

51) бесплатно значи без наплате трошкова потребних за отклањање несаобразности робе, а нарочито трошкова који се односе на поштарину, транспорт, рад или материјал;

52) интеграција значи повезивање и уградња дигиталног садржаја или дигиталне услуге са компонентама дигиталног окружења потрошача како би се дигитални садржај или дигитална услуга могли употребљавати у складу са захтевима за саобразност робе прописаним овим законом;

53) дигитално окружење значи хардвер, софтвер и сваки мрежни прикључак које потрошач користи како би приступио дигиталном садржају или дигиталној услузи или се њима служио;

54) цена за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге је новчани износ или дигитално исказана вредност коју потрошач плаћа или се обавезује да плати;

55) рангирање је релативна важност која се даје производима, онако како су представљени, организовани или саопштени од стране трговца, без обзира на технолошка средства која се користе за такву презентацију, организацију или комуникацију;

56) онлајн тржиште означава услугу којом се употребом софтвера, интернет странице, дела интернет странице или апликације, којима управља трговац или којима се управља у његово име, омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима;

57) пружалац онлајн тржишта је сваки трговац који потрошачима пружа онлајн тржиште.

Изрази који се користе у овом закону и прописима који се доносе на основу овог закона, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

II. ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА

Истицање цене

Члан 6.

Трговац је дужан да, осим ако овим законом није другачије прописано, на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима којима се уређује трговина.

Трговац је дужан да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објекат, објави ценовник, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду, ради информисаности потрошача. Приликом објављивања ценовника, трговац је дужан да поступи на начин из става 1. овог члана.

Трговац је дужан да ценовник из става 2. овог члана ажурира у реалном времену како би одговарао тренутним ценама у продајним објектима и/или у продаји на даљину.

Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да се придржава објављених цена.

Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену.

Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да отвори налог на Националном порталу отворених података и у оквиру свог налога, у машински читљивом формату, ажурира ценовник при свакој промени цене, у складу са стандардом који је прописан подзаконским актом.

Министар ближе прописује услове, садржај и начин објављивања ценовника из става 2. овог члана.

Продајна цена услуге

Члан 7.

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

Ценовник или тарифних услуга из става 1. овог члана, трговац је дужан да истакне у излогу, пословним просторијама или на другом месту на коме нуди вршење услуга.

Ако трговац нуди вршење услуга у посебном одељењу продајног објекта, ценовник или тарифних услуга може да истакне у том одељењу.

Електрична енергија, гас, централно грејање и вода

Члан 8.

Трговац који нуди или оглашава вршење услуге трајног снабдевања електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом или водом путем цевовода дужан је да у понуди или огласу јасно истакне:

1) јединичну цену потрошене електричне енергије или топлотне енергије;

2) јединичну цену потрошене воде или гаса.

Трговац је дужан да осим јединичне цене из става 1. овог члана јасно истакне цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици.

Бензинске станице и паркиралишта

Члан 9.

Трговац је дужан да јединичне цене горива истакне на начин којим се лицу које управља моторним возилом у правцу бензинске станице омогућава да цене лако и благовремено уочи.

Трговац који нуди простор за паркирање моторних возила односно закуп паркинг места у гаражама је дужан да на улазу истакне ценовник, којим се лицу које управља

моторним возилом у правцу паркиралишта омогућава да цене и број слободних места лако и благовремено уочи.

Угоститељски објекти

Члан 10.

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за пружање услуга исхране, пића и напитака на столовима истакне или пре пријема поруџбине преда ценовник у писаној форми сваком потрошачу, а на његов захтев и приликом плаћања.

Изузетно од става 1. овог члана цене могу бити доступне и посредством интернета (QR kod и сл.), али је трговац дужан да на захтев потрошача омогући увид у писану форму ценовника.

Трговац је дужан да на улазу, односно улазном делу угоститељског објекта из става 1. овог члана истакне ценовник хране, пића и напитака.

Трговац је дужан да у угоститељском објекту за смештај (хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, кућа, апартман, соба и сл.) истакне:

1) продајну цену смештаја, пансиона и полупансиона и износ боравишне таксе на видљивом месту, у свакој соби и на рецепцији;

2) продајну цену хране, пића и напитака у ценовницима који морају бити доступни потрошачима у довољном броју примерака и на местима на којима се потрошачи услужују.

Ако је у угоститељским објектима из ст. 1. и 4. овог члана омогућена употреба средстава комуникације на даљину, трговац је дужан да поред тог средства истакне цену употребе по јединици времена или продајну цену једног коришћења.

Трговац је дужан да продајну цену сваке појединачне услуге, односно цену хране, пића и напитака искаже у јединственом износу.

Изузетно продајна цена хране, пића и напитка, у односу на цену у угоститељском објекту, може се исказати и у вишем износу уколико је у истој садржана достава.

Трговац не може да наплати ону угоститељску услугу коју потрошач није наручио, нити било коју другу додатну услугу коју је трговац самоиницијативно пружио.

Трговац не може да наплати од потрошача скривене трошкове, који чине саставни и неодвојиви део основне угоститељске услуге (нпр. сервирање стола, есцајга, салвете и сл.)

Трговац не може да наплати друге састојке понуде из ценовника који нису садржани у нормативу хране, пића или напитака (нпр. кришке воћа, додаци храни, декорација и сл.).

Потрошач је дужан да у угоститељском објекту за смештај омогући трговцу увид у идентификациони документ (лична карта, пасош и сл.), ради евидентирања података о личности у централни информациони систем (е-туристе).

Издавање рачуна

Члан 11.

Трговац је дужан да за продату робу или услугу потрошачу изда рачун.

Рачун из става 1. овог члана нарочито садржи:

1) назив или пословно име, адресу и податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца;

2) податке о продатој роби или пруженој услузи;

3) продајну цену;

4) датум издавања рачуна;

5) спецификацију из члана 97. став 3. и члана 112. став 3. овог закона;

6) укупан износ за плаћање.

За пружене услуге од општег економског интереса рачун из става 1. овог члана, поред елемената наведених у ставу 2. овог члана, мора да садржи и јединичну цену.

Трговац мора да се придржава истакнуте цене и услова продаје. Забрањено је наплаћивање издавања и слања рачуна потрошачу.

Забрањено је наплаћивање издавања и слања опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања.

Рачун из става 1. овог члана садржи и остале податке у складу са посебним прописима.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 12.

Трговац је дужан да пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга, потрошача на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине, у складу са законом, обавести о:

1) основним обележјима робе или услуге;

2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;

3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;

4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;

5) постојању законске одговорности због несаобразности робе, услуге, дигиталног садржаја и дигиталне услуге уговору;

6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;

7) доступности резервних делова, потрошног материјала, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса или одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору приликом понуде и продаје техничке робе, односно после престанка производње или увоза робе;

8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;

9) могућности вансудског решавања спорова.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуге трговац је дужан да пре закључења уговора потрошача обавести и о:

1) трајању уговора;

2) минималном трајању уговорних обавеза;

3) функционалности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући и мере техничке заштите;

4) релевантној компатибилности и интероперабилности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;

5) постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалним гаранцијама.

Трговац није дужан да потрошача обавести о подацима из ст. 1. и 2. овог члана, ако те појединости очигледно произлазе из околности закључења уговора.

У случају јавне аукције, трговац може да уместо обавештења о подацима из става 1. тачка 2) овог члана обавести потрошача о адреси и подацима који су од значаја за утврђивање идентитета аукционара.

Ако трговац и потрошач закључе уговор, подаци из ст. 1. и 2. овог члана постају његов саставни део.

Терет доказивања извршења обавезе обавештавања потрошача о подацима из ст. 1. и 2. овог члана сноси трговац.

Ако приликом закључења уговора трговац не поступи у складу са обавезом обавештавања из ст. 1. и 2. овог члана, потрошач може захтевати поништај уговора, независно од тога да ли је трговац имао намеру да га пропуштањем обавештавања наведе на закључење уговора. Право да се захтева поништај уговора престаје истеком годину дана од дана закључења уговора.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана се такође примењују на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, на уговоре о снабдевању топлотном енергијом и о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу података.

Додатни трошкови

Члан 13.

Потрошач није дужан да плати било какав облик додатних трошкова, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке, ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за конкретне додатне трошкове поред уговорене накнаде за главну уговорну обавезу трговца.

Трговац је дужан да сагласност потрошача из става 1. овог члана прибави пре него што се потрошач обавеже уговором или понудом.

Ако трговац није добио изричиту сагласност потрошача за додатне трошкове, већ га је обавестио помоћу подразумеване опције која захтева да је потрошач одбије како би избегао њихово плаћање, потрошач није дужан да плати накнаду трговцу за додатне трошкове. Уколико је већ платио трговцу додатне трошкове, потрошач има право на повраћај новца.

Плаћање новчане обавезе

Члан 14.

Новчана обавеза коју потрошач плаћа путем банке, јавног поштанског оператора или другог лица, које у складу са законом пружа платне услуге, сматра се измиреном на дан када су банка, јавни поштански оператор или друго лице које у складу са законом пружа платне услуге примили платни налог потрошача.

Едукација и информисање потрошача које спроводе удружења и савези

Члан 15.

Удружења и савези удружења за заштиту потрошача (у даљем тексту: удружења и савези) пружају и спроводе едукацију и информисање потрошача, на независан и објективан начин, који не сме да садржи било какав облик оглашавања.

Програм наставе и учења основног и средњег образовања и васпитања обухвата и образовање ученика основних и средњих школа о основним принципима заштите потрошача, као и о правима и обавезама потрошача.

Министарство надлежно за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министарство) и евидентирана удружења и савези из члана 160. овог закона сарађују са основним и средњим школама у циљу едукације ученика о потрошачким правима и обавезама.

III. НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Забрана непоштене пословне праксе

Члан 16.

Забрањена је непоштена пословна пракса трговца према потрошачу, пре склапања, за време и након склапања правног посла.

Терет доказивања тачности чињеничних навода трговца у вези са његовом пословном праксом је на трговцу.

Трговац је дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује.

Појам непоштене пословне праксе

Члан 17.

Пословна пракса је непоштена:

1) ако је противна захтевима професионалне пажње;

2) ако битно нарушава или прети да битно наруши економско понашање, у вези с производом, просечног потрошача на кога се та пословна пракса односи или којој је изложен или понашање просечног члана групе, када се пословна пракса односи на групу потрошача.

Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео.

Економска одлука потрошача у смислу става 2. овог члана је одлука о томе да ли, на који начин и под којим условима да купи производ, да цену плати у целости или делимично, да ли да задржи или да врати производ, или да искористи неко друго право у вези с производом које има по основу уговора, да ли да нешто учини или да се уздржи од каквог поступка (у даљем тексту: економска одлука).

Пословна пракса која прети да битно наруши економско понашање јасно одређене групе потрошача, који су због своје психичке или физичке слабости, узраста или лакомислености нарочито осетљиви на ту врсту пословне праксе или на дати производ, под условом да се од трговца могло основано очекивати да то предвиди, процењује се према просечном потрошачу те групе потрошача.

Одредбе става 4. овог члана не односе се на случајеве уобичајеног и допуштеног оглашавања које подразумева давање изјава које не треба схватати дословно.

Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса.

Обмањујућа пословна пракса

Члан 18.

Под обмањујућом пословном праксом, у смислу овог закона, сматра се пословна пракса трговца којом наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што му даје нетачна обавештења или стварањем општег утиска или на други начин, чак и када су обавештења која даје тачна, доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду у погледу:

1) постојања или природе производа;

2) основних обележја производа, као што су обележја која се односе на доступност, предности, ризике, начин израде, састав, додатке који прате производ, помоћ која се потрошачима пружа после продаје и поступање по њиховим приговорима, начин и датум производње или пружања услуге, испоруку, подобност за употребу, начин употребе, количину, спецификацију, државу производње и државу порекла жига, очекиване резултате употребе или резултате спроведених тестова или провера производа;

3) обавеза трговца и обима обавеза, разлога за одређено тржишно поступање и његове природе, означавања или указивања на лице које посредно или непосредно подржава или препоручује трговца или производ;

4) цене или начина на који је обрачуната или постојања одређених погодности у погледу цене;

5) потребе за сервисирањем, деловима, заменом или поправком;

6) положаја, особина или права трговца или његовог заступника који се односе на његов идентитет или имовину, квалификације и статус, припадност или повезаност, својинска, права интелектуалне својине и одобрења којима располажу, награде или признања која су примили;

7) права потрошача, укључујући права из члана 56. овог закона или ризика којима може да буде изложен.

Обмањујућа пословна пракса постоји ако трговац, узимајући у обзир све околности конкретног случаја, наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што:

1) оглашава производ, укључујући упоредно оглашавање, на збуњујући начин којим се отежава разликовање производа од других производа, жигова, назива других производа или ознаке другог трговца;

2) крши одредбе кодекса добре пословне праксе којем је приступио ако су те одредбе за трговца обавезујуће и проверљиве, као и ако је трговац истакао у својој пословној пракси да је обавезан таквим кодексом;

3) ставља робу на тржиште Републике Србије уз тврдњу да је идентична роби стављеној на тржиште у државама чланицама ЕУ иако се та роба значајно разликује по саставу или обележјима, осим ако је то оправдано легитимним и објективним разлозима чије постојање се утврђује на основу тога да ли:

- је право трговца да прилагоди робу исте робне марке различитим тржиштима оправдано легитимним и објективним разлозима као што су прилагођавање посебним

захтевима за ту врсту робе у складу са прописима, доступности одређених сировина или њиховом сезонском карактеру што утиче на садржину производа, примени добровољне стратегије за побољшање приступа здравој и нутритивно вредној храни, праву трговца да на различитим тржиштима понуди робу у паковањима различите тежине или запремине и др;

- су потрошачи обавештени о постојању разлика које су настале због легитимних и објективних чинилаца, као и да ли је обавештавање потрошача извршено тако да је омогућен једноставан приступ потребним информацијама;

- потрошачи могу лако да уоче разлике у роби које су настале због претходно наведених разлога имајући у виду доступност и прикладност информација које им пружа трговац, а које нису дате само на етикетама производа.

Пропуштање којим се обмањују потрошачи

Члан 19.

Обмањујућа пословна пракса постоји када трговац пропуштањем одређене радње, узимајући у обзир све околности случаја, просторна и временска ограничења употребљеног средства комуникације и допунске мере које је предузео у циљу обавештавања потрошача:

1) ускрати битна обавештења која су просечном потрошачу потребна за одговарајући ниво обавештености код одлучивања, чиме наводи или прети да га наведе да донесе економску одлуку коју иначе не би донео;

2) скрива битне информације или битне информације пружа неблаговремено или на нејасан, неразумљив или двосмислен начин или када пропусти да истакне пословну сврху свог обраћања потрошачима, чиме наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи:

1) основна обележја производа у обиму који одговара датом производу и употребљеном средству комуникације;

2) назив и адресу трговца и ако трговац послује у име другог трговца, назив и адресу трговца у чије име послује;

3) цену која обухвата пореске и друге дажбине и додатне трошкове, трошкове транспорта, поштарину и трошкове испоруке;

4) начин плаћања, испоруке и начин рада производа, ако одступају од захтева професионалне пажње;

5) обавештење о праву на одустанак од уговора;

6) за производ који се нуди на онлајн тржишту, информације о томе да ли је треће лице које нуди производ трговац или не, на основу изјаве коју даје то треће лице пружаоцу;

7) опште информације о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање производа приказаних потрошачу и о релативној важности тих параметара у односу на

остале параметре, који су доступни у посебном делу интернет странице на којој су приказани резултати захтева, када потрошач има могућност претраживања производа које нуде разни трговци или када потрошач има могућност да на основу претраживања уз помоћ кључне речи, израза или другог уноса добије одређено рангирање производа, независно где се уговор закључује;

8) ако трговац омогућава приступ потрошачким рецензијама, информације о томе да ли трговац обезбеђује и на који начин да су објављене рецензије написали потрошачи који су производ купили или користили;

Изузетно од става 2. тачка 3) овог члана, ако се због својстава производа цена или додатни трошкови не могу унапред обрачунати, трговац је дужан да потрошачу достави податке на основу којих се цена или додатни трошкови обрачунавају.

Обавеза из става 2. тачка 7) овог члана не односи се на пружаоце услуге интернет претраживања.

Облици пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом

Члан 20.

Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају обмањујућом пословном праксом јесу:

1) неистинита тврдња да је трговац потписник кодекса добре пословне праксе или да поступа у складу са одређеним кодексом добре пословне праксе;

2) неовлашћено истицање ознаке квалитета, знака од поверења или сличног знака од стране трговца;

3) неистинита тврдња трговца да је одређени кодекс добре пословне праксе одобрен од државног органа или одређене организације;

4) неистинита тврдња трговца да његову пословну праксу или продају производа, одобрава, подржава или помаже одређени државни орган или одређена организација или истинита тврдња исте садржине у случају да се трговац не придржава услова под којима му је дато одобрење, подршка или помоћ;

5) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац прикрива постојање основаног разлога за сумњу да ће моћи да испоручи тај производ или опрему или да ангажује другог трговца за испоруку производа по наведеној цени, у количини и року који би се могао очекивати с обзиром на врсту производа, обим оглашавања и понуђену цену;

6) позив трговца потрошачу да учини понуду за куповину неког производа по одређеној цени, ако трговац у намери да потрошача наведе на куповину неког другог производа одбија да покаже потрошачу производ на који се оглас односи или одбија да прими наруџбину или да испоручи производ у примереном року или покаже потрошачу оштећени узорак производа на који се односи оглашавање;

7) неистинита тврдња трговца да ће производ бити расположив у кратком року или да ће бити расположив у кратком року под одређеним условима, с циљем да се потрошач наведе да одлуку о куповини донесе без одлагања, односно да му се ускрати

прилика или време потребно за одговарајући ниво обавештености код доношења одлуке;

8) пропуштање трговца да потрошача, пре него што прихвати понуду, на јасан начин обавести да ће му након продаје одређеног производа пружити пратеће услуге на језику који није у службеној употреби у Републици Србији;

9) неистинита тврдња трговца или стварање погрешног утиска да је одређени производ у промету у складу са позитивним прописима;

10) представљање права која су потрошачу гарантована законом као посебне предности коју трговац нуди потрошачу;

11) употреба уредничког простора у медијима за оглашавање производа, то јест пропуштање трговца да у садржају огласа звуком или сликом нагласи да је реч о плаћеном оглашавању, а не о садржају иза којег стоји уредништво;

12) приказивање резултата претраге као одговор на онлајн претраживање потрошача без недвосмисленог навођења сваког плаћеног оглашавања или плаћања у сврху постизања вишег рангирања производа у резултатима претраживања;

13) неистинита тврдња трговца о природи и значају ризика коме потрошач излаже себе или своју породицу ако не купи одређени производ;

14) оглашавање од стране трговца производа који подражава производ другог трговца и којим се потрошач намерно наводи на погрешан закључак да производе производи исти трговац;

15) стварање, вођење или оглашавање од стране трговца система продаје производа у оквиру којег потрошач плаћа накнаду за могућност остварења прихода који не зависи од успешности продаје одређеног производа, већ од учествовања других потрошача у том систему продаје (пирамидална шема);

16) неистинита тврдња трговца да престаје са пословањем или да се премешта у друге пословне просторије;

17) тврдња трговца да одређени производ повећава шансу за победу у играма на срећу;

18) неистинита тврдња трговца да одређени производ лечи одређену болест, поремећај функције или малформацију;

19) пружање нетачних информација о условима на тржишту или могућности куповине одређеног производа на тржишту у намери да се потрошач наведе да производ прибави под условима који су неповољнији од уобичајених тржишних услова;

20) тврдња да се расписује наградно такмичење или промотивна игра, ако се након тога не подели обећана награда или одговарајућа замена за њу;

21) описивање производа речима гратис, бесплатно, без накнаде или другим речима сличног значења, ако је потрошач дужан да сноси било какав трошак осим неизбежног трошка у вези са пословном праксом и преузимања или испоруке производа;

22) стављање рачуна или сличног документа којим се захтева плаћање у огласни материјал, чиме се код потрошача ствара погрешан утисак да је већ наручио оглашавани производ;

23) неистинита тврдња или стварање погрешног утиска да трговац не поступа у оквиру своје пословне делатности, професије или заната или неистинито издавање за потрошача (представљање као потрошач);

24) стварање погрешног утиска код потрошача да су након продаје одређеног производа пратеће услуге доступне и на територији друге државе осим државе у којој је производ продат;

25) препродаја улазница за догађања потрошачима ако их је трговац набавио употребом аутоматизованих средстава за заобилажење било ког ограничења у погледу броја улазница које једна особа може купити или било којих других правила која се могу применити на куповину улазница;

26) навођење да су рецензије производа дали потрошачи који су заиста користили или купили производ без предузимања разумних и пропорционалних мера како би се проверило да су те рецензије дали потрошачи;

27) подношење лажних потрошачких рецензија или препорука или наручивање од другог правног или физичког лица да их поднесе или погрешно представљање потрошачких рецензија или препорука ради промоције производа.

Насртљива пословна пракса

Члан 21.

Насртљива пословна пракса постоји ако узимајући у обзир све околности конкретног случаја, трговац узнемиравањем, принудом, укључујући физичку принуду, или недозвољеним утицајем, нарушава или прети да наруши слободу избора или понашање просечног потрошача у вези са одређеним производом и на тај начин наводи или прети да наведе потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео.

Недозвољени утицај, у смислу овог закона, је злоупотреба позиције моћи у циљу вршења притиска на потрошача на начин који битно ограничава способност да оствари одговарајући ниво обавештености код одлучивања, без обзира да ли се употребљава или ставља у изглед употреба физичке силе.

Критеријуми на основу којих се утврђује постојање насртљиве пословне праксе су:

1) време, место, природа и трајање насртљиве пословне праксе;

2) употреба претећег или увредљивог језика или понашања;

3) чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несрећни случај који се догодио потрошачу или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање;

4) тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца;

5) претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом.

Облици пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом

Члан 22.

Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивом пословном праксом јесу:

1) стварање утиска код потрошача да не може да напусти просторије док не закључи уговор;

2) посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности или супротно захтеву да га трговац напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;

3) вишеструко обраћање потрошачу, противно његовој вољи телефоном, факсом, електронском поштом или другим средством електронске комуникације, осим ради остваривања потраживања из уговора;

4) захтев да потрошач који намерава да оствари своја права из полисе осигурања достави документа која се не могу сматрати значајним за оцену основаности његовог захтева или упорно избегавање да се одговори на захтев потрошача ради одвраћања од остваривања његових уговорних права;

5) директно позивање деце или малолетника путем огласне поруке да купе или утичу на родитеље или друга одрасла лица да за њих купе производ који је предмет оглашавања;

6) захтев потрошачу да плати, врати или чува производ чију испоруку није тражио;

7) изричито обавештавање потрошача да су посао или егзистенција трговца угрожени ако потрошач не купи одређени производ;

8) стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање друге радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове;

9) обавезивање потрошача да купи производ или да било шта плати током бесплатног излета који је организовао трговац ради промоције или продаје производа.

Право на накнаду штете због непоштене пословне праксе

Члан 23.

Потрошачи који су претрпели штету због непоштене пословне праксе трговца имају право на накнаду штете према општим правилима о одговорностима за штету, а ако је уговор закључен применом непоштене пословне праксе имају, када је то примењиво, и друга права према општим правилима уговорног права (право на раскид уговора, снижење цене и др.).

Посебна заштита малолетника

Члан 24.

Забрањена је продаја, испорука, услуживање и поклањање алкохолних пића, укључујући пиво, дуванских и сродних производа, електронских уређаја за загревање дуванског, односно биљног производа, електронских цигарета, у складу са прописом којим се регулише дуван, или пиротехничких средстава, лицима млађим од 18 година живота.

У случају сумње да је потрошач лице млађе од 18 година, трговац није дужан да прода, испоручи или услужи алкохолно пиће, пиво, дувански и сродни производ, електронски уређај за загревање дуванског односно биљног производа, електронску цигарету или пиротехничка средства док потрошач не омогући трговцу увид у важећу личну карту, пасош или возачку дозволу.

Кодекс добре пословне праксе

Члан 25.

Трговци или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе дужни су да се придржавају одредаба кодекса и контролишу поштовање правила тог кодекса.

Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да контролишу појаву непоштене пословне праксе трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу.

Министарство подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да обавештавају потрошаче о постојању и садржини тог кодекса.

Излагање робе, тачна мера и истицање продајних подстицаја

Члан 26.

Забрањено је 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 пословном праксом.

Забрањено је условљавање продаје робе или пружања услуге продајом друге робе или пружањем друге услуге.

Трговац је дужан да потрошачу обезбеди робу у тачној мери или количини и уколико је примерено, да му омогући да провери ту тачност.

Уколико трговац нуди посебне продајне подстицаје при куповини роба и услуга, у складу са законом којим се уређује трговина, дужан је да их јасно и видљиво истакне, наведе услове за њихово остваривање и да их се придржава.

IV. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА НА ДАЉИНУ И УГОВОРА КОЈИ СЕ ЗАКЉУЧУЈУ ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА

1. Обавештавање потрошача и право на одустанак

Дужности обавештавања за уговоре на даљину и уговоре који се закључују изван пословних просторија

Члан 27.

Трговац је дужан да пре закључења уговора на даљину или изван пословних просторија, поред података из члана 12. овог закона, на јасан и разумљив начин потрошача обавести о:

1) географској адреси на којој послује ако не послује на адреси седишта, адреси електронске поште, називу и адреси трговца у чије име поступа, као и о другим средствима комуникације која омогућавају потрошачу да на трајном носачу података сачува преписку са трговцем, што укључује датум и време комуникације;

2) продајној цени која обухвата укупне трошкове за обрачунски период у случају уговора са неодређеним трајањем или уговора који садржи претплату; када се оваквим уговорима предвиђа плаћање фиксне суме, продајна цена обухвата укупне месечне трошкове; када се укупни трошкови не могу поуздано унапред обрачунати, саопштава се начин на који ће се продајна цена обрачунавати;

3) трошку коришћења средстава комуникације на даљину за закључивање уговора, када се тај трошак обрачунава на основи различитој од основне тарифе;

4) условима, року и поступку за остваривање права на одустанак од уговора у складу са чланом 29. овог закона;

5) обавези да плати трговцу разумне трошкове у складу са чланом 36. став 3. овог закона, ако потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је поднео изјаву у складу са чланом 29. став 2. овог закона, односно образац у складу са чланом 29. овог закона;

6) податку да потрошач не може да користи право на одустанак или о околностима под којима потрошач губи право на одустанак од уговора, ако потрошач нема право да одустане од уговора у складу са чланом 38. овог закона;

7) постојању његовог уговорног односа са поштанским оператором преко кога потрошач може, у случају рекламације због несаобразности, да пошаље робу о трошку трговца;

8) могућности вансудског решавања спорова.

У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе, трговац је дужан да потрошача обавести и о:

1) дужности потрошача да сноси трошкове повраћаја робе у случају одустанка од уговора и, за уговоре на даљину, ако се роба због својих карактеристика не може вратити поштом, трошкове враћања робе;

2) постојању примењивих кодекса добре пословне праксе и начину на који се може стећи увид у садржај кодекса, где је примењиво;

3) минималном трајању уговорних обавеза потрошача у складу са уговором;

4) постојању и условима за полагање новчаног износа или других финансијских гаранција које потрошач на захтев трговца треба да плати или достави;

5) томе да је цена персонализована на основу система аутоматизованог доношења одлука.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу података.

У случају јавне аукције подаци о трговцу из члана 12. став 1. тачка 2) овог закона и става 1. тачка 1) овог члана могу бити замењени истоврсним подацима о аукционару.

Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 29. овог закона.

Уколико трговац не испуни обавезу обавештавања о додатним трошковима из члана 12. став 1. тачка 3) овог закона и става 2. тачка 1) овог члана, потрошач није дужан да сноси те трошкове.

Трговац је дужан да податке из ст. 1. и 2. овог члана пружи потрошачу на српском језику.

Подаци из ст. 1. и 2. овог члана представљају саставни део уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија.

Терет доказивања извршења обавеза у складу са ст. 1. и 2. овог члана и чл. 31. и 32. овог закона је на трговцу.

Дужности обавештавања пружалаца онлајн тржишта

Члан 28.

Пружалац онлајн тржишта дужан је да пре закључења уговора на даљину, односно пре обавезивања потрошача одговарајућом понудом, потрошача на јасан и разумљив начин, примерено средству комуникације на даљину, обавести:

1) о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање понуда у посебном делу интернет странице која је лако доступна са странице на којој су приказане понуде које се потрошачу приказују у облику резултата претраге коришћењем кључне речи, израза или другог уноса и о релативној важности тих параметара у односу на друге параметре;

2) да на основу изјаве коју му је дало треће лице и које нуди робу, услуге или дигитални садржај, да ли је трговац или не;

3) да, када треће лице које нуди робу, услуге или дигитални садржај није трговац, не примењују се одредбе овог закона;

4) о подели уговорних обавеза између трећег лица које нуди робу, услуге или дигитални садржај и пружаоца онлајн тржишта, при чему се таквим обавештењем не

утиче на одговорност коју, на основу овог или другог закона, пружалац онлајн тржишта или треће лице има према потрошачу у вези са уговором.

Обавеза из става 1. овог члана неће се сматрати испуњеном ако је обавештење из става 1. овог члана истакнуто само у општим условима пословања.

Право потрошача на одустанак од уговора

Члан 29.

Потрошач има право да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија у року од 14 дана без навођења разлога и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 35. и 36. овог закона (у даљем тексту: одустанак од уговора).

Потрошач остварује право на одустанак од уговора изјавом коју може дати на прописаном обрасцу за одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија или на други недвосмислен начин (у даљем тексту: изјава о одустанку).

Изјава о одустанку од уговора код уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија сматра се благовременом уколико је послата трговцу у року из става 1. овог члана.

Изјава о одустанку од уговора производи правно дејство од дана када је послата трговцу.

Ако трговац омогући потрошачу да електронски попуни и пошаље образац за одустанак, дужан је да га о пријему обрасца без одлагања обавести у писаној форми или на другом трајном носачу података.

Протеком рокова из члана 30. овог закона престаје право потрошача на одустанак од уговора.

Терет доказивања да је поступио у складу са одредбама из ст. 1–5. овог члана, ради остваривања права на одустанак од уговора, је на потрошачу.

Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министар).

Рачунање рокова за одустанак потрошача од уговора

Члан 30.

Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца.

Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба које се испоручују засебно, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када последња врста наручене робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када је последња пошиљка или део, доспео у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник.

Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора.

Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије то обавештење.

Рок из ст. 1–7. овог члана истиче протеком последњег часа последњег дана рока.

Формални услови за закључење уговора изван пословних просторија

Члан 31.

Трговац је дужан да у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе преда потрошачу у писаној форми:

1) прописани образац за одустанак;

2) читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона на српском језику;

3) примерак потписаног уговора или исправу о уговору (ако је закључен усмени уговор).

Трговац је дужан да прибави претходну сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу података, као и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Трговац може испунити обавезу из става 1. овог члана на трајном носачу података, уколико је потрошач са тим сагласан.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 30. овог закона а потрошач се уговором обавезао на плаћање, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.

Формални услови за закључење уговора на даљину

Члан 32.

Ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе.

Трговац је дужан да у разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу података, преда потрошачу:

1) образац за одустанак;

2) на српском језику, читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона, осим ако средство даљинске комуникације има ограничен простор или време приказивања, када обавештење мора да садржи минимум података из члана 12. став 1. тач. 1-3), 8) и из члана 27. став 1. тач. 2) и 4) и став 2. тач. 1), 3) и 4) овог закона;

3) уговор или исправу о уговору (ако је закључен усмени уговор).

Трговац је дужан да прибави претходну изричиту сагласност потрошача ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу података и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора.

Ако уговор на даљину, који треба да се закључи електронским путем, предвиђа обавезу потрошача за плаћање, трговац саопштава потрошачу на јасан и читак начин обавештења из члана 12. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 1) овог закона и члана 27. став 1. тачка 1) и став 2. тачка 3) овог закона и непосредно пре него што потрошач достави своју поруџбеницу.

Ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавеза плаћања, о томе мора да постоји јасно обавештење на поруџбеници или на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем.

Уколико трговац не поступи у складу са обавезом из става 5. овог члана, уговор или поруџбеница не обавезују потрошача.

На продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања, морају да буду јасно и читко наведени подаци о постојању ограничења у погледу испоруке и која средства плаћања се прихватају.

Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона а потрошач се уговором обавезао на плаћање, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.

Испорука

Члан 33.

Трговац је дужан да у року од 30 дана од дана закључења уговора на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија изврши испоруку робе или пружи услугу, осим ако није нешто друго уговорено.

Трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача да испорука уговорене робе или пружање уговорене услуге није могуће.

На обавезе трговца и права потрошача у вези са испоруком у складу са уговором о продаји робе или пружању услуге, који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно се примењују одредбе овог закона којима се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Правне последице одустанка од уговора

Члан 34.

Ако потрошач оствари право на одустанак од уговора у складу са чланом 29. овог закона, сматра се да уговор није ни закључен и настају обавезе прописане чл. 35. и 36. овог закона.

Обавезе трговца у случају одустанка од уговора

Члан 35.

Трговац је дужан без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је примио од потрошача образац за одустанак, вратити потрошачу све што је платио на основу уговора (купопродајну цену, трошкове испоруке и сл.).

Изузетно од става 1. овог члана, трговац није дужан да изврши повраћај додатних трошкова који су последица изричитог захтева потрошача за доставу која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац.

Трговац врши повраћај користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.

Трговац може да одложи повраћај средстава док не добије робу која се враћа, или док потрошач не достави доказ да је послао робу трговцу у зависности од тога шта наступа прво, осим у случају када је трговац понудио да сам преузме робу.

Трговац о сопственом трошку преузима робу која је била испоручена потрошачу у његовом дому у моменту закључења уговора изван пословних просторија ако роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора.

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на податке о личности потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако:

1) такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,

2) такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,

3) трговац је објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или

4) такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу употребљавати.

Осим у случају из става 7. тач. 1-3) овог члана, трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или направио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац.

Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава.

Трговац може спречити да потрошач настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање одредбу става 8. овог члана.

Обавезе потрошача у случају одустанка од уговора

Члан 36.

Потрошач је дужан да врати робу трговцу или лицу овлашћеном од стране трговца, без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када је послао образац за одустанак.

Сматраће се да је роба враћена у року ако је потрошач послао робу пре истека рока од 14 дана из става 1. овог члана.

Потрошач сноси искључиво директне трошкове враћања робе, осим ако се трговац сагласио са тим да их он сноси или ако није претходно обавестио потрошача да је потрошач у обавези да их плати.

Потрошач је искључиво одговоран за умањену вредност робе која настане као последица руковања робом на начин који није адекватан, односно превазилази оно што је неопходно да би се установили природа, карактеристике и функционалност робе.

Потрошач неће бити одговоран за умањену вредност робе у случају када му трговац није доставио обавештење о праву на одустанак од уговора у складу са чланом 27. став 1. тачка 4) овог закона.

Када потрошач остварује право на одустанак од уговора након што је доставио захтев у складу са чланом 31. став 4. или чланом 32. став 8. овог закона, дужан је да

плати трговцу износ који је сразмеран са извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора.

Сразмерни износ који потрошач треба да плати трговцу обрачунава се на основу продајне цене договорене уговором, која не може бити виша од тржишне вредности онога што је било испоручено.

Потрошач не сноси трошкове за:

1) пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или потпуно или делимично снабдевање топлотном енергијом током рока за одустанак од уговора када:

(1) трговац није доставио обавештење у складу са чланом 27. став 1. тач. 4) и 5) овог закона; или

(2) потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 31. став 4. или чланом 32. став 8. овог закона;

2) испоруку дигиталног садржаја, у потпуности или делимично, који није достављен на трајном носачу података када:

(1) потрошач није дао претходну изричиту сагласност за почетак извршења пре истека рока од 14 дана за одустанак од уговора;

(2) потрошач није потврдио да зна да дајући сагласност губи право на одустанак од уговора; или

(3) трговац није доставио потврду у складу са чланом 31. став 2. или чланом 32. став 3. овог закона.

Осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси последице због остваривања права на одустанак од уговора.

У случају одустанка од уговора потрошач не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу или их ставити на располагање трећим лицима.

Последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре

Члан 37.

У случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, укључујући трошкове из чл. 35. и 36. овог закона.

Одредба става 1. овог члана односи се и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио давалац кредита или је потрошач са трговцем закључио финансијску погодбу.

Ако је треће лице одобрило кредит потрошачу за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем:

1) трговац је дужан да о одустанку од уговора обавести даваоца кредита у року од осам дана;

2) давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештен о одустанку од уговора.

Изузеци од права на одустанак од уговора

Члан 38.

Потрошач нема право да одустане од уговора у случају:

1) пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена а потрошач се уговором обавезао на плаћање, ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;

2) испоруке робе или пружања услуга чија цена зависи од промена на финансијском тржишту на које трговац не може да утиче и које могу настати у току рока за одустанак;

3) испоруке робе произведене према посебним захтевима потрошача или јасно персонализоване;

4) испоруке робе која је подложна погоршању квалитета или има кратак рок трајања;

5) испоруке запечаћене робе која се не може вратити због заштите здравља или хигијенских разлога и која је отпечаћена након испоруке;

6) испоруке робе која се, након испоруке, због своје природе неодвојиво меша са другом робом;

7) испоруке алкохолних пића чија је цена договорена у време закључивања уговора о продаји и чија се испорука може извршити тек након 30 дана од дана закључења уговора, а чија стварна цена зависи од промена цена на тржишту на које трговац не може да утиче;

8) уговора којима потрошач изричито захтева посету од стране трговца у циљу спровођења хитних поправки или одржавања; уколико приликом ове посете трговац пружи и друге услуге осим оних које је потрошач конкретно захтевао или достави другу робу осим делова за замену који су неопходни за одржавање или извршење поправке, право на одустанак од уговора се односи на ове допунске услуге или робу;

9) испоруке запечаћених аудио, видео записа или рачунарског софтвера, који су отпечаћени након испоруке;

10) испоруке новина, периодичних издања или часописа осим претплатничких уговора за испоруку ових издања;

11) уговора закључених на јавној аукцији;

12) пружања смештаја који није у стамбене сврхе, транспорта робе, услуга изнајмљивања аутомобила, услуга припреме и достављања хране или услуга повезаних са слободним активностима уколико уговор предвиђа конкретни рок или период извршења;

13) испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу података, а потрошач се уговором обавезао на плаћање, ако је извршење започело после давања изричите сагласности потрошача да извршење уговора започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона и потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора, а трговац је поступио у складу са чланом 31. став 1. тачка 3) и чланом 32. став 2. тачка 3) овог закона.

2. Ограничење употребе појединих средстава комуникације на даљину

Директно оглашавање

Члан 39.

Забрањено је директно оглашавање телефоном, факсом или електронском поштом, без претходног пристанка потрошача.

Забрањено је директно оглашавање другим средствима комуникације на даљину, без претходног пристанка потрошача.

Забрањено је упућивати позиве и/или поруке телефоном потрошачима чији су телефонски бројеви уписани у регистар потрошача који не желе примати позиве и/или поруке у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Регистар из става 3. овог члана води се при регулаторном телу надлежном за електронске комуникације и садржи име и презиме потрошача, јединствени матични број потрошача, број телефона и датум уписа у регистар.

Регистар из става 3. овог члана јаван је у делу који се односи на бројеве телефона и датум уписа у регистар.

Независно од уписа у регистар из става 3. овог члана, пристанак потрошача за директно оглашавање дат трговцу пре или након уписа у регистар, важи до његовог опозива који је дат у складу прописима којима се уређује заштита података о личности.

Упис или испис из регистра из става 3. овог члана обавља без накнаде оператор електронских комуникација који са потрошачем има закључен уговор о коришћењу јавно доступних електронских комуникационих услуга, на основу захтева који потрошач доставља оператору на прописаном обрасцу.

Оператор електронских комуникација је дужан да упише или испише податке из става 4. овог члана у регистар из става 3. овог члана у року од седам дана од дана пријема захтева потрошача.

Потрошач приликом уписа у регистар из става 3. овог члана може оставити на снази или опозвати претходно дату сагласност за пријем позива и/или порука у оквиру промоције и/или продаје телефоном.

Министар ближе прописује начин уписа и исписа, услове и начин коришћења и вођења регистра из става 3. овог члана и образац захтева за упис и испис из регистра.

Ако је потрошач изричито пристао на оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом или другим средствима комуникације на даљину, трговац је дужан да пре него што учини оглашавање одређене робе или услуге, на јасан и недвосмислен начин, на српском језику, обавести потрошача о комерцијалној сврси активности.

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Ненаручена роба или услуга

Члан 40.

Забрањено је слање робе или пружање услуга потрошачу са захтевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио.

Ако се у случају из става 1. овог члана, потрошач не изјасни о роби која је достављена или услузи која је пружена, не сматра се да је понуду прихватио.

Слањем робе или пружањем услуга које потрошач није наручио не може настати обавеза за потрошача и потрошач има право да задржи послату робу без обавезе плаћања, то јест није у обавези да плати за извршену услугу.

Неће се сматрати случајем из става 1. овог члана ако трговац:

1) потрошачу уместо робе или услуге, коју је наручио достави другу робу или пружи другу услугу исте цене и квалитета;

2) обавести потрошача да није дужан да прихвати робу или услугу коју није тражио ни да сноси трошкове враћања робе трговцу.

Оглашавање средствима комуникације на даљину

Члан 41.

Трговац је дужан да приликом оглашавања средствима комуникације на даљину истакне на јасан и разумљив начин огласну природу поруке и идентитет правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање.

Трговац је дужан да промотивне игре, надметања и специјалне понуде означи на јасан и разумљив начин и да услове учешћа у промотивној игри или надметању или услове под којима важи специјална понуда објави на начин који омогућава да буду лако доступни, јасни и разумљиви потрошачу.

3. Обавезе трговца код продаје изван пословних просторија

Организовани догађаји ради продаје или промоције производа

Члан 42.

Трговац је дужан да на јасан и разумљив начин у позиву потрошачу ради учествовања на догађају који организује у сврху промоције или продаје производа (нпр. излет, свечана вечера и сл.) обавести потрошача о сврси и условима учествовања на догађају.

Позив потрошачу из става 1. овог члана мора бити достављен на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном носачу података.

V. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА КОЈИ САДРЖЕ НЕПРАВИЧНЕ УГОВОРНЕ ОДРЕДБЕ

Захтев јавности

Члан 43.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је изражена једноставним, јасним и разумљивим језиком и ако би је схватио разуман човек потрошачевог знања и искуства.

Трговац је дужан да са садржајем уговорне одредбе упозна потрошача пре закључења уговора, на начин који с обзиром на употребљено средство комуникације потрошачу пружа стварну могућност да се упозна са садржином одредбе.

Уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао.

Уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача.

Тумачење уговорних одредаба

Члан 44.

Нејасне одредбе уговора између потрошача и трговца тумаче се у корист потрошача.

Неправична уговорна одредба

Члан 45.

Неправичне уговорне одредбе су ништавне.

Неправична уговорна одредба је свака одредба која, противно начелу савесности и поштења, има за последицу значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету потрошача.

Критеријуми на основу којих се утврђује да ли је одређена одредба уговора неправична су:

1) природа робе или услуга на које се уговор односи;

2) околности под којима је уговор закључен;

3) остале одредбе истог уговора или другог уговора са којим је уговор у вези;

4) начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора.

Уговорне одредбе које се сматрају неправичним уговорним одредбама

Члан 46.

Уговорне одредбе сматрају се неправичним без обзира на околности појединачног случаја ако имају за предмет или последицу:

1) ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу са потраживањем које трговац има према потрошачу;

2) искључење или ограничење одговорности трговца за случај смрти или телесних повреда потрошача услед чињења или нечињења трговца;

3) ограничење обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац или повезивање обавезе трговца да изврши, односно преузме обавезе које је у његово име или за његов рачун преузео пуномоћник, односно налогопримац са условом чије испуњење зависи искључиво од трговца;

4) искључење или ограничење права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство за заштиту својих права, а нарочито наметање обавезе потрошачу да спорове решава пред арбитражом на начин који је у супротности са одредбама овог закона;

5) спречавање или ограничавање могућности да се потрошач упозна са доказима или пребацивање терета доказивања на потрошача у случају када је терет доказивања на трговцу, у складу са законом;

6) одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача;

7) прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, када се потрошач не изјасни, ако је рок у ком је потребно да се потрошач изјасни да не пристаје на продужење уговора непримерено кратак у односу на рок на који је уговор закључен.

Неправичном уговорном одредбом из става 1. овог члана сматра се и уговорна одредба на основу које трговац има:

1) искључиво право да утврди да ли су испоручена роба или пружене услуге у складу са уговором;

2) искључиво право тумачења уговорних одредаба.

Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије

Члан 47.

Уговорне одредбе за које се претпоставља да су неправичне уговорне одредбе ако се не докаже другачије су одредбе чији је предмет или последица:

1) давање овлашћења трговцу да задржи оно што је примио од потрошача у случају да потрошач повреди уговорну обавезу или одбије да закључи уговор, ако исто право није гарантовано потрошачу;

2) обавезивање потрошача који је повредио уговорну обавезу да трговцу плати накнаду у износу који значајно премашује износ претрпљене штете;

3) право трговца да једнострано раскине уговор у било ком тренутку, ако исто право није гарантовано потрошачу;

4) право трговца да једнострано раскине уговор закључен на неодређено време без остављања примереног отказног рока, осим у случају ако потрошач не извршава своје уговорне обавезе;

5) право трговца да повећа уговорену цену, ако није уговорено право потрошача да у том случају раскине уговор;

6) обавезивање потрошача да изврши све своје уговорне обавезе у случају да трговац не изврши своје уговорне обавезе у целости;

7) давање овлашћења трговцу да пренесе своје уговорне обавезе на треће лице без сагласности потрошача;

8) ограничавање права потрошача да препрода робу ограничавањем преносивости комерцијалне гаранције коју је дао трговац;

9) давање овлашћења трговцу да једнострано мења садржину уговорних одредаба, укључујући обележја робе или услуга;

10) једнострана измена уговорних одредаба које су потрошачу саопштене на трајном носачу података, саопштавањем нових одредаба са којима се потрошач није сагласио путем средстава комуникације на даљину.

VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

1. Испорука и прелазак ризика

Испорука

Члан 48.

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

Трговац је дужан да потрошачу преда робу у количини и квалитету који су уговорени.

Када трговац уз продају робе нуди испоруку на адресу коју одреди потрошач, дужан је да робу испоручи у уговореном року и уговореном стању уз обавезну писану потврду о издавању робе.

Трговац је дужан да на рачуну или другој исправи о уговору читљиво и јасно напише рок испоруке робе.

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

Тарифа за телефонски позив

Члан 49.

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

Пратећа документација уз робу

Члан 50.

Трговац је дужан да потрошачу преда упутство за употребу, монтажу и друге информације којима се потрошач упознаје са својствима робе с обзиром на њену природу, својства, намену или у складу са посебним прописима, на српском језику на јасан и разумљив начин.

Упутство из става 1. овог члана може бити сачињено на посебном писмену, прилепљено или одштампано на роби или њеној амбалажи, у виду текста, слике или скице, као и у комбинацији ових облика.

Раскид уговора због неиспуњења испоруке

Члан 51.

Ако трговац не испоручи робу у уговореном року, а испуњење обавезе у том року је битан елемент уговора или је потрошач обавестио трговца пре закључења уговора да је испорука на одређени дан, то јест у уговореном року од суштинског значаја за њега, уговор се раскида по самом закону.

У случају из става 1. овог члана потрошач може одржати уговор ако без одлагања остави накнадни рок за испуњење уговора.

Ако трговац ни у накнадном року не испоручи робу, уговор се раскида по самом закону.

У случају раскида уговора, трговац је дужан да одмах, а најкасније у року од пет дана од дана раскида уговора врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора.

Прелазак ризика

Члан 52.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе до тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси трговац.

Ризик случајне пропасти или оштећења робе после тренутка предаје робе потрошачу или трећем лицу које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, сноси потрошач.

Ако је потрошач раскинуо уговор или тражио замену робе због тога што роба која му је предата није саобразна уговору, ризик из ст. 1. и 2. овог члана не прелази на потрошача.

Ако предаја робе није извршена због тога што потрошач или треће лице које је одредио потрошач, а које није превозник или отпремник, без основаног разлога одбија да прими робу или својим понашањем спречава испоруку, ризик из ст. 1. и 2. овог члана прелази на потрошача истеком рока за испоруку или у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако рок испоруке није уговорен.

2. Саобразност робе

Саобразност уговору

Члан 53.

Трговац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору. Сматраће се да је роба саобразна уговору ако испуњава субјективне и објективне захтеве утврђене овим чланом, тамо где је примењиво, ако је правилно уграђена и ако не постоје права трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао.

Субјективни захтеви за саобразност су уговорени, тако да тамо где је примењиво, роба мора да:

1) одговара опису, врсти, количини и квалитету као и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором о продаји;

2) буде подесна за сваку посебну намену за коју је потрошачу потребна и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора о продаји и у односу на коју је трговац дао пристанак;

3) буде испоручена са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничку подршку, како је утврђено уговором о продаји; и

4) буде испоручена са ажурирањима како је утврђено уговором о продаји.

Објективни захтеви за саобразност су да роба:

1) има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору;

2) ако је примењиво, одговара квалитету и опису узорка односно модела који је трговац показао потрошачу пре закључења уговора;

3) ако је примењиво, буде испоручена заједно са додатном опремом, укључујући амбалажу, упутством за инсталацију или другим упутством, чији пријем потрошач може разумно да очекује;

4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на трајност, функционалност, компатибилност и безбедност, које су

уобичајене за робу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу робе и узимајући у обзир јавно дату изјаву које је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке укључујући произвођача, или које су дате у њихово име, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или означавањем робе.

Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 3. тачка 4) овог члана ако:

1) није знао или није могао знати за дату јавну изјаву или

2) је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата или

3) дата јавна изјава није могла утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

Ажурирање робе са дигиталним елементима

Члан 54.

У уговорима о продаји робе са дигиталним елементима у којима је предвиђена једнократна испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац је дужан да обавести потрошача о ажурирањима, укључујући сигурносна ажурирања, која су потребна да роба буде саобразна, као и да му обезбеди ажурирања током периода у ком их потрошач може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху робе и дигиталних елемената а узимајући у обзир околности и природу уговора о продаји.

Обавеза трговца о обезбеђивању ажурирања из става 1. овог члана код уговора о продаји којим је предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на рок дужи од две године траје до истека рока за који је договорена испорука, а код којих је континуирана испорука договорена на две године и краће, обавеза трговца о обезбеђивању ажурирања траје две године од тренутка преласка ризика.

Ако потрошач у разумном временском року не инсталира ажурирања достављена у складу са ст. 1. и 2. овог члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако:

1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и

2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу.

Одговорност за несаобразност

Члан 55.

Трговац одговара за несаобразност испоручене робе уговору ако:

1) је постојала у часу испоруке потрошачу, без обзира на то да ли је за ту несаобразност трговац знао;

2) се појавила после испоруке потрошачу и потиче од узрока који је постојао пре испоруке;

3) је потрошач могао лако уочити, уколико је трговац изјавио да је роба саобразна уговору.

Трговац је одговоран и за несаобразност насталу услед неправилне инсталације ако:

1) инсталација чини део уговора о продаји, извршио ју је трговац или је извршена на одговорност трговца или

2) је роба за коју је било предвиђено да је инсталира потрошач неправилно инсталирана од стране потрошача, а неправилна инсталација је последица недостатка у упутству које је доставио трговац или, у случају робе са дигиталним елементима, које је доставио трговац или трговац дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Трговац не одговара за несаобразност ако је у тренутку закључења уговора о продаји потрошач био посебно обавештен да роба не испуњава објективне захтеве у погледу саобразности у смислу члана 53. став 3. и члана 54. овог закона и ако се потрошач са тим посебном изјавом изричито сагласио.

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

Уговорна одредба којом се ограничава или искључује одговорност трговца за несаобразност је ништава.

Захтев за отклањање несаобразности

Члан 56.

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 или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.

Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе.

Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца, имајући у виду све околности конкретног случаја укључујући и оне које су наведене у ставу 4. тач. 1) и 2) овог члана.

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 несаобразност може отклонити одређеним правним средством без значајнијих непогодности за потрошача.

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

Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року од тренутка од када је трговац обавештен о несаобразности и без значајних неугодности за потрошача.

Ако се несаобразност појави у року од 30 дана од дана испоруке робе потрошачу, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.

Потрошач је дужан да ради оправке или замене стави на располагање робу трговцу. Трговац је дужан да преузме замењену робу. Отклањање несаобразности је бесплатно за потрошача. Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, испоруке замењене робе и преузимања замењене робе, сноси трговац.

Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна. Терет доказивања да је несаобразност робе незнатна је на трговцу.

Потрошач није дужан да плати преостали износ цене све док трговац не отклони несаобразност у смислу овог члана. Потрошач није дужан да плати за уобичајену употребу замењене робе за период пре њене замене.

Ако је несаобразна роба која је била инсталирана на начин који је у складу са њеном природом и наменом пре него што се несаобразност појавила, потребно поправити или заменити, обавеза отклањања несаобразности укључује обавезу уклањања несаобразне робе и инсталацију поправљене робе или инсталацију заменске робе или обавезу сношења трошкова тог отклањања и инсталације.

Права из става 1. овог члана не утичу на право потрошача да захтева од трговца накнаду штете која потиче од несаобразности робе, у складу са општим правилима о одговорности за штету.

Умањење цене и раскид уговора о продаји

Члан 57.

Потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или да изјави трговцу да раскида уговор ако:

1) трговац није довршио оправку или замену, није отклонио несаобразност на законом прописан начин или је одбио да је отклони;

2) трговац и поред покушаја није отклонио несаобразност;

3) трговац изјавио да неће или из околности произилази да неће отклонити несаобразност робе у разумном року или без значајних непогодности за потрошача;

4) је несаобразност знатна да оправдава умањење цене или раскид уговора.

Потрошач има право на умањење цене сразмерно смањењу вредности робе коју је примио која се пореди са вредношћу робе коју би имала да је саобразна у време закључења уговора.

Потрошач остварује право на раскид уговора о продаји изјавом воље трговцу да раскида уговор.

Кад један уговор има за предмет више робе, па је само нека од њих несаобразна и постоји разлог за раскид уговора, потрошач може раскинути уговор само у погледу те

робе, а не и остале или може раскинути уговор у целини ако се од њега разумно не може очекивати да задржи само робу која је саобразна.

Ако потрошач раскине уговор у целини или само у односу на несаобразну робу:

1) потрошач враћа робу о трошку трговца, а
2) трговац враћа продајну цену у року од три дана од дана када је примио робу или кад је од потрошача примио доказ да је робу послао трговцу.

Одговорност за правне недостатке

Члан 58.

Ако на продатој ствари или уговореној услузи постоји неко право трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао, потрошач има права из члана 56. и 57. овог закона.

Одговорност трговца за правне недостатке према потрошачу се не може уговором сасвим искључити нити ограничити.

Рокови и терет доказивања

Члан 59.

Трговац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана испоруке потрошачу.

Кад је уговором о продаји робе с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на период од две године или краће, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од две године од дана испоруке истих потрошачу. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука на период дужи од две године, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду у којем је дигитални садржај или дигиталну услугу требало испоручивати по уговору о продаји.

Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана испоруке робе потрошачу, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку испоруке, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац.

Код продаје половне робе, може се уговорити краћи рок у коме трговац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године.

Рокови прописани у ст. 1–3. овог члана не теку у периоду који трговац користи за отклањање несаобразности.

Потрошач је дужан обавестити трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност а најкасније у року од две године од дана испоруке робе потрошачу.

Право на регрес

Члан 60.

За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе до које је дошло чињењем односно пропуштањем, укључујући пропуштањем ажурирања робе са дигиталним елементима, трговац има право да захтева од трговца у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

3. Комерцијална гаранција

Давалац комерцијалне гаранције и гарантни лист

Члан 61.

Ако су услови у датој комерцијалној гаранцији мање повољни за потрошача од услова датим у оглашавању, давалац комерцијалне гаранције је обавезан условима датим у оглашавању, осим ако је пре склапања уговора огласна порука измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата.

Ако је давалац комерцијалне гаранције за трајност робе произвођач, одговоран је директно потрошачу за отклањање несаобразности оправком или заменом за време трајања ове комерцијалне гаранције у складу са одредбом члана 56. овог закона. Произвођач може потрошачу у изјави понудити повољније услове.

Трговац је дужан да достави гарантни лист потрошачу у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу података најкасније у тренутку испоруке робе потрошачу. Гарантни лист мора бити написан на једноставан и разумљив начин и мора садржати:

1) јасну изјаву да потрошач има права на основу овог закона, да их остварује бесплатно, и да комерцијална гаранција не искључује и не утиче на права потрошача која произлазе из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору;

2) назив и адресу даваоца комерцијалне гаранције;

3) информацију о поступку остваривања права из комерцијалне гаранције;

4) податке којима се идентификује роба (модел, тип, серијски број и сл.);

5) информацију о условима важења комерцијалне гаранције.

За издавање гарантног листа у електронском облику потребна је сагласност потрошача.

Терет доказивања да је гарантни лист предат потрошачу је на трговцу.

На пуноважност комерцијалне гаранције не утиче повреда обавезе даваоца комерцијалне гаранције из става 3. овог члана и потрошач може да захтева да се комерцијална гаранција испуни у складу са датом изјавом.

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

Злоупотреба израза комерцијална гаранција

Члан 62.

При закључењу уговора о продаји робе и оглашавању поводом продаје, трговац је дужан да се уздржи од употребе израза „комерцијална гаранција" и израза с тим значењем, ако по основу уговора о продаји потрошач не стиче више права него из законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору или других права у складу са овим законом.

4. Рекламација

Рекламација и начин решавања рекламације

Члан 63.

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 56. и члана 102. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.

Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 61. овог закона у року у коме је предвиђена одговорност трговца по основу несаобразности, а после истека тог рока рекламација се изјављује издаваоцу комерцијалне гаранције. Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, потрошач може да изјави рекламацију произвођачу по основу дате комерцијалне гаранције током временског периода важности исте.

Трговац је дужан да прими изјављену рекламацију. Забрањено је да трговац наплаћује утврђивање несаобразности.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници (у случају даљинске трговине) 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 или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података, уз достављање рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.).

Трговац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

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

Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито име и презиме подносиоца и датум пријема рекламације, податке о роби, кратком опису несаобразности и захтеву из рекламације, датуму издавања потврде о пријему рекламације, одлуци о одговору потрошачу, датуму

достављања те одлуке, уговореном примереном року за решавање на који се сагласио потрошач, начину и датуму решавања рекламације, као и информације о продужавању рока за решавање рекламације.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације застаје када потрошач прими одговор трговца из става 9. овог члана и наставља да тече када трговац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора трговца. Трговац је дужан да у одговору на рекламацију изричито обавести потрошача о обавези изјашњења, последицама пропуштања тог рока и о застоју рокова. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из става 9. овог члана.

Уколико трговац из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламација могуће је само једном.

Уколико трговац одбије рекламацију, дужан је да потрошача обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

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

Уколико трговац усмено изјављену рекламацију реши у складу са захтевом потрошача приликом њеног изјављивања, није дужан да поступи на начин предвиђен ст. 7. и 9. овог члана.

VII. БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА

Одговорност за безбедност

Члан 64.

Роба и услуге на тржишту које користе или постоји могућност да их користе потрошачи, морају да буду безбедни, у складу са прописима којима се уређује безбедност производа.

Трговци који стављају робу и услуге у промет на тржиште, а које потрошачи користе или ће их вероватно користити, дужни су да испуњавају захтеве за безбедност производа одређене посебним прописима.

Поступци у случају угрожавања права потрошача

Члан 65.

У случају постојања основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност, односно да је угрожена заштита потрошача од роба и услуга које су опасне по живот, здравље, имовину или животну средину, или робе чије је поседовање или употреба забрањена, примењиваће се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор које се односе на заједничке или ванредне инспекцијске надзоре.

VIII. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ

Недостатак

Члан 66.

Недостатак постоји ако производ не обезбеђује сигурност која се с правом очекује с обзиром на све околности, укључујући оглашавање, употребу производа која се разумно могла очекивати и време када је производ стављен у промет.

Не сматра се да производ има недостатак искључиво на основу тога што је касније стављен у промет квалитетнији производ.

Право на накнаду штете

Члан 67.

Оштећени има право на накнаду штете ако докаже да је претрпео штету, да је производ имао недостатак и да постоји узрочна веза између тог недостатка и проузроковане штете.

Оштећени има право на накнаду неимовинске штете према општим правилима о одговорности за штету.

Одговорност произвођача

Члан 68.

Произвођач одговара за штету насталу од производа са недостатком без обзира на то да ли је знао за недостатак.

Ослобађање од одговорности

Члан 69.

Произвођач није одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да:

1) није ставио производ у промет;

2) недостатак није постојао у време када је ставио производ у промет или да се појавио касније;

3) није произвео производ намењен продаји или другој врсти стављања у промет и да производ није произведен у оквиру његове делатности;

4) је недостатак настао услед усаглашавања својстава производа са прописима које је донео надлежни орган.

Произвођач саставног дела производа неће бити одговоран за штету од производа са недостатком ако докаже да се недостатак може приписати дизајну производа или да је последица упутства датог од стране произвођача.

Произвођач се може делимично или потпуно ослободити одговорности за штету од производа са недостатком ако је оштећени или лице за које је он одговоран својом кривицом допринео настанку штете.

Ако је настанку штете од производа са недостатком делимично допринело треће лице, искључиво је одговоран произвођач.

Одговорност више лица за исту штету

Члан 70.

Ако је више лица одговорно за штету од производа са недостатком, њихова одговорност је солидарна.

Застарелост потраживања

Члан 71.

Потраживање накнаде штете од производа са недостатком застарева истеком рока од три године од дана када је оштећени дознао за штету, недостатак и идентитет произвођача.

Потраживање из става 1. овог члана у сваком случају застарева истеком рока од десет година од дана кад је произвођач ставио у промет производ са недостатком.

Ограничење и искључење одговорности

Члан 72.

Одговорност произвођача за штету од производа са недостатком не може се уговором ограничити ни искључити.

IX. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ИСПОРУЦИ ДИГИТАЛНОГ САДРЖАЈА И ДИГИТАЛНИХ УСЛУГА

Испорука

Члан 73.

Трговац је дужан да потрошачу испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.

Сматраће се да је трговац извршио уредну испоруку када:

1) су дигитални садржај или било које средство које омогућава приступ дигиталном садржају или његово преузимање стављени на располагање или учињени доступним потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху;

2) је дигитална услуга учињена доступном потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху.

Саобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге

Члан 74.

Трговац је дужан да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу који су саобразни уговору.

Сматраће се да су саобразни уговору ако испуњавају субјективне и објективне захтеве утврђене овим чланом.

Субјективни захтеви су, тамо где је примењиво, да дигитални садржај или дигитална услуга:

1) одговара опису, количини, квалитету и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором;

2) буде подесан за посебну намену за коју је потрошачу потребан и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора, и у односу на коју је трговац дао пристанак;

3) испоручи се са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничком подршком, како је утврђено уговором;

4) испоручи се са ажурирањима како је утврђено уговором.

Објективни захтеви су да дигитални садржај или дигитална услуга :

1) има својства потребна за редовну употребу исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору;

2) одговара тестној верзији или претпрегледу дигиталног садржаја или дигиталне услуге који је трговац ставио на располагање потрошачу пре закључења уговора;

3) ако је примењиво, буду испоручени заједно са додатном опремом и упутством чији пријем потрошач може разумно да очекује;

4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на функционалност, доступност, компатибилност, континуитет и безбедност, које су уобичајени за дигитални садржај или дигиталну услугу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу дигиталног садржаја или дигиталне услуге и узимајући у обзир јавно дату изјаву коју је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке или које су дате у њихово име, нарочито ако је изјава дата путем огласа или означавањем.

Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 4. тачка 4) овог члана ако докаже да:

1) није знао или није могао знати за дату изјаву или

2) ако је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин или

3) дата јавна изјава није могла утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.

Трговац се обавезује да потрошача обавести о ажурирањима, укључујући безбедносна ажурирања, која су потребна како би дигитални садржај или дигитална услуга били саобразни и да их испоручи у периоду:

1) током ког се дигитални садржај или дигитална услуга морају испоручивати у складу са уговором, ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, или

2) током ког потрошач то може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху дигиталног садржаја и дигиталне услуге и узимајући у обзир околности и природу уговора, ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука.

Ако потрошач у разумном року не инсталира ажурирања достављена у складу са ставом 5. овог члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако:

1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и

2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу.

Ако је уговором предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног временског периода, тај дигитални садржај или дигитална услуга морају бити саобразни током уговореног временског периода.

Несаобразност у смислу ст. 4. и 6. овог члана не постоји ако је у тренутку закључења уговора потрошач био обавештен да одређена карактеристика дигиталног садржаја и дигиталне услуге одступа од објективних захтева за саобразност из ст. 4. и 6. овог члана и ако је потрошач изричито, посебном исправом прихватио то одступање приликом закључења уговора.

Ако се уговорне стране не договоре другачије, дигитална услуга и дигитални садржај испоручују се у најновијој верзији која је била доступна у тренутку закључења уговора.

Неправилна интеграција дигиталног садржаја или дигиталне услуге

Члан 75.

Трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја и дигиталне услуге насталу услед неправилне интеграције у дигитално окружење ако је:

1) интеграцију извршио трговац или

2) интеграцију извршио потрошач а неправилна интеграција је последица недостатка у упутству за интеграцију коју је доставио трговац.

Права трећег

Члан 76.

Ако је потрошач ограничен или онемогућен да користи дигитални садржај или дигиталну услугу због права трећег, нарочито права интелектуалне својине, потрошач има право да захтева отклањање несаобразности у складу са чланом 80. овог закона, осим ако је уговор ништав или рушљив.

Одговорност трговца

Члан 77.

Трговац је дужан да изврши испоруку у складу са чланом 73. овог закона.

Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац је одговоран за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са чл. 74. и 75. овог закона, не доводећи у питање члан 74. став 4. тачку 2) овог закона.

Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави у року од две године од тренутка испоруке, не доводећи у питање члан 74. став 4. тачку 2) овог закона.

Ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна током временског периода у оквиру ког се испоручује у складу са уговором.

Терет доказивања

Члан 78.

Терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга испоручени у складу са чланом 73. овог закона сноси трговац.

Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке у року од годину дана од испоруке.

Ако је уговором предвиђена континуирана испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни током временског периода у оквиру ког се испоручују у складу са уговором.

Трговац не сноси терет доказивања из ст. 2. и 3. овог члана, ако докаже да дигитално окружење потрошача није компатибилно са техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу и ако је на јасан и разумљив начин обавестио потрошача о наведеним техничким захтевима пре закључења уговора.

Потрошач је дужан да сарађује са трговцем у мери у којој је то потребно и могуће да би се утврдило да ли је узрок несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, дигитално окружење потрошача. Сарадња је ограничена на технички доступна средства која најмање оптерећују потрошача.

Ако потрошач поступи супротно ставу 5. овог члана, а трговац га је на јасан и разумљив начин пре закључења уговора, обавестио о техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу, терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке сноси потрошач.

Права потрошача у случају неиспоруке

Члан 79.

Ако трговац није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. овог закона, потрошач ће оставити трговцу накнадни рок за испоруку.

Ако трговац ни у накнадном року не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања или у временском периоду које су уговорне стране изричито договориле, потрошач има право да раскине уговор.

Осим у случају из става 1. овог члана, потрошач може раскинути уговор без остављања накнадног рока за испоруку ако:

1) је трговац изјавио да неће испоручити дигитални садржај или дигиталну услугу или то произилази из околности случаја;

2) из договора потрошача и трговца или из околности уговора произилази да је рок испуњења битан елемент уговора, а трговац не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу до тог тренутка или у том тренутку.

У случају раскида уговора из ст. 2. и 3. овог члана, примењују се одредбе овог закона којим су регулисане последице раскида уговора који за предмет имају испоруку дигиталног садржаја и дигиталне услуге.

Права потрошача у случају несаобразности

Члан 80.

Ако испоручени дигитални садржај или дигитална услуга нису саобразни уговору, потрошач има право на усклађивање, одговарајуће умањење цене или на раскид уговора.

Потрошач има право на усклађивање дигиталног садржаја или дигиталне услуге, осим ако би то било немогуће или представљало несразмено оптерећење за трговца, узимајући у обзир све околности појединачног случаја, укључујући:

1) вредност коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да не постоји несаобразност и

2) значај несаобразности.

Трговац има обавезу да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу у смислу става 2. овог члана у примереном року од тренутка када га је потрошач обавестио о несаобразности, бесплатно и без значајних неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге и сврхе због које је потрошач набавио.

Потрошач има право или на сразмерно умањење цене или на раскид уговора у следећим случајевима, ако:

1) отклањање несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге није могуће или је несразмерно у складу са ставом 2. овог члана;

2) трговац није ускладио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са ставом 3. овог члана;

3) несаобразност постоји упркос покушају трговца да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу;

4) из околности конкретног случаја је очигледно да је несаобразност тако озбиљна да су умањење цене или раскид уговора оправдани;

5) трговац је изјавио или је из околности конкретног случаја очигледно да неће отклонити несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге у разумном року или без значајних неугодности за потрошача.

Умањење цене сразмерно је смањењу вредности дигиталног садржаја или дигиталне услуге који су испоручени потрошачу у поређењу са вредношћу коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да су саобразни.

Ако је уговорено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују у одређеном временском периоду, умањење цене примењује се на период током којег дигитални садржај или дигитална услуга нису били саобразни.

Ако се за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге плаћа одређена цена, потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност незнатна. Терет доказивања да је несаобразност незнатна сноси трговац.

Раскид уговора

Члан 81.

Потрошач раскида уговор простом изјавом да раскида уговор.

Раскид дела уговора који се односи на један елемент из пакета уговора не утиче на пуноважност уговора који се односи на друге елементе, осим ако испуњење свих елемената пакета уговора није био разлог закључења уговора о чему се изјашњава потрошач.

Обавезе трговца у случају раскида уговора

Члан 82.

У случају раскида уговора трговац је дужан да изврши повраћај уплата које је примио од потрошача.

У случају када је уговором предвиђена испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге у одређеном временском периоду и уговорена цена, а дигитални садржај и дигитална услуга су били саобразни током одређеног временског периода пре раскида уговора, трговац је дужан да потрошачу изврши повраћај сразмерног дела цене који одговара временском раздобљу током ког су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни и дела цене који је потрошач платио унапред за временски период који би преостао да уговор није раскинут.

Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на податке о личности потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако:

1) такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,

2) такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац,

3) је трговац објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или

4) такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу наставити употребљавати.

Осим у случају из става 4. тач. 1-3) овог члана, трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац.

Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава.

Трговац може спречити потрошача да настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање став 5. овог члана.

Обавезе потрошача у случају раскида уговора

Члан 83.

Потрошач након раскида уговора не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу и не сме их ставити на располагање трећим лицима.

Ако је дигитални садржај испоручен на трајном носачу података, потрошач га на захтев и о трошку трговца, без одлагања враћа трговцу.

Трговац подноси захтев из става 2. овог члана у року од 14 дана од дана када је обавештен о одлуци потрошача да раскине уговор.

Потрошач није дужан да плати употребу дигиталног садржаја или дигиталне услуге за време које је претходило раскиду уговора за које време су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни.

Рокови и начин на који трговац враћа плаћено

Члан 84.

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када га је потрошач обавестио о захтеву за умањење цене или раскиду уговора, врати потрошачу сваки износ у смислу члана 80. ст. 4-6. овог закона или члана 82. ст. 1. и 2. овог закона због умањења цене или раскида уговора.

Трговац је дужан да изврши повраћај плаћеног износа користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.

Забрањено је да трговац обрачунава накнаду за извршени повраћај плаћеног износа.

Измена дигиталног садржаја или дигиталне услуге

Члан 85.

Ако је уговором предвиђено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују или чине доступним потрошачу током одређеног временског периода, трговац може изменити дигитални садржај или дигиталну услугу ван оквира онога што је потребно да би дигитални садржај или дигитална услуга одговарали захтевима из члана 74. овог закона, под следећим условима:

1) да је уговором предвиђена таква измена и да је наведен оправдани разлог за измену,

2) да је измена извршена без додатних трошкова за потрошача,

3) да је потрошач о измени обавештен на јасан и разумљив начин и

4) у случају из става 2. овог члана да је потрошач у примереном року пре измене на трајном носачу података обавештен о карактеристикама, тренутку измене и о праву на раскид уговора у складу са ставом 2. овог члана или о могућности задржавања дигиталног садржаја или дигиталне услуге без измене у складу са ставом 5. овог члана.

Потрошач може да раскине уговор ако се изменом негативно утиче на приступ или коришћење потрошача дигиталном садржају или дигиталној услузи, осим ако је негативан утицај незнатан. У том случају, потрошач може бесплатно раскинути уговор у року од 30 дана од дана пријема обавештења о намераваној измени или од дана када је трговац изменио дигитални садржај или дигиталну услугу, у зависности од тога шта је наступило касније.

Ако потрошач раскине уговор у складу са ставом 2. овог члана, на одговарајући начин примениће се одредбе овог закона којима се регулише право на раскид уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

Ако је трговац омогућио потрошачу да без додатних трошкова задржи дигитални садржај или дигиталну услугу без измене, а исти су и даље саобразни, неће се применити ст. 2. и 3. овог члана.

Одредбе ст. 1-4. овог члана неће се применити ако је предмет уговора пакет који укључује испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге и услугу приступа интернету или комуникационој услугу између лица засновану на коришћењу нумерације у смислу закона којим се уређују електронске комуникације.

Право на регрес

Члан 86.

За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед неиспоруке или несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац има право да захтева од лица у ланцу набавке, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.

X. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА, ОСИМ УСЛУГА ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Квалитет материјала

Члан 87.

Ако је уговорено да трговац изради ствар од сопственог материјала чији квалитет није уговорен, дужан је да за израду употреби материјал средњег квалитета.

На одговорност трговца за квалитет употребљеног материјала сходно се примењују одредбе чл. 53–62. овог закона.

Материјал који је предао потрошач

Члан 88.

Трговац је одговоран за штету од недостатака материјала које је приметио или је требало да примети, ако пропусти да упозори потрошача на недостатке у материјалу који је добио од њега.

Ако потрошач захтева израду ствари од материјала на чије недостатке га је трговац упозорио, трговац је дужан да поступи по захтеву потрошача, изузев ако је очигледно да материјал није подобан за наручени посао или да израда ствари од таквог материјала може да нашкоди угледу трговца, у ком случају трговац може раскинути уговор.

Трговац је дужан да упозори потрошача на недостатке у његовом налогу, као и на друге околности које је знао или је требало да зна, које могу бити од значаја за наручени посао или за његово благовремено извршење, а ако то не учини, одговара за штету.

Извршена услуга

Члан 89.

Услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан.

Ако се ствар која је предмет уговорне обавезе налази код трговца, услуга се сматра извршеном када је уговорени посао окончан и ствар враћена потрошачу.

Ако рок извршења услуге није уговорен, трговац је дужан да услугу изврши у примереном року који је потребан за извршење сличне услуге.

Трговац није одговоран за доцњу која настане потрошачевом кривицом.

Пружање услуге

Члан 90.

Трговац је дужан да прибави материјал и резервне делове који су потребни за извршење услуге, ако није другачије уговорено.

Трговац је дужан да услугу изврши на уговорени начин, по правилима струке и са професионалном пажњом.

Поверавање извршења услуге трећем лицу

Члан 91.

Трговац може да повери извршење услуге трећем лицу ако из уговора или природе посла не произлази нешто друго.

У случају из става 1. овог члана, трговац је одговоран за извршење и саобразност услуге.

Обављање додатних радова

Члан 92.

Трговац је дужан да прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, ако се приликом пружања услуге укаже потреба за додатним радом.

Трговац може да обави додатни рад, ако не може да прибави сагласност потрошача о додатном раду у примереном року, само ако је његова цена незнатна у односу на уговорену цену услуге, односно прорачун.

Ако је уговором одређена највиша цена извршења услуге, а није могуће прибавити сагласност потрошача за обављање додатног рада у примереном року, цена се не може повећати због трошкова извршења додатног рада.

Трговац је дужан да обавести потрошача о опасности одлагања извршења додатног рада по здравље и имовину.

Контрола

Члан 93.

Трговац је дужан да омогући потрошачу да:

1) контролише обављање посла;

2) даје упутства кад то одговара природи посла.

У случају да се трговац не придржава обавеза из става 1. овог члана, сматра се да пружена услуга није саобразна уговору.

Обавеза обавештавања

Члан 94.

Ако се приликом или након закључења уговора утврди да с обзиром на цену, вредност и друга обележја услуге или друге околности, услуга очигледно не одговара потребама потрошача или да је њена цена значајно виша од износа који је потрошач могао разумно да очекује, трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача о томе.

Ако трговац не може о чињеницама из става 1. овог члана да обавести потрошача у примереном року или ако трговцу потрошач не упути неопходна упутства, трговац мора обуставити вршење услуге, осим ако се основано може претпоставити да потрошач има намеру да се вршење услуге настави.

У случају да се трговац не придржава обавеза из ст. 1. и 2. овог члана, сматра се да пружена услуга није саобразна уговореној услузи.

Цена услуге

Члан 95.

Трговац може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање садржине или цене услуге које је спроведено по захтеву потрошача, осим ако је потрошач могао с обзиром на уобичајену праксу или сличне околности да очекује да се претходно испитивање не наплаћује.

Трговац не може да захтева од потрошача накнаду за рад, потрошни материјал и друге трошкове, ако је предмет уговорне обавезе који је био у поседу трговца уништен, оштећен или изгубљен без одговорности потрошача.

Прорачун

Члан 96.

За пружање услуга чија је вредност већа од 5.000 динара, трговац је дужан да сачини прорачун на трајном носачу података са спецификацијом услуге. Пре отпочињања пружања услуге, трговац је дужан да прибави писану сагласност

потрошача на прорачун. Трговац је дужан да прорачун и писану сагласност потрошача чува годину дана од дана извршења услуге.

Ако је цена уговорена на основу изричите тврдње трговца за тачност прорачуна, трговац не може да захтева повећање цене.

Ако је цена уговорена без изричите тврдње трговца за тачност прорачуна, трговац не може да захтева повећање цене за више од 15% прорачуна, осим ако је другачије уговорено.

Прорачун се односи на продајну цену услуге, осим ако није другачије уговорено.

У случају спора о томе да ли уговорени износ представља цену или прорачун, терет доказа сноси трговац.

Исплата цене и спецификација

Члан 97.

Ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену после извршења услуге на начин из члана 89. овог закона.

Потрошач није дужан да плати цену пре прегледа и одобрења извршене услуге.

У случају да се уговорна обавеза трговца састоји из више услуга које се посебно наплаћују, трговац је дужан да достави спецификацију продајне цене у писаној форми ради утврђивања цене за сваку од извршених услуга.

Потрошач може да одбије плаћање цене до достављања спецификације из става 3. овог члана.

Пропуштање потрошача да плати цену

Члан 98.

Ако је потрошач у доцњи са плаћањем цене или дела цене унапред, трговац може да обустави пружање услуге до уплате цене.

Трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача о обустави пружања услуге.

Ако обустављање пружања услуге може изазвати опасност од настанка штете по здравље или значајне штете по имовину, трговац је дужан да отклони опасност од настанка штете.

Потрошач је дужан да трговцу накнади трошкове који настану услед обустављања пружања услуге из ст. 1- 3. овог члана.

Раскидање уговора због одступања од уговорених услова

Члан 99.

Ако се у току пружања услуге утврди да се трговац не придржава услова из уговора, односно да пружање услуге не врши у складу са уговором, услед чега настане опасност

да извршена услуга буде несаобразна уговореној, потрошач може упозорити трговца на те околности и одредити примерен рок за отклањање утврђених неправилности.

Ако до истека рока из става 1. овог члана трговац не поступи по захтеву потрошача, потрошач може раскинути уговор и захтевати накнаду штете.

Раскидање уговора пре истека рока

Члан 100.

Ако је очигледно да трговац не може извршити саобразну услугу у року који је битан елемент уговора, потрошач може:

1) раскинути уговор, без остављања примереног рока за извршење услуге;

2) захтевати накнаду штете.

Ако трговац касни са извршењем услуге у односу на уговорени рок који није битан елемент уговора, потрошач који нема интерес за извршење услуге после протека уговореног рока може:

1) раскинути уговор, без остављања примереног рока за извршење услуге;

2) захтевати накнаду штете.

Саобразност услуге

Члан 101.

Трговац је дужан да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговореној.

Услуга није саобразна уговореној ако:

1) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је трговац пре закључења уговора дао огласом или на други сличан начин;

2) не одговара опису који је трговац дао у току пружања услуге под условом да је то могло да утиче на одлуке потрошача;

3) нема посебна својства која је захтевао потрошач, а која су трговцу била или су морала бити позната у тренутку закључења уговора;

4) нема редовна својства услуга исте врсте;

5) не одговара очекивањима која су основана с обзиром на природу услуге и јавна обећања трговца у погледу посебних својстава услуге, а нарочито ако су учињена огласом;

6) по садржини, квалитету и сврси не одговара опису који је пре закључења уговора, огласом или на други сличан начин дало треће лице у име трговца.

Трговац није одговоран за несаобразност услуге ако:

1) није знао или није морао да зна да је треће лице у његово име дало опис из става 2. тачка 6) овог члана;

2) је опис из става 2. тачка 6) овог члана на одговарајући начин благовремено исправљен.

Одговорност за несаобразност

Члан 102.

Ако услуга није саобразна уговореној, потрошач може да захтева од трговца да изврши саобразну услугу.

Ако је извршење саобразне услуге немогуће или противправно, потрошач може захтевати раскид уговора. Ако извршење саобразне услуге представља несразмерно оптерећење за трговца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора.

Ако услуга није саобразна уговореној, на права потрошача и одговорност трговца сходно се примењују одредбе чл. 53–62. овог закона.

Одговорност лица која поступају по налогу

Члан 103.

Трговац је одговоран за услуге које су извршила лица која су поступала по његовом налогу, као да је те услуге самостално извршио.

XI. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Приступ услугама од општег економског интереса

Члан 104.

Потрошач има право на уредно и непрекидно снабдевање услугама од општег економског интереса одговарајућег квалитета по правичној цени, у складу са посебним прописима.

Трговац је дужан да:

1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;

2) не врши дискриминацију потрошача;

3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса је дужан да одржава квалитет услуге у складу са законом, посебним прописима и правилима струке.

Трговац који пружа услугу од општег економског интереса, као и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса дужни су да оснују саветодавна тела у која ће бити укључени представници евидентираних удружења односно савеза из члана 162. овог закона. Трговац који пружа услугу од општег економског интереса и друга тела која одлучују о правима и обавезама потрошача услуга од општег економског интереса доносе одлуке по добијању мишљења саветодавног тела, и то на транспарентан, објективан и недискриминаторан начин.

Трговци који пружају услуге од општег економског интереса дужни су да образују комисије за решавање рекламација потрошача у чијем саставу морају да буду и представници евидентираних удружења и савеза из члана 162. овог закона.

Поступак оснивања, начин рада и права и обавезе чланова саветодавног тела или комисије за решавање рекламација потрошача, уређују се актима трговца и других тела из става 4. овог члана.

Представнике удружења за заштиту потрошача у саветодавним телима или комисијама за решавање рекламација потрошача именују удружења за заштиту потрошача на рок и начин прописан актима из става 6. овог члана.

Одлуке о формирању саветодавног тела и комисије за решавање рекламације морају бити јавно објављене.

Удружење за заштиту потрошача објављује на својој интернет страници списак трговаца и тела из става 4. овог члана у којима су њихови представници чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламација, у року од 30 дана од дана именовања.

Угрожени потрошач

Члан 105.

Угрожени потрошач је потрошач који због свог економског или друштвеног положаја, услова живота, посебних потреба или других тешких личних прилика прибавља робу или користи услугу под нарочито отежаним условима, или је у томе онемогућен.

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.

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

Члан 106.

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.

Заштита од обуставе пружања услуга

Члан 107.

Трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе.

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

1) упозори на потрошачеву обавезу по основу уговора;

2) позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења.

Ако се у судском или вансудском поступку оспорава рачун, а потрошач настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе, трговац не може да обустави пружање услуге од општег економског интереса до окончања судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор са трговцем.

Ако је трговац који пружа услугу од општег економског интереса обуставио пружање услуге пре него што је обавештен о покренутом поступку из става 3. овог члана, дужан је да, без накнаде, поново започне и настави са пружањем услуге потрошачу до окончања судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор са трговцем.

Обавеза из ст. 3. и 4. овог члана односи се и на случај када трговац покрене поступак извршења против потрошача.

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

Забрањено је да трговац обустави пружање услуге снабдевања топлотном енергијом, односно снабдевања електричном енергијом или гасом којима се потрошач снабдева ради грејања током трајања грејне сезоне, ако у домаћинству живи угрожени потрошач.

Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу лично, путем телефона, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, осим ако је потрошач дао изричиту сагласност, а која није саставни део уговора.

Забрана из става 8. овог члана примењује се на уговоре о продаји и уговоре о пружању услуга.

Забрањено је трговцу да, у случају искључења потрошача са дистрибутивне мреже, односно обуставе пружања услуга од општег економског интереса, условљава поновно укључење, односно наставак пружања услуге плаћањем дугова потрошача који су застарели у смислу закона којим се уређују облигациони односи.

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 108.

Пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса, поред обавеза трговца у погледу обавештавања прописаних чланом 12. овог закона, као и другим прописима, 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 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 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.

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

Остале дужности обавештавања

Члан 109.

Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена.

Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена, односно општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Трговац је дужан да, када измене методологије формирања цена и промене цена услуга од општег економског интереса подлежу добијању претходног одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена и измењене методологије формирања цена обавести потрошача о изменама, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно.

Трговац је дужан да пре подношења предлога за извршење ради намирења новчаног потраживања, потрошача лично обавести о постојању дуга и остави рок од 15 дана за измирење предметног потраживања под претњом покретања извршног поступка у складу са прописом којим се регулише извршни поступак.

Право на раскид

Члан 110.

Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, са квалитетом пружених услуга и ако услуга није пружена.

Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.

Право на промену пружаоца услуге

Члан 111.

Трговац је дужан да омогући потрошачу закључивање уговора са другим трговцем који пружа услуге од општег економског интереса исте врсте без плаћања накнаде.

Рок у коме је трговац дужан да омогући потрошачу закључивање уговора из става 1. овог члана не може бити дужи од месец дана од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.

Спецификација рачуна

Члан 112.

Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана.

Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да:

1) проверава и прати износ свог задужења;

2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.

Трговац је дужан да потрошачу без накнаде на његов захтев достави детаљну спецификацију рачуна.

Ако је уговор о пружању услуга од општег економског интереса закључен на одређени рок, датум истека рока мора бити назначен на сваком рачуну.

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 супротно принудним прописима, а нарочито закону којим се уређује висина стопе затезне камате.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Услуге које су бесплатне за потрошача треба да буду означене на рачуну, уз навођење да су бесплатне.

Бесплатна телефонска линија

Члан 113.

Трговац који пружа услуге од општег економског интереса дужан је да обезбеди и јавно објави бесплатну телефонску линију која омогућава потрошачима да лако контактирају трговца у вези са питањима и проблемима прикључивања на дистрибутивну мрежу, као и квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса.

Право на судску или вансудску заштиту

Члан 114.

Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након протека рока за добијање одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након протека рока за добијање одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

XII. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ТУРИСТИЧКОМ ПУТОВАЊУ И ВРЕМЕНСКИ ПОДЕЉЕНОМ КОРИШЋЕЊУ НЕПОКРЕТНОСТИ

1. Заштита потрошача у остваривању права из уговора о туристичком путовању

Предуговорно обавештавање

Члан 115.

Пре закључења уговора о организовању путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор, односно посредник је у обавези да путнику пружи све информације на српском језику, и то о:

1) основним карактеристикама услуга путовања:

(1) одредишту, плану путовања и периоду боравка, са датумима и, ако је укључен смештај, броју обухваћених ноћења;

(2) превозном средству, његовим карактеристикама и категорији, месту, датуму и времену поласка и повратка, трајању и месту заустављања и преседања за превоз;

(3) месту, подацима о смештајном објекту (локација, назив, врста, садржина, као и категорија у складу са прописима земље у којој се објекат налази) и подацима о опремљености и нивоу комфора смештајне јединице (соба, студио, апартман);

(4) броју, врсти и начину услуживања оброка;

(5) приближној величини групе;

(6) језику на којем ће се услуге пружати уколико коришћење других услуга на страни путника зависи од ефикасне усмене комуникације;

(7) могућности путовања лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника;

2) пословном имену, седишту, матичном броју организатора, броју телефона, као и адреси е-поште;

3) продајној цени исказаној у јединственом износу у истој валути, која поред услуга из програма путовања, односно посебних захтева путника, садржи и све додатне накнаде, таксе, као и друге трошкове, који су, као неодвојив део, неопходни за реализацију путовања;

4) начину плаћања, као и износу или проценту цене који треба да буду плаћени унапред и начину и динамици плаћања преосталог износа;

5) минималном броју путника, ако је то услов за реализацију путовања и крајњем року за обавештавање путника за случај отказивања, наведеном у члану 130. став 1. тачка 1) овог закона;

6) захтевима за пасош и визу, укључујући и оквирне периоде потребне за прибављање визе и информације о здравственим формалностима у земљи одредишта;

7) могућности да путник раскине уговор у било ком тренутку пре отпочињања туристичког путовања, уз плаћање одговарајуће накнаде у складу са чланом 129. овог закона;

8) добровољном или обавезном осигурању које покрива трошкове раскида уговора од стране путника или трошкове помоћи, укључујући репатријацију, у случају незгоде, болести или смрти.

Уколико тачно време из става 1. тачка 1) подтачка (2) овог члана у време закључења уговора није утврђено, организатор, односно посредник ће обавестити путника о приближном времену поласка и повратка.

У случају из става 2. овог члана, организатор, односно посредник ће, најкасније у периоду од 48 сати пре отпочињања путовања, обавестити путника о тачном времену поласка и повратка.

Организатор је дужан да податке из става 1. тач. 1)–8) овог члана пренесе посреднику, са којим има закључен уговор о продаји туристичког путовања.

Обавезујућа природа предуговорних информација

Члан 116.

Ако организатор, односно посредник не пружи путнику пуну предуговорну информацију у погледу додатних накнада, такси, као и других трошкова, који нису обухваћени уговором, односно јединственом продајном ценом путник није обавезан да те трошкове сноси.

Доступност података

Члан 117.

Предуговорне информације из члана 115. овог закона чине саставни део уговора и могу се променити само ако се уговорне странке о томе изричито сагласе.

Предуговорне информације из члана 115. овог закона организатор односно посредник је дужан да путнику, пре закључења уговора о организованом путовању, пружи на разумљив и необмањујући начин. Информације морају бити уочљиве.

Уколико пре закључења уговора дође до промена информација из члана 115. став 1. овог закона организатор, односно посредник су дужни да на јасан, разумљив и лако уочљив начин путнику учини доступним све измене предуговорних информација.

Терет доказивања свих података из пружених предуговорних информација из чл. 115. и 116. овог закона је на организатору, односно на посреднику.

Терет доказивања свих података датих у уговору о организовању путовања, повезаном путном аранжману или излету је на организатору, односно посреднику.

Оглашавање и нуђење на продају

Члан 118.

У случају оглашавања туристичког путовања, повезаног путног аранжмана или излета организатор односно посредник је дужан да обавести путника о праву да добије обавештење о подацима из чл. 115. и 116. овог закона и начину на који може да добије те податке.

Ако организатор, односно посредник посредством интернета нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању, повезаном путном аранжману или излету дужан је да податке из чл. 115. и 116. овог закона учини путнику доступним.

Ако организатор односно посредник нуди путнику да закључе уговор о туристичком путовању, повезаном путном аранжману или излету приликом одређеног промотивног или продајног догађаја, дужан је да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу да се обавести о подацима из чл. 115. и 116. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Формални услови за закључење уговора о туристичком путовању

Члан 119.

Уговор о организовању путовања закључује се у писменој форми на разумљив и необмањујући начин.

Приликом закључења уговора о организованом путовању, организатор, односно посредник је дужан да га уручи путнику на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема.

Информације које се пружају путнику у складу са чл. 115. и 116. овог закона чине саставни део уговора о организовању путовања и не могу се мењати, осим уз изричиту сагласност уговорних страна.

Садржај уговора о организовању путовања и документи који се достављају пре отпочињања путовања

Члан 120.

Осим информација из члана 115. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи:

1) посебне захтеве путника са којима се организатор сагласио;

2) информације о поступању по рекламацији (адреса, поступак и рок за улагање рекламација, рок за решавање рекламације и др.) и о вансудским поступцима за решавање потрошачких спорова;

3) пословно име и адресу организатора односно посредника и податке о путнику (име, презиме, адреса и контакт податак);

4) датум и место закључења уговора и потписе уговорних страна;

5) услове под којима путник има право на одустанак од уговора;

6) информацију да је организатор:

(1) одговоран за извршавање свих услуга путовања обухваћених уговором у складу са чл. 132–135. овог закона;

(2) дужан да у складу са чланом 139. овог закона пружи помоћ ако је путник суочен са потешкоћама;

7) назив даваоца гаранције путовања, његову адресу и контакт податке;

8) податке о гаранцији путовања, односно информације о осигураним случајевима и инструментима обезбеђења и начину њиховог активирања;

9) информацију (назив, адреса, број телефона и адреса е-поште) о локалном представнику организатора или о локалној агенцији или другом сервису који омогућава путнику да брзо ступи у контакт са организатором и да ефикасно комуницира с њим, да захтева помоћ када је путник суочен са проблемима или да уложи приговор на недостатак саобразности примећен током реализације туристичког путовања.

10) информацију да је путник дужан да пријави сваки недостатак саобразности који примети током реализације туристичког путовања у складу са чланом 133. став 1. овог закона;

11) у случају да малолетно лице, без пратње родитеља или другог овлашћеног лица, путује по основу уговора о организовању путовања, информације (назив, адреса, број телефона) које омогућавају директан контакт са малолетним лицем или лицем које је одговорно за малолетно лице у месту боравка малолетног лица;

12) информације о праву путника да пренесе уговор на другог путника у складу са чланом 122. овог закона.

Благовремено пре отпочињања туристичког путовања, организатор, односно посредник ће путнику доставити све неопходне потврде, ваучере и карте, информације о распореду полазака и, по потреби, роковима за пријаву, као и о распореду заустављања, преседања и доласка.

Одговорност за грешке при резервисању

Члан 121.

Организатор односно посредник је одговоран за све грешке које настану услед техничких недостатака у процесу резервисања туристичког путовања, повезаног путног аранжмана или излета или услуга путовања.

Организатор односно посредник неће бити одговоран за грешке приликом резервисања које се могу приписати путнику или које су изазване неизбежним и ванредним околностима.

Пренос уговора на другог путника

Члан 122.

Путник може пре отпочињања туристичког путовања да пренесе уговор на лице које испуњава све услове који важе за предметни уговор.

Путник може да пренесе право из уговора о организованом путовању из става 1. овог члана на друго лице само ако о томе обавести организатора на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, у разумном року пре отпочињања туристичког путовања.

Обавештење из става 2. овог члана, које је пружено најмање седам дана пре отпочињања туристичког путовања сматраће се достављеним у разумном року.

У случају преноса уговора на другог путника организатор закључује нови уговор о организовању путовања.

У случају из става 1. овог члана, организатор има право на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује туризам.

Путник и лице из става 1. овог члана су солидарно одговорни организатору за накнаду трошкова.

1.1. Измене уговора пре поласка

Промена цене

Члан 123.

Организатор може да повећа уговорену цену из уговора о организовању путовања ако је то право уговорено и ако је уговорено да путник има право на умањење цене.

Организатор може да повећа цену, односно путник може да умањи цену, из става 1. овог члана у случају промене:

1) цене превоза путника до које је дошло услед промене цене горива или других извора енергије;

2) постојећих такси или увођења нових такси, укључујући боравишне таксе, авио-таксе или таксе за укрцавање или искрцавање у лукама и на аеродромима;

3) девизног курса који се односи на туристичко путовање.

Ако је повећање цене у случају из става 2. овог члана веће од 8% укупне цене туристичког путовања, организатор не може једнострано да промени цену.

У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 124. овог закона.

Независно од обима повећања цене, такво повећање ће бити могуће само ако организатор обавести путника о повећању на разумљив и необмањујући начин и пружи документовано образложење за такво повећање и обрачун, које обавештење се путнику уручује на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, најмање 20 дана пре отпочињања туристичког путовања.

Ако уговор о туристичком путовању предвиђа могућност повећања цене, организатор ће омогућити путнику право на смањење цене сразмерно смањењу трошкова из става 2. овог члана до ког долази након закључења уговора, а пре отпочињања путовања.

У случају смањења цене, организатор има право да одбије трошкове из накнаде коју дугује путнику, уз достављање оправданог разлога, уколико путник то захтева.

Измена других услова уговора

Члан 124.

Пре отпочињања путовања, организатор може једнострано да измени уговор о организовању путовања ако:

1) је право организатора на једнострану измену уговора предвиђено уговором;

2) је измена занемарљива.

Ако пре уговореног дана отпочињања путовања организатор утврди да је принуђен да измени поједине битне елементе уговора о организовању путовања, као што су цена, дестинација, превозно средство, карактеристике или категорија превоза, датум, врста,

локација смештајног објекта, његова категорија или ниво комфора смештаја или ако организатор не може да испуни посебне захтеве путника са којима се сагласио, организатор, односно посредник је дужан да без одлагања обавести путника.

У случају из ст. 1. и 2. овог члана, организатор, односно посредник је дужан да обавести путника о промени на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема.

Обавештење о измени услова уговора из става 2. овог члана садржи:

1) разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид;

2) податке о последицама пропуштања рока;

3) по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени.

Путник може да прихвати промене уговора из става 2. овог члана или да једнострано раскине уговор о организовању путовања без плаћања накнаде за раскид.

У случају да путник прихвати предложене измене уговора из става 2. овог члана или прихвати заменско путовање, организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранцију путовања.

У случају из става 6. овог члана, ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокују додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене.

У случају раскида уговора из става 5. овог члана, организатор ће рефундирати све уплате примљене од путника одмах, а најкасније у року од 14 дана од дана раскида уговора.

Друга услуга путовања

Члан 125.

У случају да организатор, за потребе претходно продатог путовања, путнику прода и другу додатну услугу путовања, та услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор путнику омогући циљану куповину неке друге услуге путовања од другог трговца и ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

У случају да организатор посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, податке о путнику са којим је закључио уговор (име и презиме, детаљи плаћања адреса е-поште и др.), пренесе другом трговцу, од кога путник купи другу услугу путовања у року краћем од 24 сата након потврде резервације, тако купљена услуга чини саставни део туристичког путовања, за коју организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Организатор је, у случају из ст. 2. и 3. овог члана, дужан да, пре закључења уговора о организовању путовања, уручи путнику обавештење о његовом праву на гаранцију

путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након прописаног рока.

Организатор је дужан да обавештење из става 4. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу података, уз потврду пријема.

Организатор не може без потписане или електронски потврђене сагласности путника слати податке о путнику посредством повезаних процеса резервисања путем интернета, на начин из става 3. овог члана.

Накнадно купљена услуга

Члан 126.

У случају да путник купи услугу путовања, која није предвиђена програмом путовања, или понуђена као факултативна услуга од стране организатора, и да за ту услугу закључи засебне уговоре са другим појединачним трговцима, накнадно купљена услуга не чини саставни део туристичког путовања, изузев у случајевима прописаним овим законом.

Повезани путни аранжман

Члан 127.

У случају да путнику за потребе сопственог путовања организатор, односно посредник омогући да од других трговаца, директних пружалаца услуга, купи и плати најмање две различите услуге путовања, о чему се закључују засебни уговори, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају да путник код организатора, односно посредника купи једну услугу путовања, а организатор, односно посредник му даје могућност да, за потребе истог путовања, купи још једну додатну услугу путовања од другог трговца, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

Услуга путовања из ст. 1. и 2. овог члана не може бити смештај.

Уколико путник код организатора, односно посредника, поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност не прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, која није битан елемент услуге, тако комбиновано путовање представља повезани путни аранжман.

У случају из ст. 1, 2. и 4. овог члана, повезани путни аранжман не представља туристичко путовање.

Код повезаног путног аранжмана путник не може да оствари право на гаранцију путовања предвиђену за туристичко путовање, већ је сваки пружалац услуга искључиво одговоран за правилно извршење својих услуга, у складу са уговором.

Организатор је дужан да путнику уручи обавештење о његовим правима у складу са ставом 6. овог члана.

Организатор је дужан да обавештење из става 7. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу података, уз потврду пријема.

Туристичко путовање

Члан 128.

Организатор, односно посредник са путником закључује уговор о организовању путовања, које је организатор самостално или на захтев путника понудио, припремио, односно комбиновао, на основу уговора закљученог са пружаоцима услуга, као трећим лицима, којима је поверено извршење тог путовања.

Под туристичким путовањем сматра се и само услуга смештаја која обухвата једно или више ноћења.

Уколико путник поред услуге превоза или изнајмљивања моторних возила, за потребе истог путовања, код организатора купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге и представља битан елеменат услуге, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Уколико путник код организатора купи услугу превоза или изнајмљивања моторних возила, а организатор му даје могућност да, за потребе истог путовања, од другог трговца купи једну или више других услуга у туризму, чија вредност прелази 25% укупне вредности тако комбиноване услуге, ако је уговор с тим другим трговцем склопљен у року краћем од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања, тако комбиновано путовање представља туристичко путовање, за које организатор обезбеђује гаранцију путовања.

Трговац који је продао једну или више других услуга у туризму које чине туристичко путовање из става 4. овог члана, дужан је да о томе обавести организатора у року од 24 сата од тренутка закључења уговора.

Након пријема обавештења из става 5. овог члана, организатор без одлагања, а најкасније у року од 48 сати од тренутка пријема обавештења, са путником закључује уговор о организовању путовања, на начин прописан овим законом.

Непоступање организатора на начин прописан ставом 6. овог члана не ослобађа организатора од одговорности за реализацију туристичког путовања.

У случају из става 4. овог члана, организатор је дужан да уручи путнику обавештење о могућности настанка туристичког путовања, праву путника на гаранцију путовања, односно губитку тог права, ако је услуга код другог трговца купљена након истека рока од 24 сата након потврде резервације прве услуге путовања.

Организатор је дужан да обавештење из става 8. овог члана уручи путнику непосредно, електронским путем или на трајном носачу података, уз потврду пријема.

Одустанак путника од путовања

Члан 129.

Путник може пре отпочињања туристичког путовања потпуно или делимично одустати од уговора о организовању путовања.

Ако путник пре отпочињања туристичког путовања одустане од уговора у примереном року који се одређује узимајући у обзир врсту туристичког путовања (благовремени одустанак), организатор има право на накнаду административних трошкова.

У случају неблаговременог одустанка путника од уговора, организатор може од путника захтевати накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостао до отпочињања туристичког путовања.

У случају да је путник потпуно или делимично одустао од уговора о организовању путовања, пре почетка као и за време трајања туристичког путовања, због околности које није могао избећи или отклонити и које би да су постојале у време закључења уговора представљале оправдан разлог да не закључи уговор, организатор има право на накнаду стварних трошкова.

Оправдани разлози путника за одустанак од уговора из става 4. овог члана су:

1) изненадна болест путника, као и тешка болест његовог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника и усвојиоца;

2) смрт путниковог крвног сродника у правој линији, а у побочној линији закључно са другим степеном, брачног друга или тазбинског сродника закључно са другим степеном, усвојеника или усвојиоца;

3) елементарне непогоде у држави полазишта или одредишта;

4) званично проглашено ванредно стање у држави полазишта или одредишта;

5) ванредна ситуација у држави полазишта или одредишта.

У случају из ст. 2–4. овог члана, организатор је дужан да на захтев путника пружи образложење износа накнаде.

Право на накнаду административних трошкова организатор остварује по закљученом уговору, а у случају да је једним уговором обухваћено више путника организатор остварује право на једну накнаду.

Изузетно од става 7. овог члана право на накнаду административних трошкова организатор остварује и по сваком путнику из уговора, уз обавезу да докаже уручење уговора, општих услова путовања, програма путовања и др. сваком путнику појединачно.

Раскид уговора о организовању путовања и право на одустанак од стране организатора пре отпочињања путовања

Члан 130.

Организатор може да раскине уговор о организовању путовања и да пре отпочињања путовања исплати путнику укупно уплаћена средства за туристичко путовање када је:

1) број лица пријављених за туристичко путовање мањи од минималног броја предвиђеног уговором и организатор обавести путника о раскиду у року који је одређен уговором, који не може бити краћи од:

(1) 20 дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају дуже од шест дана;

(2) седам дана пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају између два и шест дана;

(3) 48 сати пре отпочињања туристичког путовања у случају путовања која трају краће од два дана;

2) организатор спречен да изврши уговор услед неизбежних и ванредних околности.

У случају из става 1. тачка 2) овог члана организатор је дужан да обавести путника о раскиду уговора без непотребног одлагања, а пре отпочињања туристичког путовања.

У случају из става 1. овог члана организатор је дужан да путнику исплати укупно уплаћена средства, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида.

У случају из става 1. овог члана организатор није одговоран за накнаду евентуалних трошкова путника насталих услед раскида уговора.

Посебна права ученика односно студента

Члан 131.

Ако организатор организује боравак ученика или студента на школовању, односно студијама у иностранству, дужан је да обезбеди смештај и старање за ученика односно студента у одговарајућој породици или другом одговарајућем смештају, у сарадњи са учеником, његовим родитељем или старатељем, односно студентом.

Организатор је дужан да обезбеди ученику, односно студенту могућност редовног похађања наставе или обуке у току боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да најкасније у року од 14 дана пре отпочињања путовања обавести ученика, односно студента о имену, адреси и телефонском броју породице домаћина и имену, адреси и телефонском броју

одговорног лица коме ученик, односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка у иностранству.

Организатор, односно посредник је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи одредишта.

Ако организатор односно посредник не испуни обавезе из ст. 3. и 4. овог члана, ученик, односно студент има право да пре отпочињања путовања без накнаде раскине уговор.

Терет доказивања испуњења обавеза из ст. 3. и 4. овог члана је на организатору односно посреднику.

Ученик, односно студент има право да раскине уговор у било које време пре поласка.

У случају да ученик, односно студент раскине уговор после отпочињања путовања из разлога за које организатор, односно посредник не сноси одговорност, организатор има право на накнаду трошкова повратка ученика односно студента.

1.2. Саобразност туристичког путовања

Одговорност

Члан 132.

Организатор је дужан да реализује туристичко путовање на начин предвиђен уговором о организованом путовању, а у складу са прописима којима се уређује туризам.

Туристичко путовање је у складу са уговором ако има својства која је организатор гарантовао или ако одговара уобичајеној или уговореној намени.

Организатор одговара за саобразност услуге, укључујући услуге које је путнику пружило треће лице (пружалац услуга превоза, смештаја, исхране, других услуга у туризму, као и забавних, културних, спортско-рекреативних или других програма којима се испуњава слободно време).

На одговорност организатора за саобразност туристичког путовања или излета, сходно се примењују одредбе чл. 101–103. овог закона.

Терет доказивања саобразности услуге из става 3. овог члана је на организатору.

Несаобразност услуга путовања

Члан 133.

Путник ће, током извршења услуга путовања, без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја, организатору пријавити сваку несаобразност, која је обухваћена уговором о организовању путовања.

Ако услуге путовања нису пружене или не могу бити пружене путнику у складу са уговором о организовању путовања, организатор ће, без одлагања, ускладити уговорене услуге са уговором, осим у случају када није у могућности да их изврши

или би то довело до несразмерних трошкова за организатора узимајући у обзир обим несаобразности и вредности релевантних услуга путовања.

Уколико организатор није у могућности да обезбеди услуге путовања из уговора о организовању путовања, путник може сам да усклади услуге путовања са уговором.

Уколико организатор делимично усклади услуге путовања из уговора о организовању путовања или несаобразност услуга путовања не представља значајно одступање од услова утврђених уговором о организовању путовања, путник наставља да користи услуге путовања које нису саобразне са уговором.

Значајно одступање из става 4. овог члана постоји када укупна вредност прелази 25% продајне цене из уговора о организовању путовања.

У случају из ст. 3. и 4. овог члана, путник има право на разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора, у складу са законом.

Пријава недостатка саобразности из става 1. овог члана не сматра се рекламацијом.

Значајан недостатак саобразности

Члан 134.

Ако значајан део услуга путовања не може да се пружи како је договорено уговором о организовању путовања, организатор ће, без непотребног одлагања и без икаквих додатних трошкова за путника понудити одговарајуће заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета од оног наведеног у уговору, како би се наставила реализација путовања, укључујући случај да повратак путника у место поласка није у складу са уговором о организовању путовања.

Ако организатор не понуди заменске услуге путовања или су заменске услуге путовања мањег квалитета и чине значајан недостатак саобразности у односу на уговор о организовању путовања, путник може да одбије такве заменске услуге, односно може да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид.

У случају из става 2. овог члана, путник има право на смањење цене, односно право на накнаду штете из члана 133. став 6. овог закона.

Ако уговор о организовању путовања укључује превоз путника, организатор ће у случајевима наведеним у ставу 2. овог члана обезбедити путнику репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника.

Ако је немогуће обезбедити повратак путника како је договорено уговором о организовању путовања услед неизбежних и ванредних околности, организатор ће сносити трошкове неопходног смештаја, по могућности једнаког квалитета који је одређен уговором о путовању, током периода који није дужи од три ноћи по путнику.

Ограничење трошкова из става 5. овог члана не примењује се на особе смањене покретљивости, на особу која их прати, на труднице или малолетнике без пратње, као

ни на особе којима је потребна посебна медицинска помоћ, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања.

Право на умањење цене

Члан 135.

Организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања:

1) одговоре на рекламацију односно пријаву недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања;

2) отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже.

Путник не може да захтева умањење цене ако несавесно пропусти да укаже на одступања између пружених и уговорених услуга.

Путник не може да захтева умањење цене и у случају када организатор докаже да се несаобразност може приписати путнику.

Одговорност за штету

Члан 136.

Ако путник претрпи штету услед несаобразности уговора о организовању путовања, има право да захтева накнаду штете од организатора, укључујући и нематеријалну штету.

У случају из става 1. овог члана, организатор не може да ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања.

Ограничење из става 2. овог члана се не може применити на штету која се односи на телесне повреде, односно на другу штету изазвану намерно или услед немара организатора.

Организатор је ослобођен одговорности из става 1. ако докаже да је несаобразност изазвана:

1) пропустима путника;

2) пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуга путовања;

3) дејством више силе.

Рекламација путника и губитак права

Члан 137.

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обрати лицу одговорном за пријем рекламација односно пријава недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања.

Право путника на смањење цене или накнаду штете застарева истеком рока од три године, од дана сазнања за несаобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања.

Контакт са организатором

Члан 138.

Путник може да упути поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено.

Путник може да упути поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације локалном представнику организатора или локалној агенцији на коју је организатор или посредник путника упутио за случај потребе.

Посредник из става 1. овог члана, као и лица из става 2. овог члана дужни су да проследе поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације организатору без непотребног одлагања.

За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку, захтев пријаве недостатка саобразности или рекламацију истовремено када и лица из става 3. овог члана.

Пружање помоћи

Члан 139.

Организатор ће без непотребног одлагања пружити одговарајућу помоћ путнику, који је суочен са потешкоћама, посебно у ситуацији када је повратак путника у складу са уговором о организовању путовања немогућ услед неизбежних и ванредних околности, нарочито кроз:

1) пружање одговарајућих информација о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата;

2) пружање помоћи да оствари комуникацију на даљину и пронађе заменске путне аранжмане.

Организатор може да наплати накнаду у висини стварних трошкова за пружање помоћи, ако је до потешкоћа дошло намерним поступањем или услед немара путника.

Гаранције путовања

Члан 140.

Организатор је дужан да има гаранцију путовања услед инсолвентности, којом се посебно обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у Републици Србији и иностранству, као и сва потраживања путника, као и гаранцију путовања ради накнаде штете, којом се обезбеђује накнада штете путнику у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања, у складу са законом којим се уређује туризам.

У случају да организатор, односно посредник путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно не уручи му потврду о гаранцији путовања, путник има право да одустане од уговора.

У случају из става 2. овог члана организатор је дужан да путнику изврши повраћај уплаћених средстава у пуном износу, а најкасније у року од 14 дана од одустанка од уговора.

У случају из става 3. овог члана организатор нема право на накнаду административних трошкова.

2. Временски подељено коришћење непокретности (тајм-шеринг), трајне олакшице за одмор, помоћ приликом препродаје, омогућавање размене

Обавеза предуговорног обавештавања

Члан 141.

Трговац је дужан да потрошача у примереном року, пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене, тачно и потпуно обавести о подацима наведеним у информативним обрасцима за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Обавештења из става 1. овог члана трговац је дужан да достави потрошачу без накнаде, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, који је лако доступан потрошачу, на уочљив, разумљив и необмањујући начин.

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене.

Подаци из информативних образаца морају бити на српском језику.

Трговац је у обавези да потрошачу достави и оверен превод података из информативних образаца на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Оглашавање

Члан 142.

Приликом оглашавања и нуђења временски подељеног коришћења непокретности, трајних олакшица за одмор, помоћи приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности и трајних олакшица за одмор или омогућавања размене временски подељеног коришћења непокретности, трговац је дужан да обавести потрошача о условима и начину за добијање обавештења из члана 141. овог закона.

У случају да приликом промотивног или продајног догађаја, трговац нуди лично потрошачу да закључе уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје или

уговор о омогућавању размене, дужан је да јасно истакне промотивну или продајну сврху тог догађаја.

Трговац мора омогућити да обавештење из члана 141. овог закона буде доступно потрошачу за време трајања промотивног или продајног догађаја.

Временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор не могу се оглашавати или продавати у смислу улагања.

Формални услови за закључење уговора

Члан 143.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене закључују се у писаној форми и обавезно морају бити на српском језику.

У случају закључења уговора из става 1. овог члана, трговац је у обавези да на папиру или на другом трајном носачу података потрошачу достави и оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази.

Трговац је дужан да после потписивања уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора.

У случају закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, подаци из члана 141. овог закона постају његов саставни део, обавезују трговца и не могу се мењати, осим ако уговорне стране изричито уговоре другачије или ако промене настану услед више силе.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора из става 1. овог члана, обавести потрошача о свакој промени података из члана 141. овог закона, у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, који је доступан потрошачу.

Трговац је дужан да у уговору из става 1. овог члана изричито наведе сваку промену података из члана 141. овог закона која настане у периоду од обавештавања потрошача о подацима до закључења уговора.

Уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности поред података из члана 141. овог закона, мора да садржи:

1) податке о датуму и месту закључења уговора;

2) име, пребивалиште и потпис потрошача;

3) име, односно назив, пребивалиште односно седиште и потпис трговца, односно име, пребивалиште и потпис овлашћеног лица трговца.

Трговац је дужан да у примереном року пре закључења уговора потрошача изричито обавести о:

1) праву потрошача на одустанак од уговора;

2) року у коме потрошач може да одустане од уговора;

3) забрани плаћања цене унапред пре истека рока у коме потрошач може да одустане од уговора.

У случају закључења уговора, потрошач мора, одвојено од потписивања уговора, да потпише уговорне одредбе које се односе на права потрошача из става 8. овог члана.

Образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности саставни је део тих уговора.

Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Право на одустанак од уговора

Члан 144.

Потрошач може да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, без обавезе да наведе разлоге за одустанак, у року од 14 дана од дана пријема закљученог уговора.

У случају истовременог закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана пријема закљученог уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Продужење рока за одустанак од уговора

Члан 145.

Ако трговац није доставио потрошачу образац за одустанак од уговора у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу података, потрошач може да одустане од уговора, односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора, односно предуговора о трајним олакшицама за одмор, уговора односно предуговора о помоћи приликом препродаје и уговора, односно предуговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од годину и 14 дана од дана пријема закљученог уговора, односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу образац за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски

подељеног коришћења непокретности пре истека годину дана од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора, односно предуговора, рок за одустанак од уговора рачуна се од дана када је потрошач примио образац за одустанак од уговора.

Ако трговац не обавести потрошача о подацима из члана 141. овог закона у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, потрошач има право да одустане од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи приликом препродаје и омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности у року од три месеца и 14 дана, од дана када је примио примерак закљученог уговора односно предуговора.

Ако трговац достави потрошачу обавештење о подацима из члана 141. овог закона пре истека три месеца од дана када је потрошач примио примерак закљученог уговора односно предуговора, рок за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности рачуна се од дана када је потрошач примио обавештење.

Коришћење права на одустанак од уговора

Члан 146.

Изјава којом потрошач одустаје од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности производи правно дејство ако је дата у писаној форми, на папиру или на другом трајном носачу података.

Изјаву из става 1. овог члана потрошач може доставити трговцу на обрасцу за одустанак од уговора.

Изјава из става 2. овог члана сматра се благовременом ако је послата пре истека рока за одустанак од уговора.

Правне последице одустанка

Члан 147.

Одустанком од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, престају обавезе уговорних страна да изврше односно закључе уговор.

Потрошач има право да одустане од уговора без накнаде трошкова и није дужан да плати услуге које су му пружене пре одустанка од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Плаћање унапред

Члан 148.

Код уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, забрањено је уговарање плаћања унапред, пружања средстава обезбеђења, резервисање новца на рачунима, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре истека рока за одустанак од уговора.

Код уговора о помоћи приликом препродаје, забрањено је уговарање плаћања, пружања средстава обезбеђења, изричитог признања дуга или другог извршења обавезе према трговцу или трећем лицу пре закључења уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и уговора о трајним олакшицама за одмор, односно пре него што трговац на други начин испуни обавезе из уговора о помоћи приликом препродаје.

Уговор о трајним олакшицама за одмор

Члан 149.

Код уговора о трајним олакшицама за одмор трговац је дужан да потрошачу омогући плаћање цене у оброчним отплатама, у једнаким годишњим износима за време трајања уговора.

Забрањено је плаћање супротно ставу 1. овог члана.

Укупан износ потрошачевих обавеза, укључујући чланарину, обрачунава се у једнаким годишњим ратама.

Трговац је дужан да потрошачу пошаље захтев за плаћање сваке оброчне отплате у писаној форми, на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, најкасније 14 дана пре дана њеног доспећа.

После исплате прве оброчне отплате, потрошач може без камате да одустане од уговора о трајним олакшицама за одмор достављањем обавештења о одустанку од уговора трговцу, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање рате.

Престанак повезаних уговора

Члан 150.

Ако потрошач одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, сматра се да престају да важе сви повезани уговори без додатних трошкова за потрошача, укључујући уговор о кредиту, без обзира на то да ли је потрошачу кредит одобрио трговац или треће лице.

Ако је потрошачу кредит одобрило треће лице, трговац је дужан да обавести даваоца кредита о одустанку од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом

препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности.

Помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор

Члан 151.

Трговац је дужан да потрошачу пружи помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности односно трајних олакшица за одмор.

Ако трговац не пружи потрошачу помоћ из става 1. овог члана, потрошач може да захтева да трговац откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор.

Солидарна одговорност

Члан 152.

Трговац, лица која по налогу трговца учествују у продаји временски подељеног коришћења непокретности, лица којима је трговац поверио обављање одређених послова из уговора о продаји временски подељеног коришћења непокретности, остали трговци који учествују у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, као и посредници у продаји услуга временски подељеног коришћења непокретности, солидарно су одговорни потрошачу за извршење и за правне последице неизвршења уговорних обавеза.

XIII. ДОКУМЕНТ ЈАВНЕ ПОЛИТИКЕ И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Документ јавне политике

Члан 153.

Документом јавне политике утврђују се циљеви и активности неопходни ради целовитог остварења политике заштите потрошача.

Влада на предлог Министарства доноси документ јавне политике.

Носиоци заштите потрошача

Члан 154.

Носиоци заштите потрошача су Народна скупштина, Влада, Министарство, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела која имају законом утврђене надлежности у области заштите потрошача, органи аутономне покрајине и локалне самоуправе, као и удружења и савези.

Носиоци заштите потрошача из става 1. овог члана сарађују у циљу унапређења заштите потрошача, као и на спровођењу докумената јавне политике.

Сарадња у области заштите потрошача

Члан 155.

Привредне и професионалне коморе и удружења која су основана у циљу заштите права трговаца у области трговине подстичу и промовишу заштиту потрошача, нарочито међу својим члановима.

Ради унапређења заштите потрошача привредне и професионалне коморе и удружења из става 1. овог члана сарађују са носиоцима заштите потрошача из члана 154. став 1. овог закона.

Послови Министарства

Члан 156.

Министарство:

1) креира политику заштите потрошача;

2) спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача;

3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача;

4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике;

5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 154. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача;

6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача;

7) обезбеђује примену прописа и врши координацију надзора над тржиштем у области заштите потрошача;

8) припрема и подноси Влади на усвајање документе јавне политике;

9) прати и оцењује успешност спровођења докумената јавне политике;

10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;

11) подржава рад и развој тела за вансудско решавање потрошачких спорова;

12) подржава рад и развој удружења и савеза;

13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу;

14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу;

15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача;

16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача;

17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 169. овог закона;

18) прати тржиште ради препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;

19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима;

20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.

Национални савет за заштиту потрошача

Члан 157.

Ради унапређења система заштите потрошача и сарадње носилаца заштите потрошача и других субјеката који се баве заштитом потрошача, Влада образује Национални савет за заштиту потрошача (у даљем тексту: Национални савет).

Национални савет нарочито обавља следеће послове:

1) учествује у изради докумената јавне политике;

2) извештава Владу о стању у области заштите потрошача и спровођењу докумената јавне политике;

3) предлаже мере и активности за унапређење заштите потрошача;

4) даје мишљења и препоруке о питањима из области заштите потрошача носиоцима заштите потрошача;

5) обавештава јавност о свом раду и питањима од значаја за заштиту потрошача.

Састав Националног савета

Члан 158.

Национални савет чине представници Министарства и других државних органа и носилаца јавних овлашћења, евидентираних удружења и савеза, привредних и професионалних комора и других учесника на тржишту, као и независни стручњаци из области заштите потрошача.

Сталне чланове Националног савета чине представници Министарства, министарства надлежног за безбедност хране, министарства надлежног за безбедност производа, министарства надлежног за здравље, министарства надлежног за енергетику, министарства надлежног за телекомуникације, министарства надлежног за правосуђе, министарства надлежног за финансије, министарства надлежног за туризам и министарства надлежног за заштиту животне средине.

Једну трећину од укупног броја чланова Националног савета чине представници евидентираних удружења и савеза.

Савет потрошача из члана 168. овог закона, у року од 30 дана од дана пријема захтева Министарства, предлаже чланове Националног савета из реда евидентираних удружења и савеза.

Министар председава Националним саветом.

Активности органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе

Члан 159.

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе предузимају активности из своје надлежности у циљу унапређења заштите потрошача, а нарочито:

1) подржавају активности удружења и савеза у погледу обезбеђивања финансијских средстава, одговарајућих просторија и осталих неопходних услова за рад, у складу са прописима о финансирању програма од јавног интереса које реализују удружења;

2) подстичу и подржавају активности усмерене на заштиту потрошача, а посебно информисање, саветовање и едукацију потрошача;

3) подстичу и подржавају учешће представника потрошача у свим телима која на покрајинском и локалном нивоу доносе одлуке у областима од значаја за потрошаче, као што су услуге од општег економског интереса;

4) планирају и спроводе активности у области заштите потрошача на својој територији, у складу са документом јавне политике;

5) подржавају оснивање и рад тела за вансудско решавање потрошачких спорова на својој територији.

Удружења и савези

Члан 160.

Удружења и савези у смислу овог закона су удружења односно савези који су основани и уписани у регистар у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења и који испуњавају следеће услове:

1) да се оснивају ради остваривања циљева заштите потрошача;

2) да су недобитна и независна, нарочито у односу на трговце и политичке странке;

3) да лице на руководећем положају у удружењу, односно савезу није:

(1) лице запослено у државном органу или регулаторном телу, односно у органу аутономне покрајине или органу јединице локалне самоуправе који се баве пословима заштите потрошача;

(2) лице на руководећем положају или члан надзорног органа код трговца или у удружењу трговаца;

(3) лице на руководећем положају у политичкој странци.

Ако удружење, односно савез удружења у свом називу наведе да је удружење, односно савез удружења за заштиту потрошача, а не испуњава услове из става 1. овог

члана, таква удружења, односно савези не могу остваривати права из члана 165. овог закона.

Активности удружења и савеза

Члан 161.

Удружења и савези обављају своје активности у складу са законом и статутом.

Активности удружења и савеза нарочито обухватају:

1) информисање, едукацију, саветовање и пружање правне помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права;

2) примање, евидентирање и поступање по приговорима потрошача;

3) спровођење независних испитивања и упоредних анализа квалитета роба и услуга и јавно објављивање добијених резултата;

4) спровођење истраживања и студија у области заштите потрошача и јавно објављивање добијених резултата.

Евиденција удружења и савеза

Члан 162.

Министарство установљава и води Евиденцију удружења и савеза (у даљем тексту: Евиденција).

Евиденција се јавно објављује на званичној интернет страници Министарства.

Евиденција садржи назив удружења или савеза, седиште, електронску адресу, адресу интернет странице, датум уписа у Евиденцију, датум брисања из Евиденције, контакт телефоне, годишње извештаје о спроведеним активностима и годишње финансијске извештаје удружења и савеза.

Поступак уписа у Евиденцију

Члан 163.

Упис удружења и савеза у Евиденцију врши Министарство.

Удружења, односно савези подносе пријаву Министарству, ради уписа у Евиденцију.

Пријава из става 2. овог члана нарочито садржи: назив удружења или савеза, матични број удружења, односно савеза, као и одговарајуће доказе да удружење, односно савез испуњава услове прописане чл. 160. и 161. и чланом 164. овог закона.

Министар ближе прописује садржину пријаве из става 2. овог члана, начин вођења Евиденције, као и услове за упис из члана 164. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.

Услови за упис у Евиденцију

Члан 164.

За упис удружења, односно савеза у Евиденцију, поред услова из члана 160. овог закона, потребно је да удружење, односно савез испуњава и следеће услове:

1) да је област остваривања циљева заштита потрошача;

2) да је у области заштите потрошача активно најмање три године од уписа у регистар у складу са законом којим се уређује оснивање и правни положај удружења;

3) да располаже одговарајућим кадровским, материјалним и техничким капацитетима неопходним за обављање делатности заштите потрошача;

4) да лица на руководећем положају и запослени у удружењу, односно савеза поседују одговарајуће искуство, стручност и вештину за обављање делатности у области заштите потрошача;

5) да достави извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, чиме се потврђује искуство у овој области у периоду од најмање три године.

За упис савеза у Евиденцију неопходно је да савез чине најмање три удружења.

Приликом утврђивања испуњености услова за упис у Евиденцију, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 168. овог закона.

На захтев Министарства, Савет потрошача мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана пријема захтева.

Министарство наставља поступак уписа у Евиденцију ако Савет потрошача не достави мишљење у року из става 4. овог члана.

Права евидентираних удружења и савеза

Члан 165.

Удружења, односно савези који су уписани у Евиденцију у складу са овим законом, имају право:

1) да конкуришу са програмом од јавног интереса за подстицајна средства Министарства;

2) на покретање поступка за заштиту колективног интереса потрошача у складу са овим законом;

3) да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима;

4) да заступају интересе потрошача у консултативним телима у области заштите потрошача на националном, регионалном и локалном нивоу;

5) на учествовање у раду радних група за припрему прописа и стратешких докумената којима се уређују права потрошача;

6) на приступ коришћењу Националног регистра потрошачких приговора из члана

169. овог закона, у циљу примања, евидентирања и поступања по приговорима потрошача;

7) да учествују у раду Савета потрошача из члана 168. овог закона.

Финансирање удружења и савеза

Члан 166.

Активности евидентираних удружења, односно савеза могу да се финансирају или суфинансирају из буџета Републике Србије, у складу са законом, документом јавне политике и Планом рада Владе.

Европски и међународни пројекти у области заштите потрошача које воде евидентирана удружења, односно савези могу да се суфинансирају из буџета Републике Србије.

Евидентирана удружења, односно савези дужни су да доставе Министарству финансијски извештај о активностима финансираним у складу са ст. 1. и 2. овог члана до 31. марта текуће године за претходну годину, а Министарство те извештаје објављује на својој интернет страници.

Забрањено је да удружења, односно савези примају новчана и друга средства, ствари, права и услуге, осим поклона мање вредности, укључујући сваки облик донација и бесповратне помоћи, од физичких и правних лица с којима постоји сукоб интереса, а нарочито од трговаца или удружења трговаца, осим у случајевима пружања услуга уз накнаду (обука и сл.) у складу са законом и статутом удружења, односно савеза.

Сукоб интереса у смислу става 5. овог члана постоји када лице у својству представника, органа или члана органа удружења, односно савеза, има приватни, пословни или други интерес који утиче или може да утиче на поступање лица у наведеном својству на начин који може да угрози независност удружења, односно савеза у остваривању циљева за које је основан.

Брисање из Евиденције

Члан 167.

Удружење, односно савез брише се из Евиденције ако:

1) престане да испуњава услове из чл. 160. и 164. или поступи супротно члану 166. ст. 3. и 4. овог закона;

2) не одреди свог представника за члана саветодавног тела и комисије за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца, осим у оправданим случајевима;

3) не објави списак на начин и у року из члана 104. став 9. овог закона;

4) не достави годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима и постигнутим резултатима у области заштите потрошача, укључујући и пратећи финансијски извештај, у складу с чланом 166. став 3. овог закона, до 31. марта текуће године за претходну годину;

5) нарушава етички кодекс из члана 168. став 2. тачка 3) овог закона.

О брисању из Евиденције одлучује Министарство.

Приликом утврђивања испуњености услова за брисање из Евиденције, Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача из члана 168. овог закона.

Савет потрошача своје мишљење из става 3. овог члана доставља Министарству у року од 15 дана од дана када је Министарство затражило то мишљење.

У случају да Савет потрошача не достави мишљење из става 3. овог члана, Министарство наставља поступак брисања из Евиденције.

Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Савет потрошача

Члан 168.

Представници свих удружења, односно савеза који су уписани у Евиденцију из члана 162. овог закона чине Савет потрошача.

Савет потрошача обавља следеће послове:

1) усаглашава ставове удружења, односно савеза о битним питањима за потрошаче;

2) предлаже представнике удружења, односно савеза у Национални савет и друге органе;

3) доноси етички кодекс удружења, односно савеза и прати његово спровођење;

4) даје мишљење Министарству у поступку уписа и брисања из Евиденције из чл. 162. и 167. овог закона;

5) доноси препоруку о брисању удружења и савеза из Евиденције Министарства;

6) разматра и друга питања у складу са законом и пословником о раду.

Савет потрошача доноси пословник о раду.

Одлуке Савета потрошача објављује Министарство на својој интернет страници и евидентирана удружења, односно савези на својим интернет страницама.

XIV. ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

1. Национални регистар потрошачких приговора и појам потрошачких приговора

Национални регистар потрошачких приговора

Члан 169.

Потрошачки приговор је свака представка или притужба којом потрошач пријављује повреду права уређену овим или другим законом.

Министарство установљава и води Национални регистар потрошачких приговора, који представља јединствену централну електронску базу података о потрошачким приговорима.

Приликом обраде података о личности потрошача, Министарство поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.

Једном годишње, најкасније до 1. марта текуће године за претходну годину, Министарство јавно објављује и доставља Националном савету извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора.

Извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора нарочито садржи:

1) податке о приговорима потрошача и пруженој правној помоћи;

2) уочене недостатке у прикупљању, евиденцији и решавању потрошачких приговора;

3) области у којима је забележен највећи број приговора потрошача;

4) предлоге за унапређење поступка за прикупљање података, евиденцију и решавање потрошачких спорова.

Потрошачки спор

Члан 170.

Потрошачки спор је домаћи или прекогранични спор који произлази из уговорног или вануговорног односа потрошача и трговца.

Домаћи спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора потрошач има пребивалиште или боравиште, а трговац седиште или издвојен организациони део у Републици Србији.

Прекогранични спор је сваки потрошачки спор из става 1. овог члана, у ком у време закључења уговора трговац има седиште или издвојен организациони део у Републици Србији, а потрошач нема ни пребивалиште ни боравиште у Републици Србији.

Судови надлежни за решавање потрошачких спорова дужни су да воде евиденцију потрошачких спорова. Судови на основу евиденције једном годишње достављају податке о броју потрошачких спорова, донетих пресуда и просечној дужини трајања потрошачких спорова министарству надлежном за послове правосуђа, на прописаном

обрасцу, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину. Министарство надлежно за послове правосуђа обједињене податке на прописаном обрасцу доставља Министарству најкасније до 30. априла текуће године за претходну годину.

Министар надлежан за послове правосуђа ближе прописује садржину и начин вођења евиденције и изглед образаца из става 4. овог члана.

У потрошачком спору, потрошач не плаћа судску таксу за тужбу и пресуду, у смислу закона којим се уређује парнични поступак, ако вредност предмета спора не прелази износ од 500.000 динара.

2. Вансудско решавање потрошачких спорова

Појам

Члан 171.

Потрошачки спор може се решити вансудским решавањем потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачких спорова у смислу овог закона обавља се на транспарентан, ефикасан, брз и правичан начин пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова (у даљем тексту: тело).

Министар ближе уређује услове за упис на листу тела, дужности тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, начин исплате као и образац захтева за упис на листу из члана 172. став 2. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту: предлог).

Вансудско решавање потрошачких спорова, у смислу овог закона, не примењује се:

1) у области медицинских услуга које се пружају пацијентима у сврху лечења, укључујући издавање рецепата;

2) у области пружања услуга од општег интереса које нису економске природе;

3) у вези са закљученим уговорима са јавним пружаоцима услуга у области високошколског образовања;

4) у потрошачким споровима који су предмет овог закона, ако је вансудско решавање спорова уређено посебним законом, а нарочито у области пружања електронских комуникационих услуга, поштанских услуга, финансијских услуга, осим финансијских погодби;

5) за решавање спорова по процедурама које је установио сам трговац;

6) на непосредне преговоре између потрошача и трговца;

7) на покушај мирења страна поводом спора у парничном поступку;

8) у поступцима које је трговац покренуо против потрошача.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова

Члан 172.

Тела сарађују у циљу усклађеног поступања, уједначавања и размене добре праксе.

Министарство сачињава и води листу тела и јавно је објављује.

Тела су лица која имају својство посредника, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, која су дипломирала на правном факултету, стекла након дипломирања две године искуства у грађанскоправној материји и која су уписана у листу тела из става 2. овог члана.

Листа тела за вансудско решавање потрошачких спорова садржи:

1) назив, адресу и интернет адресу свих тела за вансудско решавање потрошачких спорова;

2) податке о физичким лицима која су задужена за решавање спорова и њиховом професионалном искуству;

3) просечну дужину трајања спора;

4) језик, односно језике на којима се може поднети приговор и водити поступак;

5) пословник о раду, уколико га поседују;

6) разлоге због којих тело може да одбије вансудско решавање потрошачког спора;

7) стопу закључених споразума о решавању спора у односу на укупан број покренутих поступака у претходној години.

Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе Министарству извештај који садржи податке о броју примљених предлога за покретање спора, покренутих, окончаних спорова и исходу окончаних спорова (број обустављених поступака, донетих препорука и закључених споразума о решавању спора), врсти спора, просечној дужини трајања спора, стопи извршених одлука тела и уоченим значајним проблемима који се често понављају и доводе до спорова између потрошача и трговаца, уз евентуалне препоруке како их избећи или решити.

Тело се брише са листе из става 2. овог члана ако:

1) престане да испуњава услове за упис у листу тела;

2) не достави извештај у року или са прописаним подацима из става 5. овог члана;

3) не поднесе представку из члана 174. став 2. тачка 4) овог закона;

4) не оконча спор у року од 90, односно 180 дана;

5) не узме у рад достављени предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора у року од седам дана од дана пријема истог;

6) не унесе све достављене предлоге за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора у информациони систем којем се приступа преко интернет странице Министарства у року и на начин прописан овим законом.

Тело које је избрисано са Листе тела не може бити поново уписано у Листу у року од годину дана од дана брисања са Листе.

Тело које је избрисано са Листе тела дужно је да обавести потрошача по чијем предлогу је покренут поступак за вансудско решавање спора који није окончан до тренутка пријема решења о брисању, да у року од пет дана од дана пријема тог обавештења, може поднети нов предлог другом телу које се налази на Листи тела.

Право на вансудско решавање спорова

Члан 173.

Поступак пред телом може да покрене потрошач само уколико је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу.

Трговац је обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова пред телом.

Трговац је дужан да на продајном месту и интернет страници на начин који је за потрошача јасан, разумљив и лако доступан, истакне обавештење да је по закону обавезан да учествује у поступку вансудског решавања потрошачких спорова.

Вансудско решавање потрошачког спора у складу са овим законом може да траје најдуже 90 дана од дана подношења предлога.

Изузетно од става 4. овог члана, у оправданим случајевима када је предмет спора сложен, рок од 90 дана се може продужити за највише још 90 дана, о чему тело без одлагања обавештава потрошача и трговца.

Потрошач може одустати од даљег учешћа у вансудском решавању потрошачког спора до окончања поступка.

Обавезе Министарства и тела у вези вансудског решавања спорова

Члан 174.

Министарство је дужно да:

1) одржава и ажурира интернет страницу која садржи информације о вансудском решавању спорова, о поступку и о могућности подношења предлога, као и информациони систем којем се приступа преко интернет странице Министарства;

2) врши исплату накнаде за рад тела у смислу члана 189. став 3. овог закона;

3) врши надзор над радом тела, припрема и објављује обједињени годишњи извештај о активностима тела на својој интернет страници, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину;

4) на основу обавештења тела о привременој спречености поступања дужем од 30 дана, онемогући подношење предлога за покретање поступка том телу у информационом систему из тачке 1) овог става привремено у току трајања спречености;

5) у информационом систему из тачке 1) овог става, омогући потрошачу да по поднетом предлогу по ком тело није окончало поступак у року из члана 173. ст. 4. и 5. овог закона, поднесе другом телу предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора;

6) једном годишње изврши проверу да тело није на било који начин ангажовано код удружења односно савеза удружења за заштиту потрошача или трговца;

7) обавести потрошача да је тело надлежно за поступање по поднетом предлогу, брисано са Листе, као и да има право да поднесе предлог за покретање поступка другом телу.

Тело је дужно да:

1) унесе достављени предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора у у информациони систем из става 1. тачке 1) овог члана у року од седам дана од дана пријема истог;

2) у случају оправдане немогућности поступања у складу са тачком 1) овог става и привремене спречености поступања по предлогу дужем од 30 дана, обавести о томе Министарство и то у року од три дана од дана наступања немогућности;

3) у року од седам дана достави доказ Министарству да је поступило у складу са чланом 173. став 5. овог закона;

4) због непоступања трговца у складу са чланом 173. став 2, чланом 183. став 2. и чланом 184. став 2. овог закона поднесе представку надлежном инспекцијском органу у року од седам дана од дана када је трговац био у обавези да учествује у поступку, од дана када је требао да се изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача или од дана када је био у обавези да учествује на усменој расправи;

5) у информациони систем из става 1. тачке 1) овог члана унесе доказ да је странама у поступку уручена препорука или одлука да се поступак обуставља.

3. Начела вансудског решавања потрошачких спорова

Равноправност

Члан 175.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора стране су равноправне.

Искључење јавности

Члан 176.

У поступку вансудског решавања потрошачког спора јавност је искључена.

Непристрасност

Члан 177.

Тело је независно у раду и поступа непристрасно.

Поверљивост

Члан 178.

Сви подаци, предлози и изјаве из поступка вансудског решавања потрошачког спора или у вези са поступком су поверљиви, ако се стране нису другачије споразумеле, осим оних којих се морају открити у складу са законом или у циљу примене или спровођења споразума о вансудском решавању потрошачког спора, као и када то јавни интерес налаже.

Хитност

Члан 179.

Поступак вансудског решавања спора спровешће се без одлагања у најкраћем могућем року.

Језик поступка

Члан 180.

У поступку вансудског решавања спора у службеној употреби је српски језик и ћириличко писмо. Други језици и писма службено се употребљавају у складу са законом.

На подручјима у којима живе припадници националних мањина у службеној употреби су и њихови језици и писма, у складу са Уставом и законом.

4. Поступак вансудског решавања потрошачког спора

Предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 181.

Предлог садржи:

1) име, презиме, пребивалиште или боравиште потрошача;

2) пословно име, седиште, порески идентификациони број трговца;

3) податке о предмету потрошачког спора, уз опис чињеничног стања и доказе којима се утврђују чињенице;

4) предлог потрошача о исходу потрошачког спора;

5) изјаву да је потрошач претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу;

6) датум подношења рекламације или приговора и број под којим су заведени;

7) изјаву да спор није у току или је већ решен у судском или вансудском поступку;

8) изјаву о начину вођења поступка (непосредно или електронским путем);

9) датум и потпис потрошача, осим када се предлог подноси електронским путем.

Предлог потрошач доставља телу за вансудско решавање потрошачких приговора које се налази на листи из члана 172. став 2. овог закона, преко поште или електронски, путем информационог система из члана 174. став. 1. тачка 1) овог закона.

Предлог из става 1. овог члана је неуредан ако има недостатке који тело спречавају да поступа по њему, ако није разумљив или ако није потпун. У том случају тело у року од пет дана од пријема предлога обавештава потрошача на који начин да уреди предлог, и то у року који не може бити краћи од пет дана, уз упозорење на правне последице ако не уреди предлог у остављеном року.

Ако потрошач не уреди предлог у складу са ставом 3. овог члана, сматраће се да је одустао.

Ако потрошач уреди предлог у складу са ставом 3. овог члана, сматраће се да је предлог за вансудско решавање потрошачког спора поднет када тело прими уређен предлог.

Одбацивање предлога за вансудско решавање спорова

Члан 182.

Тело је дужно да одбаци предлог из следећих разлога:

1) ако није надлежно за решавање у спору;

2) ако је спор већ решен у судском или вансудском поступку;

3) ако потрошач не уреди предлог у складу са чланом 181. став 4. овог закона;

4) ако је предлог поднет након истека рока од годину дана од дана подношења рекламације трговцу;

5) ако потрошач, пре подношења предлога, није изјавио рекламацију у складу са овим законом.

Тело је дужно да одлучи о допуштености предлога у року од 15 дана од дана пријема предлога.

Покретање поступка

Члан 183.

Поступак се сматра покренутим када тело прими уредан предлог потрошача, а не постоје услови за одбацивање предлога из члана 182. овог закона.

Уредан предлог тело доставља трговцу уз обавештење трговцу да се у року од 15 дана од дана достављања предлога са прилозима изјасни да ли признаје или оспорава предлог потрошача. Када се поступак води електронским путем, уредна достава предлога сматра се када га тело упути трговцу на електронску адресу која је јавно објављена.

Ако трговац оспорава предлог, у изјашњењу мора да наведе чињенице на којима заснива своје наводе и доказе којима се утврђују те чињенице.

Спровођење поступка вансудског решавања потрошачког спора

Члан 184.

Тело упознаје стране са циљем вансудског решавања спора, правилима и трошковима поступка.

Тело може заказати усмену расправу увек када је то корисно за разјашњење предметног спора, а потрошач и трговац су обавезни да учествују на усменој расправи.

Уколико тело процени да је корисно одржати усмену расправу, дужно је да најмање осам дана пре заказане усмене расправе достави позив странама у поступку. Позив садржи место, дан и час одржавања усмене расправе.

Тело може заказати и видеоконференцијску усмену расправу, када постоје техничке могућности.

Свака страна може затражити одлагање усмене расправе уз навођење разлога. Ако тело одобри овај захтев, заказаће нови датум усмене расправе и о томе обавестити стране.

Захтев за одлагање усмене расправе страна у поступку може поднети само једном.

Тело може обуставити поступак ако оцени да даље спровођење поступка није целисходно или ако потрошач не дође на усмену расправу.

Окончање поступка

Члан 185.

Поступак вансудског решавања спорова окончава се:

1) препоруком о начину решавања потрошачког спора;

2) закључењем споразума о решавању спора;

3) одлуком тела да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно (нпр. сложеност поступка, тело након покретања поступка сазнало да се између истих страна већ води поступак са истим предметом спора пред другим телом и сл.).

Препорука

Члан 186.

Уколико стране у поступку не постигну споразум, тело може издати препоруку о начину решавања спора, уколико оцени да је то целисходно.

Препорука се сачињава у писаном облику са образложењем и доставља странама у поступку.

Препорука не обавезује стране у спору.

Споразум о решавању спора

Члан 187.

Уколико стране у вансудском поступку решавања потрошачког спора постигну споразум, тело га сачињава у писаној форми и доставља странама на потпис.

Садржину споразума о решавању спора путем вансудског решавања потрошачког спора одређују стране у поступку.

Тело потписан споразум доставља странама у поступку и Министарству.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора као извршна исправа

Члан 188.

Споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе ако су испуњени следећи услови:

1) да садржи изјаву дужника којом пристаје да поверилац на основу споразума о решавању спора у поступку вансудског решавања потрошачког спора након доспелости потраживања може покренути поступак (клаузула извршности);

2) да споразум мора бити потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела.

Трошкови вансудског решавања потрошачког спора

Члан 189.

Свака странка у поступку вансудског решавања потрошачког спора плаћа своје трошкове (трошкови заступања, путни трошкови и сл.).

Рад тела за вансудско решавање потрошачког спора је бесплатан за странке у поступку вансудског решавања потрошачког спора.

Тела могу да се финансирају из буџета Републике Србије у складу са законом, документом јавне политике и Планом рада Владе.

Јединица локалне самоуправе може, на основу споразума са телом, да помаже рад тела обезбеђивањем просторних и техничких средстава.

Право на судску заштиту и решавање потрошачког спора путем арбитраже

Члан 190.

Покретање и вођење поступка вансудског решавања потрошачког спора, не искључује и не утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Учешће потрошача у вансудском решавању спора не утиче на право потрошача да захтева накнаду штете у судском поступку.

Застаревање и преклузивни рокови не теку у току поступка вансудског решавања потрошачког спора, а почињу поново да теку истеком петнаестог дана од дана окончања овог поступка.

Потрошачки спор може се решавати и пред арбитражом, када потрошач и трговац закључе споразум о арбитражи након настанка спора.

Споразум о арбитражи је исправа коју су потписале обе уговорне стране и који не садржи друге споразуме осим оних које се односе на арбитражни поступак.

Трговац је дужан да потрошача пре потписивања споразума о арбитражи упозна са правним последицама прихватања арбитражног споразума, посебно о обавезности одлуке арбитраже и трошковима овог поступка.

Сходна примена других прописа

Члан 191.

На питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом, сходно се примењује закон којим се уређује посредовање у решавању спорова.

XV. ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

Колективни интерес потрошача

Члан 192.

Повреда колективног интереса потрошача постоји:

1) када се укупном броју од најмање десет потрошача, истоветном радњом, односно на истоветан начин, од стране истог лица, повређује право које им је загарантовано овим законом, или

2) у случају уговарања неправичних одредби у потрошачким уговорима у смислу чл. 44–47. овог закона.

Повреда колективног интереса потрошача из става 1. тачка 1) овог члана постоји и у случајевима када се повређују права укупном броју потрошача који је мањи од десет, ако надлежни орган утврди да је дошло до повреде колективног интереса потрошача узимајући у обзир нарочито трајање и учесталост поступања трговца, као и чињеницу да ли такво поступање испољава негативне ефекте према сваком потрошачу у датој чињеничној ситуацији.

Покретање поступка по службеној дужности

Члан 193.

Министарство покреће и води поступак утврђивања повреде колективног интереса потрошача по службеној дужности ако у поступку надзора, на основу достављених иницијатива, информација и других расположивих података основано претпостави да неко чињење или нечињење учесника на тржишту, а посебно постојање неправичне уговорне одредбе, угрожава или прети да угрози колективни интерес потрошача.

Поступак за заштиту колективног интереса потрошача може да се води против трговца, односно удружења трговаца чија су поступања у супротности са одредбама овог закона, или ако уговара неправичне уговорне одредбе у смислу овог закона.

Покретање поступка по захтеву странке

Члан 194.

Поступак заштите колективног интереса може се, осим по службеној дужности, покренути и водити на основу захтева овлашћеног лица.

Лица овлашћена за подношење захтева за заштиту колективног интереса потрошача

Члан 195.

Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 162. овог закона.

Странке у поступку и покретање поступка

Члан 196.

Странке у поступку заштите колективног интереса потрошача су лице против кога је покренут поступак и подносилац захтева.

Својство странке немају подносиоци иницијативе за испитивање повреде колективног интереса потрошача, даваоци информација и података, стручна лица и организације чије се анализе користе у поступку, као ни државни органи и организације који сарађују са Министарством у току поступка.

О покретању поступка заштите колективног интереса потрошача доноси се закључак, који нарочито садржи опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача, правни основ и разлоге за покретање поступка.

Против закључка о покретању поступка није дозвољена посебна жалба и не може се покренути управни спор.

Министарство ће обавестити лице против којег је покренут поступак заштите колективног интереса потрошача о разлозима због којих се поступак води као и о битним чињеницама и доказима у поступку и позвати га да се изјасни у року од осам дана од дана пријема обавештења.

Одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача

Члан 197.

Министарство решењем одлучује о постојању повреде и одређивању мере.

Лице против којег се води поступак може у току поступка до његовог окончања дати предлог обавеза које је спремно да предузме ради отклањања повреде закона, са условима и роковима за спровођење (корективна изјава).

Решење из става 1. овог члана садржи и рок за спровођење изречене мере.

Против решења донетог у поступку заштите колективног интереса може се покренути управни спор.

Мера заштите колективног интереса потрошача

Члан 198.

Ако је утврђено постојање повреде колективног интереса, одређује се мера заштите колективног интереса потрошача, којом може да се наложи лицу против кога је вођен поступак да предузме одређено понашање или може да му се забрани одређено понашање, а нарочито да:

1) прекине са кршењем одредби овог закона којим се угрожава колективни интерес потрошача и уздржи се од будућег кршења;

2) отклони утврђену неправилност;

3) без одлагања обустави уговарање неправичних уговорних одредаба.

У решењу из члана 197. став 1. овог закона Министарство може трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

Решење којим се одређује мера из става 1. овог члана објављује се на интернет страници Министарства.

Привремена мера

Члан 199.

Ако постоји опасност од наступања штетних последица по права и интересе потрошача, Министарство, на предлог подносиоца захтева, може да наложи престанак вршења одређених радњи, односно обавезу предузимања радњи којима се спречавају или отклањају штетне последице.

Привремена мера може да траје до доношења решења у поступку заштите колективног интереса потрошача.

Прекид поступка

Члан 200.

Министарство прекида поступак заштите колективног интереса потрошача ако се трговац корективном изјавом обавеже да неће наставити или поновити радњу или акт којим се штети колективном интересу потрошача.

Прекид поступка из става 1. овог члана може да траје најдуже три месеца.

О поступању по обавези из става 1. овог члана Министарство води рачуна по службеној дужности.

Ако странка против које се води поступак не испуни или прекрши преузете обавезе пре истека рока од три месеца Министарство наставља поступак.

Ако странка против које се води поступак испуни преузете обавезе у прописаном року Министарство ће обуставити поступак.

Поступак за накнаду штете

Члан 201.

Покретање или вођење поступка за заштиту колективног интереса потрошача не спречава потрошача коме је проузрокована штета да покрене пред надлежним судом поступак за накнаду те штете или да пред судом покрене поступак за поништај или утврђивање ништавости уговора, односно да пред судом покрене други поступак захтевајући остварење својих права.

Примена правила општег управног поступка

Члан 202.

На питања у вези са поступком заштите колективног интереса потрошача која нису уређена овим законом, примењује се закон којим се уређује општи управни поступак.

XVI. НАДЗОР

Надлежност за надзор

Члан 203.

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине и министарство надлежно за послове туризма.

Органи државне управе и органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе, у оквиру свог делокруга, врше надзор над спровођењем прописа у области заштите потрошача и предузимају радње прописане овим законом и другим прописима.

Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма.

На све што овим законом није уређено у погледу инспекцијског надзора, примењиваће се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Сарадња у надзору

Члан 204.

Органи из члана 203. став 2. овог закона у вршењу надзора међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача.

Министарство управља пословима заштите потрошача. Органи из члана 203. става 2. овог закона дужни су да достављају Министарству анализу стања у областима из свог делокруга које се односе на заштиту потрошача и дају мишљење о питањима од значаја за заштиту потрошача.

Поступак инспекцијског надзора

Члан 205.

У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има права, дужности и овлашћења прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма.

На поступак инспекцијског надзора примењују се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор.

Пријаве повреде закона, односно друге информације, дојаве, поднесци и захтеви поднети ради предузимања инспекцијског надзора имају дејство иницијативе за покретање поступка, а подносиоци тих иницијатива немају својство странке у поступку.

У случају основане сумње да трговац обавља пословну праксу која се сматра непоштеном у смислу чл. 16–22. овог закона, ради доказивања надлежни инспектор може да користи прикривену куповину, ако се на други начин не могу обезбедити потребни докази или би то било значајно отежано. У оквиру прикривене куповине, надлежни инспектор овлашћен је да путем непосредног опажања прикупља доказе потребне за утврђивање чињеничног стања.

О свим радњама у поступку инспекцијског надзора од значаја за утврђивање чињеничног стања инспектор саставља записник.

Мера за отклањање незаконитости

Члан 206.

Ако утврди незаконитост, инспектор записником о инспекцијском надзору налаже трговцу да отклони утврђену незаконитост, са примереним роком за отклањање.

Рок из става 1. овог члана не може бити краћи од 24 сата ни дужи од два месеца, ако другачије није прописано.

Ако инспектор утврди да је трговац предузео меру која му је наложена и отклонио незаконитост, окончава поступак инспекцијског надзора достављањем трговцу записника у ком се наводи да су отклоњене утврђене незаконитости или недостаци у његовом пословању или поступању.

Ако трговац у остављеном року не отклони утврђену незаконитост, инспектор без одлагања доноси решење којим изриче меру за отклањање незаконитости са примереним роком из става 2. овог члана.

Ако трговац не поступи по решењу из става 4. овог члана, инспектор ће решењем изрећи меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Ако инспектор утврди да трговац обавља пословну праксу која се сматра непоштеном у смислу чл. 16-22. овог закона, доноси решење којим се трговцу забрањује да обавља непоштену пословну праксу.

Изрицање мера

Члан 207.

Мером из члана 206. овог закона, надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу ако:

1) не истиче цене, у складу са чл. 6–10. овог закона;

2) се не придржава истакнуте цене и услова продаје из члана 11. овог закона;

3) не обавештава потрошаче, у складу са чл. 12, 27, 28, 42, 108, 115. и чл. 141–143. овог закона;

4) наплаћује додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;

5) поступа супротно члану 26. овог закона;

6) не обавештава потрошаче у складу са чланом 28. овог закона;

7) не предаје потрошачу образац за одустанак од уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија, обавештење и уговор, односно исправу о уговору, у складу са чл. 31. и 32. овог закона;

8) није извршио повраћај плаћеног износа који је примио од потрошача, као и трошкове испоруке, у случају одустанка од уговора у законском року од 14 дана, у складу са чланом 35. став 1. овог закона;

9) врши директно оглашавање, супротно члану 39. овог закона;

10) шаље пошиљке које потрошач није наручио, у складу са чланом 40. став 1. овог закона;

11) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 41. овог закона;

12) не доставља потрошачу пратећу документацију уз робу, у складу са чланом 50. овог закона;

13) не поступа у складу са чланом 51. став 4. овог закона;

14) није испунио уговор у складу са чланом 53. став 1. овог закона;

15) не поступа у складу са чланом 54. ст. 1. и 2. овог закона;

16) у случају несаобразне робе, није поступио у складу са чл. 56. и 57. овог закона;

17) не издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 61. или чланом 102. став 3. овог закона;

18) злоупотребљава израз „комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, у складу са чланом 62. овог закона;

19) не обавештава потрошаче о начину и месту пријема рекламације или не обезбеђује присуство лица овлашћеног за пријем рекламација у току радног времена, у складу са одредбом члана 63. овог закона;

20) не води евиденцију рекламација у складу са одредбом члана 63. овог закона;

21) није без одлагања, одмах након закључења уговора, испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. овог закона;

22) није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чл. 74. и 75. овог закона;

23) не врати плаћено и ако зарачуна накнаду, све у складу са чланом 84. овог закона;

24) обуставља потрошачу пружање услуге од општег економског интереса, супротно члану 107. овог закона;

25) не издаје рачун у складу са чланом 112. овог закона;

26) не успоставља контакт линију у вези са прикључењем на дистрибутивну мрежу, квалитетом и коришћењем услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 113. овог закона;

27) оглашава или нуди на продају туристичка путовања, супротно члану 118. овог закона;

28) не 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 131. став 3. овог закона;

29) не изда потврду о гаранцији услед инсолвентности, у складу са чланом 140. овог закона;

30) не оглашава и не 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 142. овог закона;

31) не омогућава посебно потписивање уговорних одредаба о праву потрошача на одустанак од уговора, о трајању тог права и о забрани плаћања унапред за време трајања права на одустанак, у складу са чланом 143. ст. 8. и 9. овог закона.

Мером из члана 206. овог закона надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу који је давалац комерцијалне гаранције, ако:

1) продаје робу уз гарантни лист који је сачињен супротно члану 61. став 3. овог закона;

2) злоупотребљава израз „комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, у складу са чланом 62. овог закона.

Жалба

Члан 208.

Против решења из члана 206. став 4. овог закона може се изјавити жалба Министру у року од осам дана од дана пријема решења.

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

Против другостепене одлуке Министра странка којој је изречена мера у поступку инспекцијског надзора може да покрене управни спор у року од 14 дана од дана пријема другостепене одлуке.

XVI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Прекршај

Члан 209.

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

1) не поступи у складу са чланом 10. став 1. или став 2. или став 3. или став 4. тачка 1) или став 4. тачка 2) или став 5. или став 6. или став 8. или став 9. или став 10. овог закона;

2) обавља непоштену пословну праксу из члана 17. овог закона;

3) обмањује потрошача на начин прописан чл. 18–20. овог закона;

4) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 21. и 22. овог закона;

5) уколико не прибави сагласност потрошача за обављање додатног рада, у складу са чланом 92. овог закона;

6) не поступи у складу са чланом 104. став 2. или став 4. или став 5. овог закона;

7) поступи супротно члану 107. овог закона;

8) не дозвољава потрошачу да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса, у складу са чланом 110. овог закона;

9) не обавести потрошача о подацима из члана 115. овог закона;

10) поступи супротно члану 117. став 1. или став 2. или став 3. овог закона;

11) оглашава или нуди туристичко путовање, повезан путни аранжман или излет супротно члану 118. овог закона;

12) поступи супротно члану 119. овог закона;

13) не обавести потрошача о подацима из члана 120. овог закона;

14) поступи супротно члану 121. став 1. овог закона;

15) поступи супротно члану 122. став 4 овог закона;

16) поступи супротно члану 123. став 1. или став 3. или став 5. или став 6. овог закона;

17) једнострано измени уговор супротно члану 124. став 1. овог закона;

18) без одлагања не обавести путника о измени битних одредаба уговора, супротно члану 124. став 2. или став 3. овог закона;

19) обавештење о измени услова уговора не садржи податке из члана 124. став 4. овог закона;

20) не закључи нови уговор и не обезбеди нову гаранцију путовања, супротно члану 124. став 6. овог закона;

21) не омогући путнику умањење цене у складу са чланом 124. став 7. овог закона;

22) поступи супротно члану 125. став 4. или став 5. или став 6. или став 7. или став 8. овог закона;

23) најкасније у року од 48 сати не закључи уговор са путником, супротно члану 128. став 6. овог закона;

24) поступи супротно члану 128. став 8. или став 9. овог закона;

25) поступи супротно члану 129. став 7. или став 8. овог закона;

26) поступи супротно члану 131 став 1. или став 3. овог закона;

27) поступи супротно члану 132. овог закона;

28) поступи супротно члану 134. став 1. или став 4. или став 5. овог закона;

29) ограничи своју одговорност за накнаду штете на износ који је мањи од троструке укупне цене туристичког путовања, супротно члану 136. став 2. овог закона;

30) не омогући путнику да се на једноставан и приступачан начин обраћа лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања, супротно члану 137. став 1. овог закона;

31) поступи супротно члану 138. став 3. овог закона;

32) не изврши путнику повраћај уплаћених средстава у складу са чланом 140. став 3. овог закона;

33) не поступи у складу са чланом 141. став 1. или став 2. или став 5. овог закона;

34) поступи супротно члану 142. став 1. или члану 142. став 3. овог закона;

35) не поступи у складу са чланом 143. став 2. или став 3. или став 6. или став 7. овог закона;

36) поступи супротно члану 148. овог закона;

37) поступи супротно члану 149. став 1. или став 4. овог закона;

38) повреди колективни интерес потрошача из члана 192. овог закона;

39) поступи супротно мери заштите колективног интереса потрошача из члана 198. овог закона, што је утврђено коначним решењем;

40) поступи супротно налогу из решења инспектора из члана 206. став 4. овог закона.

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

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

Члан 210.

Новчаном казном у износу од 200.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако:

1) не поступи у складу са чл. 6–9. овог закона;

2) поступи супротно члану 11. овог закона;

3) не обавештава потрошача, у складу са чланом 12. овог закона;

4) наплати додатне трошкове без претходне изричите сагласности потрошача, у складу са чланом 13. овог закона;

5) продаје, испоручује, услужује и поклања алкохолна пића, укључујући пиво, дуванске и сродне производе, електронске уређаје за загревање дуванског односно биљног производа, електронске цигарете, у складу са прописом којим се регулише дуван, или пиротехничка средства, лицима млађим од 18 година живота, супротно члану 24. став 1. овог закона;

6) одбије да потрошачу прода робу која је изложена или на други начин припремљена за продају или одбије пружање услуге која се може обавити, уколико то није у супротности са другим прописом и општеприхваћеним пословним обичајима, супротно члану 26. став 1. овог закона;

7) поступи супротно члану 26. став 3. или став 4. овог закона;

8) не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из чл. 27. и 28. овог закона;

9) поступи супротно члану 31. овог закона;

10) поступи супротно члану 32. овог закона;

11) не изврши испоруку робе или услуге потрошачу у року прописаном чланом 33. став 1. овог закона;

12) поступи супротно члану 35. овог закона;

13) поступи супротно члану 39. овог закона;

14) шаље пошиљке које потрошач није наручио, супротно члану 40. овог закона;

15) врши оглашавање путем средстава комуникације на даљину, супротно члану 41. овог закона;

16) не прибави сагласност у складу са чланом 42. овог закона;

17) не поступи у складу са чланом 48. став 1. или став 2. или став 4. овог закона;

18) не поступи у складу са чланом 49. овог закона;

19) потрошачу приликом испоруке робе, не преда пратећу документацију која се односи на робу, у складу са чланом 50. овог закона;

20) не врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 51. став 4. овог закона;

21) не поступи у складу са чланом 54. ст. 1. и 2. овог закона;

22) не поступи у складу са чланом 61. став 3. или став 4. овог закона;

23) употребљава израз „комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, супротно члану 62. овог закона;

24) поступи супротно члану 63. став 3. или став 4. или став 6. или став 7. или став 8. или став 9. или став 10. или став 11. или став 12. овог закона;

25) не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, у складу са чланом 73. став 1. овог закона;

26) дигитални садржај или дигитална услуга коју је испоручио не испуњава захтеве из члана 74. овог закона;

27) не поступи у складу са чланом 80. став 3. овог закона;

28) не изврши повраћај уплата које је примио од потрошача у смислу члана 82. ст. 1. и 2. овог закона;

29) потрошачу не изврши повраћај сваког износа у смислу члана 80. ст. 4, 5. и 6. или члана 82. ст. 1. и 2. овог закона, у року из члана 84. став 1. овог закона;

30) не поступи у складу са чланом 85. став 1. овог закона;

31) не поступи у складу са чланом 96. став 1. овог закона;

32) не обавештава потрошача о подацима из чл. 108. или 109. овог закона;

33) не изда рачун за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације рачуна из члана 112. овог закона;

34) не обезбеди или јавно не објави бесплатну телефонску линију, у складу са чланом 113. овог закона;

35) не поступи у складу са чланом 173. став 2. или став 3. овог закона;

36) не изјасни се у складу са чланом 183. ст. 2. и 3. овог закона;

37) не учествује у усменој расправи у складу са чланом 184. став 2. овог закона.

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

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

Одмеравање казне

Члан 211.

Казна за прекршаје одмерава се у складу са законом којим се уређују прекршаји, узимајући у обзир олакшавајуће и отежавајуће околности као што су:

1) природа повреде;

2) тежина повреде;

3) обим и трајање повреде;

4) свака радња коју је трговац предузео како би ублажио или поправио штету коју је потрошач односно потрошачи претрпели;

5) раније овим законом утврђене повреде трговца;

6) финансијска добит коју је остварио или губици које је трговац избегао због повреде права потрошача, ако су ти подаци доступни,

7) санкције изречене трговцу за исту повреду у другим државама у поступцима који се односе на прекограничне случајеве, ако су информације о таквим санкцијама доступне;

8) као и друге олакшавајуће и отежавајуће околности.

Заштитна мера

Члан 212.

Уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 1) за повреду члана 10. ст. 2-5. и уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 40) овог закона, правном лицу се може изрећи и заштитна мера забране да врши одређене делатности у трајању од шест месеци до годину дана, као и заштитна мера јавног објављивања пресуде.

Уз прекршајну казну из члана 209. став 2. овог закона, за радње из члана 209. став 1. тачка 1) за повреду члана 10. ст. 2-5. и уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 40) овог закона, одговорном лицу у правном лицу може се изрећи мера забране да врши одређене послове у трајању од три месеца до једне године.

Уз прекршајну казну из члана 209. став 3. овог закона, за радње из члана 209. став 1. тачка 1) за повреду члана 10. ст. 2-5. и уз прекршајну казну из члана 209. став 1. тачка 40) овог закона, предузетнику се може изрећи и заштитна мера забране вршења одређених делатности у трајању од шест месеци до годину дана.

Застарелост прекршаја

Члан 213.

Прекршајни поступак за прекршаје из чл. 209. и 210. овог закона не може се покренути ни водити ако протекну две године од дана када је прекршај учињен, осим прекршаја из члана 209. став 1. тач. 38) и 39) овог закона, за које се прекршајни поступак не може покренути ни водити ако протекну три године од дана када је прекршај учињен.

На питања застарелости покретања и вођења прекршајног поступка која нису уређена овим законом примењују се одредбе закона којим се уређују прекршаји.

XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 214.

Тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписују се у листу тела за вансудско решавање потрошачких спорова под условима и на начин прописан подзаконским актом из члана 171. став 3. овог закона.

Члан 215.

Поступци који нису окончани до дана почетка примене овог закона, окончаће се по одредбама прописа по којима су започети.

Члан 216.

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

Члан 217.

До доношења подзаконских аката на основу овлашћења из овог закона примењиваће се подзаконски акти донети до дана ступања на снагу овог закона, ако нису у супротности са овим законом.

Члан 218.

Одредбе овог закона примењују се на дигитални садржај или дигиталне услуге који се испоручују након почетка примене овог закона осим чл. 85. и 86. овог закона који се примењују само на уговоре закључене од почетка примене овог закона.

Члан 219.

Даном почетка примене овог закона престаје да важи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21).

Члан 220.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се по истеку три месеца од дана ступања на снагу овог закона, осим члана 4. став 1. и члана 6, који почињу да се примењују ступањем на снагу овог закона.

О Б Р А З Л О Ж Е Њ Е

I. УСТАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење овог закона садржан је у члану 90. Устава Републике Србије, којим је утврђено да Република Србија штити потрошаче, као и у одредби члана 97. став 1. тачка 2. Устава, према којој Република Србија уређује и обезбеђује остваривање и заштиту слобода и права грађана. Право на заштиту потрошача уско је повезано са остваривањем права на здравље, безбедност, информисаност и правну сигурност грађана.

II. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

У складу са Споразумом о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране, који је ратификован Законом о потврђивању Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије, са друге стране („Службени гласник РС – Међународни уговори", број 83/08), Република Србија је преузела обавезу да законодавство, између осталог и у области заштите потрошача, усклади са правним тековинама Европске уније. Конкретно, чланом 78. овог споразума, Република Србија је преузела обавезе да ће обезбедити политику активне заштите потрошача у складу са комунитарним правом и усклађивање законодавства о заштити потрошача у Републици Србији са заштитом која је на снази у Заједници.

Додатно, Стратегија заштите потрошача за период 2019–2024. године („Службени гласник РС", број 93/19) као кључни стратешки документ, предвиђа унапређење постојећег законодавства и увођење нових механизама у складу са најбољом праксом Европске уније, као и законодавне мере у циљу унапређења система заштите потрошача у Републици Србији у складу са новим изазовима на светском тржишту, што представља и општи циљ овог стратешког документа. Наведена стратегија садржи меру 1.1. „Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача", која је кључна мера у Стратегији која се односи на усвајање новог закона. Ова мера предвиђа низ активности релевантних за доношење овог закона, а које су усмерене на: прецизирање постојећих законских одредби које ће бити измењене усвајањем новог Закона о заштити потрошача, увођење сразмерних и ефективних казнених одредби, измену режима вансудског решавања потрошачких спорова, усклађивање у области колективне заштите потрошача, усвајање новог закона о заштити потрошача и израду одговарајућих подзаконских аката. Такође, Акционим планом за спровођење Стратегије заштите потрошача за период 2019–2024. године, у периоду 2023. и 2024. године („Службени гласник РС", број 91/23) као мера је утврђено унапређење законодавства у области заштите потрошача ради даљег усклађивања са правом Европске уније и обезбеђивања делотворније заштите потрошача, нарочито у делу вансудског решавања потрошачких спорова и колективне заштите интереса потрошача. Активности дефинисане наведеним акционим планом садрже и прецизирање рокова, партнера па спровођењу и извора финансирања.

Тренутно важећи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС", број 88/21), који је ступио на правну снагу 19. септембра 2021. године, а примењује се од 19. децембра 2021. године, представљао је значајан корак у обезбеђивању високог нивоа заштите потрошача у Републици Србији, усклађивању домаћег законодавства са правом Европске уније и јачању институционалног оквира политике заштите потрошача. Међутим, током примене тог закона уочени су одређени недостаци који су спречавали његову пуну примену у пракси и нису омогућавали задовољавајући ниво заштите потрошача. Проблеми које закон треба да реши се односе на:

1) недовољно уређен и функционалан систем за ефикасно вансудско решавање потрошачких спорова;

2) потребе за јачом и посебно уређеном заштитом потрошача у области дигиталних садржаја и дигиталних услуга;

3) потребе за усклађивањем са новим директивама Европске уније и то посебно са:

- Директивом (ЕУ) 2019/2161 о бољој примени и модернизацији правила ЕУ о заштити потрошача,

- Директивом (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга,

- Директивом (ЕУ) 2019/771 о одређеним аспектима уговора о продаји робе.

Полазећи од наведених разлога, Министарство унутрашње и спољне трговине (у даљем тексту: Министарство) је пратило примену важећег Закона о заштити потрошача, спровело детаљне анализе стања и потреба у области заштите потрошача. Такође, узети су у обзир налази из досадашњих студија и искуства праксе, као и чињеница да од доношења важећег Закона о заштити потрошача 2021. године нису вршене његове измене нити допуне. Такође, потреба да се одговори захтевима праксе који су се појавили током примене Закона о заштити потрошача условили су потребу за доношењем осавремењеног прописа.

У циљу утврђивања најбољег начина решавања уочених недостатака, разматране су три опције:

1) „статус quo" – задржавање постојећег законског решења (не мењање Закона о заштити потрошача) уз покушај боље примене, тј. унапређење примене;

2) измена и допуна важећег закона, тј. доношење Закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача, којим би биле извршене одређене корекције дела уочених недостатака;

3) доношење новог Закона о заштити потрошача којим би биле извршене све потребне корекције уочених недостатака, спроведено даље усклађивање са правним поретком Европске уније (имајући у виду директиве ЕУ са којима важећи закон није усклађен) и потпуније и прецизније дефинисање механизама за спровођење Закона.

Прва опција је одбачена као немогућа, због неспособности постојећег законског оквира да на ефикасан начин регулише све релевантне области, посебно у светлу нових пракси на дигиталном тржишту и нових директива ЕУ које уређују ову област. Друга опција је одбачена због обима неопходних измена које би у суштини довеле до скоро потпуне измене закона, односно мењања скоро свих чланова закона кроз измене и допуне, а што би било у супротности са Јединственим методолошким правилима за

израду прописа („Службени гласник РС", број 21/10), која у погледу сврхе и обима измена и допуна изричито прописују у члану 47. став 2. да ако се више од половине чланова основног прописа мења, односно допуњује, треба донети нови пропис. Из претходно наведених разлога, будући да прве две опције нису могуће, изабрана је трећа опција – доношење новог Закона о заштити потрошача, јер је то најбољи начин да се у потпуности реше уочени проблеми и недостаци, а у складу са прописима Републике Србије. Министарство је образовало Радну групу коју су чинили представници ресорног министарства, представници других министарстава и државних органа, Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, привреде, удружења за заштиту потрошача, тела за вансудско решавање потрошачких спорова, стручне јавности (професори универзитета). На описани начин је обезбеђено учешће свих релевантних и заинтересованих страна у израду овог закона о заштити потрошача. Радна група је утврдила да је потребно спровести измене и допуне великог броја чланова да би била обезбеђена ефикаснија примена закона и несметаног функционисања тржишта у складу са најбољом ЕУ праксом, као и правно уређење питања и области које су уређене наведеним директивама ЕУ, а које нису транспоноване у важећи закон који је на правној снази. Додатно, уочена је потреба да се унапреде усвојена решења у циљу прецизирања правних норми и уклапања у тржишни и правни оквир Републике Србије. Оцењено је да обим неопходних измена и допуна захтева израду новог Закона о заштити потрошача. Описано стање ствари је довело и до, нумерички посматрано, већег обима овог предлога новог закона у односу на постојећи. Конкретно, важећи Закон о заштити потрошача садржи 196. чланова, а Предлог закона о заштити потрошача садржи 220. чланова.

Основни циљеви доношења новог закона јесу обезбеђивање:

- свеобухватније и делотворније заштите индивидуалних и колективних права потрошача, унапређења положаја потрошача као економски слабије стране у правном промету, кроз боље информисање и лакше остваривање права;
- ефикаснијег механизма за вансудско решавање потрошачких спорова;
- унапређења система заштите потрошача као одговор новим изазовима на светском тржишту;
- прилагођавања изазовима дигитализације и новим облицима трговине, а посебно уређење права потрошача у погледу дигиталних садржаја и дигиталних услуга;
- усклађености са правом Европске уније у области заштите потрошача, новим европским стандардима, даљим обавезама Републике Србије из процеса приступања Европској унији, а посебно усклађености са директивама (ЕУ) 2019/2161, 2019/770 и 2019/771;
- отклањања уочених недостатака у пракси, боље правне сигурности, предвидивости и ефикасности.

У односу на претходна законска решења, новим законом први пут се систематски и прецизно уређују права потрошача у вези са испоруком дигиталног садржаја и дигиталних услуга, односно положај потрошача на онлајн тржиштима. Посебно се уређују правила о (не)саобразности робе са дигиталним елементима, комерцијалним гаранцијама, а новине обухватају и нова правила у циљу прецизирања и унапређења института вансудског решавања потрошачких спорова. Новим законом обезбеђује се виши ниво заштите и прилагођавање српског потрошачког права савременим тржишним условима и стандардима Европске уније.

Текст Предлога закона о заштити потрошача израђен је у складу са стандардима квалитета прописаним Законом о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС", број 30/18), Јединственим методолошким правилима за израду прописа („Службени гласник РС", број 21/10), уз примену Уредбе о анализи ефеката прописа („Службени гласник РС", број 20/25), као и уз пуно уважавање обавеза из Преговарачког поглавља 28 (Заштита потрошача и здравља). Доношењем овог закона стварају се услови за модернији, транспарентнији и ефикаснији систем заштите потрошача у Републици Србији, у складу са најбољим европским праксама.

II. ОБЈАШЊЕЊЕ ОСНОВНИХ ПРАВНИХ ИНСТИТУТА ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА

Чланом 1. Предлога закона дефинише се циљ и предмет закона, што представља основни оквир за целокупну регулативу у области заштите потрошача. Циљ закона је унапређење положаја потрошача у правном поретку, и то путем регулисања њихових основних права, начина остваривања и заштите тих права, као и надлежности државних органа и улоге удружења и савеза, као организација цивилног друштва, чија је област деловања остваривање циљева заштите потрошача. Закон обухвата и посебне институционалне механизме, као што је вансудско решавање спорова, и одређује одговорности трговаца, што указује на свеобухватан приступ у складу са принципима заштите потрошача Европске уније. Овим чланом закон се поставља као системски акт и нормативни темељ за све даље прописе у овој области.

Члан 2. Предлога закона утврђује каталог основних права потрошача, који представља нормативни израз кључних вредности у заштити потрошача. Ова права се заснивају на УН принципима заштите потрошача и директно су усклађена са ЕУ праксом, нарочито у области безбедности производа, обавештености, учешћа у доношењу политика и правне заштите. Набрајањем ових права, законодавац наглашава социјални карактер заштите потрошача и поставља оквир за интерпретацију свих материјалноправних и процесних института предвиђених овим законом, јер помаже у тумачењу других конкретних одредаба. Право на едукацију и учешће указује на потребу активне улоге потрошача и развој културе одговорне потрошње.

Чланом 3. Предлога закона се уводи императивни карактер закона, односно утврђује обавезујућа природа његових одредаба. Предвиђа се да се потрошач не може унапред одрећи права која му закон гарантује, а свака уговорна одредба која такво одрицање покушава је ништава. То значи да се примена закона не може искључити уговором, што чини ову норму једном од кључних за спречавање злоупотреба трговаца. Такође, закон се примењује и у случајевима формалног покушаја заобилажења његових одредаба, што додатно осигурава заштиту економски слабије стране. Посебно је значајна примена начела социјалне правде и заштите угрожених потрошача као водиље приликом тумачења и примене закона.

Члан 4. Предлога закона уређује примену закона, укључујући прецизирање ситуација у којима ће се примењивати. У питању је одредба којом се уређује однос са другим законима. Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је посебним законом који је усклађен са правном тековином ЕУ, другачије прописано. Члан садржи одредбе о изузецима, како у погледу врсте уговора на које се одредбе закона не примењују, тако и у погледу врсте уговора на које се не примењују само поједине одредбе закона. Такође се одређује примена закона на уговоре о дигиталном садржају и дигиталним услугама, што представља транспозицију Директиве 2019/770 и прописује седам ситуација на које се одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге не примењују. У последњем ставу је наведено да ће Влада утврдити листу посебних закона који су усклађени са правним тековинама ЕУ.

Члан 5. Предлога закона садржи дефиниције појмова који се користе у закону, односно одређује значење појединих израза. Правилно и прецизно дефинисање термина омогућава доследну и јединствену примену законских решења. Потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности. Потрошач не може да буде правно лице. Другим речима, правна лица не уживају правну заштиту која потрошачима припада по овом закону. Дефиниције су усклађене са терминологијом права ЕУ, укључујући нове појмове попут „робе са дигиталним елементима, дигиталне услуге, дигитално окружење, онлајн тржиште, пружалац онлајн тржишта итд. Члан служи као основ за правно тумачење свих материјалних института и омогућава технички и системски прецизну примену закона. Изрази који се користе у овом закону и прописима који се доносе на основу овог закона, а који имају родно значење, изражени у граматичком мушком роду, подразумевају природни женски и мушки пол лица на која се односе.

Чланом 6. Предлога закона прописује се циљ остваривања права потрошача на обавештеност и транспарентност, такође, овај члан обавезује трговца да истакне продајну и јединичну цену робе или услуге на недвосмислен, читак и лако уочљив начин. Ова одредба је у складу са општим стандардима транспарентности утврђеним у праву ЕУ. У том смислу, ради обавештености потрошача и конкуретности, прописује се и обавеза трговаца да свакодневно објављују ценовнике, истих се придржавају и омогуће такве технолошке алатке којим ће се објављени ценовници моћи упоређивати.

Члан 7. Предлога закона проширује претходни захтев на обавезу трговца да сачини и јавно истакне ценовник или тарифу услуга. Циљ је обезбеђивање лаког приступа информацијама, као и равноправност свих потрошача, независно од локације пружања услуга. У том смислу, ценовник или тарифник услуга, трговац је дужан да истакне у излогу, пословним просторијама или на другом месту на коме нуди вршење услуга. У случајевима када се услуге пружају у посебном одељењу продајног објекта, трговац може да истакне ценовник или тарифних услуга у том одељењу.

Чланом 8. Предлога закона посебна пажња посвећена је услугама од општег економског интереса, као што су електрична енергија, гас, централно грејање (као топлотна енергија) и вода. Члан 8. предвиђа дужност трговца који нуди или оглашава вршење услуге трајног снабдевања електричном енергијом, гасом, топлотном енергијом или водом путем цевовода, да у понуди или огласу јасно истакне јединичне цене и друге цене које се не рачунају према потрошеној мерној јединици. Ова обавеза је у складу са начелима заштите потрошача у јавним услугама и представља конкретизацију политике транспарентности дефинисане у Стратегији заштите потрошача Републике Србије и у складу са правом ЕУ.

Члан 9. Предлога закона односи се на транспарентност цена у делатности бензинских станица и паркиралишта, што је потребно због специфичности ових места и чињенице да је у овим ситуацијама потрошач лице које управља моторним возилом. Сагласно овом члану, трговци морају на видљив и благовремен начин обавестити потрошаче (лице које управља моторним возилом) о ценама услуга, што омогућава потрошачима да донесу информисану одлуку пре него што уђу на простор бензинске станице или паркиралишта. Ово је нарочито важно за заштиту економских интереса потрошача и спречавање могућих злоупотреба или недоумица око цене услуге. Посебан нагласак се ставља и на обавезу истицања броја слободних паркинг места, чиме се повећава ефикасност коришћења паркиралишта и смањује непотребно заустављање или кружно кретање у потрази за слободним местом.

Члан 10. Предлога закона проширује обавезе трговаца у области угоститељства у погледу обавештавања потрошача о ценама на начин да прописује дужност трговца да у угоститељском објекту за пружање услуга исхране, пића и напитака на столовима истакне или пре пријема поруџбине преда ценовник у писаној форми сваком потрошачу, а на његов захтев и приликом плаћања. Поред класичног обавештавања путем писаних ценовника, (QR kod и сл.), али је трговац дужан да на захтев потрошача омогући увид у писану форму ценовника. Такође, уводе се специфични услови за јасно приказивање цена у различитим врстама угоститељских објеката, укључујући и забране наплате скривених трошкова који чине саставни и неодвојиви део основне угоститељске услуге (нпр. сервирање стола, есцајга, салвете и сл.) што је значајан корак ка заштити потрошача од непредвиђених намета. Посебно је значајна обавеза потрошача да у угоститељском објекту за смештај омогући трговцу увид у лични идентификациони документ ради евидентирања података о личности у централни информациони систем („е-туриста").

Члан 11. Предлога закона дефинише обавезу издавања рачуна од стране трговаца за продату робу или услугу. Законско решење предвиђа детаљан садржај рачуна, укључујући податке који су значајни за утврђивање идентитета трговца, а посебно и обавезу поштовања, тј. придржавања истакнуте цене и услова продаје. Посебно је забрањена наплата издавања и слања рачуна потрошачу, као и опомена потрошачу ради наплате доспелих новчаних потраживања, чиме се спречава стварање додатних трошкова за потрошаче.

Члан 12. Предлога закона уводи шири обим обавезе обавештавања потрошача пре закључења уговора о продаји робе или пружању услуга и то тако да оно буде учињено на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине, у складу са законом. Циљ ових одредаба је да се обезбеди да потрошач пре доношења одлуке о куповини има потпун и јасан увид у све релевантне аспекте производа или услуге. Укључене су и обавезе за техничке производе (резервни делови, сервис), као и дужност трговца да потрошача обавести о функционалности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући и мере техничке заштите, као и о релевантној компатибилности и интероперабилности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања; те постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалним гаранцијама. Обавезно је и информисање о могућности вансудског решавања спорова, што промовише алтернативне механизме заштите права потрошача и смањење оптерећења правосудног система.

Члан 13. Предлога закона појачава заштиту потрошача од неочекиваних додатних трошкова, укључујући и поштанске трошкове и трошкове транспорта и испоруке. Изричито се забрањује наметање додатних трошкова без претходне изричите сагласности потрошача. Ово правило има за циљ да се сузбије непоштена, тј. обмањујућа пословна пракса у којој се трошкови додају путем „подразумеваних" опција. Право потрошача на повраћај новца у случају противправног наплате додатних трошкова представља снажан механизам правне заштите.

Чланом 14. Предлога закона се на прецизан начин уређује тренутак измирења новчане обавезе потрошача, у складу са правилима о платном промету и законом који уређује платне услуге. Правило да се новчана обавеза сматра измиреном у моменту, тј. на дан пријема платног налога потрошача има значај за правну сигурност потрошача, нарочито у случајевима када се плаћање врши у последњем дану рока, те омогућава избегавање евентуалне штете услед кашњења у плаћању због процедура платних институција (банке, јавног поштанског оператора или другог лица, које у складу са законом пружа платне услуге).

Чланом 15. Предлога закона се наглашава значај едукација и информисања потрошача, које спроводе удружења и савези за заштиту потрошача , као превентивних мера у заштити њихових права. Удружењима и савезима за заштиту потрошача се даје посебна улога у пружању независних и објективних информација потрошачима, без оглашавања. Истовремено, увођењем садржаја о правима потрошача у наставне планове основног и средњег образовања (одредба става 2. овог члана), стварају се услови за дугорочну културу поштовања права и обавеза потрошача и подстиче изградња поверења у механизме заштите потрошача. Обавеза сарадње Министарства и удружења и савеза са образовним институцијама (из става 3. овог члана) усмерена је ка подизању свести и правне писмености ученика у смислу њихове едукације о потрошачким правима и обавезама.

Чланом 16. Предлога закона се уводи општа забрана непоштене пословне праксе трговца према потрошачу у свим фазама правног посла, тј. пре склапања, за време склапања и након склапања правног посла. Ова одредба представља основ за све даље одредбе које конкретизују облике непоштеног поступања трговца према потрошачу. Распоред терета доказивања истиче одговорност трговца и смањује терет за потрошача, у складу са начелом превенције манипулативних пракси. То практично значи да је терет доказивања тачности чињеничних навода трговца у вези са његовом пословном праксом на трговцу, као и да је трговац дужан да на захтев надлежног органа пружи доказ о тачности својих навода у вези са пословном праксом коју примењује.

Члан 17. Предлога закона ближе дефинише појам непоштене пословне праксе и уводи објективне критеријуме за њено препознавање, као што су одступање од професионалне пажње и утицај на економско понашање просечног потрошача. Трговац битно нарушава економско понашање потрошача ако својом пословном праксом битно умањује могућност потрошача да оствари потребан ниво обавештености за одлучивање, услед чега потрошач доноси економску одлуку коју иначе не би донео. Посебно је значајно што се у обзир узима и положај нарочито осетљивих група потрошача, успостављањем стандарда процене према просечном потрошачу те групе потрошача, чиме се додатно појачава ниво њихове заштите. Непоштеном се нарочито сматра обмањујућа пословна пракса и насртљива пословна пракса. Одредба овог члана је усклађена са члановима Директиве (ЕУ) 2005/29/ЕЗ о непоштеним пословним праксама, на којој се темељи ова област.

Члан 18. Предлога закона има за циљ да ближе објасни значење и домет појма обмањујуће пословне праксе у контексту заштите потрошача. С обзиром на значај поузданих и транспарентних информација у тржишним односима, законодавац овим чланом утврђује оквир за оцену да ли поступање трговца, било да се ради о изјавама, нетачним обавештењима, стварању општег утиска или на други начин (пропуштањем пружања релевантних информација), може довести до обмањивања потрошача. Обмањујућа пословна пракса подразумева свако поступање трговца којим се доводи или прети да доведе просечног потрошача у заблуду, тако да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, а посебно када трговац даје нетачне информације или ствара лажни утисак о роби или услузи. Навођењем низа конкретних примера, као што су обмањивање у погледу постојања или природе производа, његових основних обележја, цене, потребе за сервисирањем, права потрошача или идентитета трговца, члан 18. има за циљ да створи јасну правну основу за интервенцију надлежних органа у случају непоштене пословне праксе. Ова норма такође садржи значајан аспект превентивне функције – упозорава трговце на законске последице примене таквих пракси, те доприноси јачању поверења у тржиште и подстицању поштене конкуренције. Упоредноправно, овакво решење је усклађено са чл. 3. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом се мења чл. 6-7. Директиве (ЕУ) 2005/29 о непоштеним пословним праксама, као и са судском праксом Суда правде ЕУ која истиче значај перцепције просечног потрошача и контекста у коме се информације дају, као са Законодавац се, дакле, ослања на општи критеријум добро обавештеног и разумно обазривог потрошача, али истовремено пружа заштиту и осетљивим групама потрошача, када је обмањивање усмерено управо на њихову рањивост. Примена овог члана је од суштинске важности за спречавање

недозвољених тржишних пракси и јачање правне сигурности у области заштите потрошача. У сваком појединачном случају, надлежни органи ће на основу конкретних чињеница и утицаја на економско понашање потрошача, утврђивати постојање обмањујуће праксе, уз примену правила о терету доказивања који лежи на трговцу. На тај начин се обезбеђује правичност поступка и делотворност механизама заштите права потрошача.

Чланом 19. Предлога закона се одређује правни значај пропуштања као облика обмањујуће пословне праксе, у складу са одредбом члана 3.4. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом се мењају одредбе Директиве 2005/29/ЕЗ о непоштеним пословним праксама. Прецизира се да обмањујућа пословна пракса може настати не само активним поступањем трговца, већ и пропуштањем обавештавања о битним информацијама које су неопходне потрошачу за доношење информисане економске одлуке. Овим чланом законодавац установљава прецизне критеријуме како би се обезбедило да потрошачи не буду доведени у заблуду недостатком информација. Дефинисањем садржине појма битних информација, као и навођењем посебних ситуација у којима се овај облик праксе сматра обмањујућим, обезбеђује се транспарентност у трговачком поступању и правна сигурност за потрошаче. Надаље, изузетак који се односи на пружаоце услуге интернет претраживања пружа додатну прецизност у погледу ограничења обавезе обавештавања из става 2. тачка 7) овог члана. Законска решења садржана у овом члану доприносе ефикаснијој примени права потрошача и сузбијању прикривених облика тржишне манипулације.

Члан 20. Предлога закона уређује обмањујућу пословну праксу кроз набрајање специфичних облика који се, независно од околности конкретног случаја, сматрају непоштени према потрошачу. Увођење ове норме има за циљ јачање правне сигурности и превенцију трговачких поступака који могу довести потрошача у заблуду, пружајући му заштиту чак и у ситуацијама када није директно доказано да је економска одлука била нарушена, већ сама природа поступања трговца подразумева обмањивање. Списак обухвата 27 конкретно и прецизно дефинисаних радњи које представљају обмањујућу пословну праксу без обзира на околности појединачног случаја, што је у складу са Директивом 2005/29/ЕЗ о непоштеним пословним праксама и изменама из Директиве (ЕУ) 2019/2161. Посебна пажња посвећена је заштити потрошача у дигиталном окружењу, укључујући нове обавезе у погледу транспарентности претраживачких резултата и рецензија потрошача. Поред тога, може се рећи да овај члан има превентивну функцију јер не само да штити потрошаче од психолошких, економских и правних манипулација, већ прецизним нормирањем облика пословне праксе који се сматрају обмањујућом пословном праксом истовремено и мотивише трговце да унапреде сопствену праксу у складу са професионалним и етичким стандардима. Додатна вредност члана огледа се у томе што представља правну основу за поступање инспекцијских органа и утврђивање прекршаја.

Чланом 21. Предлога закона уређује се правни институт насртљиве пословне праксе, као један од облика непоштеног трговачког поступања према потрошачу, и прецизно се дефинише када се таква пракса сматра недозвољеном. Законодавац полази од чињенице да трговац, користећи узнемиравање, принуду или недозвољени утицај (злоупотребу позиције моћи), може нарушити способност потрошача да донесе рационалну и информисану одлуку у вези са куповином производа или услуге. Прописивањем правила садржаних у овом члану, српски правни систем доследно прати чл. 8. и 9. Директиве 2005/29/ЕЗ о непоштеним пословним праксама. Одређени су конкретни критеријуми на основу којих се, узимајући у обзир све околности случаја, утврђује постојање насртљиве праксе и тиме недозвољеност понашања трговца. Ти критеријуми су: време, место, природа и трајање насртљиве пословне праксе; употреба претећег или увредљивог језика или понашања; чињеница да трговац свесно, у намери да утиче на одлуку потрошача у вези са производом, користи несрећни случај који се догодио потрошачу или тешке околности у којима се потрошач налази, а које утичу на његову способност за расуђивање (злоупотреба тешких животних околности потрошача); тешка или несразмерна вануговорна препрека коју трговац поставља потрошачу који жели да оствари своје уговорно право, укључујући право да раскине или поништи уговор или изабере други производ или другог трговца; претња трговца да ће према потрошачу предузети одређену радњу која није у складу са законом. Члан 21. је у функцији заштите достојанства и аутономије воље потрошача, и омогућава надлежним органима да санкционишу трговце који врше притисак на потрошаче да купе производ који не желе.

Чланом 22. Предлога закона се утврђује списак конкретних облика пословне праксе који се у свим околностима сматрају насртљивом, и самим тим непоштеном, пословном праксом. У питању је директна имплементација Прилога I Директиве 2005/29/ЕЗ, која садржи облике пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом, без обзира на околности појединачног случаја. Установљава се посебна заштита потрошача у стамбеном простору, на промотивним догађајима, као и у комуникацији путем електронских средстава. Посебна пажња се посвећује заштити малолетника, права на приватност, као и заштити потрошача од емоционалне манипулације у смислу стварање погрешног утиска код потрошача да је освојио или да ће предузимањем одређене радње освојити награду или какву другу корист када награда или корист не постоји или ако је предузимање друге радње у циљу освајања награде или користи условљено тиме да потрошач плати одређену суму новца или претрпи одређене трошкове. У односу на важећи Закон о заштити потрошача новина је изричито прописивање још једног (деветог) облика пословне праксе који се сматра насртљивом пословном праксом, а то је обавезивање потрошача да купи производ или да било шта плати током бесплатног излета који је организовао трговац ради промоције или продаје производа. Јасним одређењем девет облика пословне праксе који се сматрају насртљивом пословном праксом постиже се висок ниво заштите потрошача, доприноси предвидљивости тржишног понашања, те ствара предуслов за ефикасан инспекцијски надзор.

Чланом 23. Предлога закона изричито се прописује право на накнаду штете због непоштене пословне праксе је новина у овом предлогу закона о заштити потрошача, јер у важећем Закону о заштити потрошача („Службени гласник РС", број 21) оно није на овакав начин садржано. Правило члана 23. овог предлога закона има важну улогу у правном систему заштите потрошача, јер омогућава оштећеном потрошачу да се обештети у случајевима када је претрпео конкретну материјалну или нематеријалну штету. Прописи којима се уређује одговорност за штету примењују се као општа правна правила, при чему је ова материја садржана у Закону о облигационим односима. На овај начин, потрошач добија средство заштите не само у управном или прекршајном поступку, већ и у грађанскоправном смислу, што показује комплементарност система заштите потрошача.

Посебна заштита малолетника садржана у члану 24. Предлога закона, има за циљ да предупреди могуће штетне последице конзумирања одређених производа као што су алкохолна пића, дувански и сродни производи укључујући електронске цигарете и слично, као и коришћење пиротехничких средстава. Закон то постиже на начин да изричито забрањује њихову продају, испоруку, услуживање или поклањање лицима млађим од 18 година, што представља јасан израз друштвене одговорности. Такође, даје се овлашћење трговцу да у случају сумње у узраст потрошача (да је лице млађе од 18 година) захтева увид у лични документ (важећу личну карту, пасош или возачку дозволу), чиме се спречава злоупотреба. Оваква решења доприносе превенцији негативних појава у друштву, нарочито у области јавног здравља, јер трговац који сумња у узраст потрошача није дужан да прода, испоручи или услужи наведене производе док му потрошач не омогући увод у лични документ. У односу на важећи Закон о заштити потрошача у вези са посебном заштитом малолетника се уводи новина у погледу навођења нових производа чије конзумирање може имати штетан утицај на лица млађа од 18 година живота, па су тако у производе који су у режиму недоступности продаје малолетницима додати: електронски уређаји за загревање дуванског односно биљног производа и електронске цигарете, у складу са прописом којим се регулише дуван. На овај начин се врши усклађивање са актуелним тржишним стањем у погледу врста производа, а све у циљу постизања посебне заштите малолетника.

Чланом 25. Предлога закона прописује се кодекс добре пословне праксе представља инструмент саморегулације и подстицај трговцима и групама трговаца да уређују међусобне односе и односе са потрошачима у складу са вишим стандардима, чиме представља допуну класичним механизмима заштите и јача поверење између потрошача и трговаца. Закон прописује обавезу трговаца или група трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да се придржавају одредаба садржаних у њему и контролишу поштовање правила тог кодекса, а надлежно министарство да подстиче трговце или групу трговаца који су приступили одређеном кодексу добре пословне праксе да о постојању и садржини тог кодекса обавештавају потрошаче, као и да подстиче трговце или групу трговаца да контролишу појаву непоштене пословне праксе трговаца или групе трговаца који су приступили том кодексу.

Чланом 26. Предлога закона се уређује питање продаје изложене робе и услуга, са циљем заштите потрошача од непоштовања јасно исказаних комерцијалних понуда. Забрана одбијања продаје робе 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 пословном праксом, у складу је са праксом Европске уније и спречава произвољност у поступању трговаца. Додатно, забрањује се условљавање продаје робе или услуге куповином друге робе или услуге, што је важан механизам за спречавање везаних понуда које могу довести до повреде економске слободе потрошача. Установљена је и дужност трговца да потрошачу обезбеди робу у тачној мери или количини, чиме се штите интереси потрошача од неправилног мерења и мерења на штету потрошача. Такође, установљава се дужност трговца да, уколико је примерено, омогући потрошачу да провери тачност мере или количине. На крају, у случају продајних подстицаја, прописује се обавеза трговца да их јасно и видљиво истакне, наведе услове за њихово остваривање и да их се придржава, чиме се обезбеђује транспарентност промотивних активности и спречавају обмањујуће праксе. Решења садржана у овом члану су у складу са начелима фер трговине и праксом ЕУ, укључујући члан 5. Директиве 2005/29/ЕЗ.

Члан 27. Предлога закона прецизира дужности трговца у погледу информисања потрошача пре закључења уговора на даљину или уговора који се закључује изван пословних просторија. Обавезе обавештавања проширене су у односу на тренутно важеће законско решење и односе се и на обавезу јасног и разумљивог обавештавања потрошача о географској адреси на којој трговац послује, ако не послује на адреси седишта, адреси електронске поште, називу и адреси трговца у чије име поступа, као и о другим средствима комуникације која омогућавају потрошачу да на трајном носачу података сачува преписку са трговцем, што укључује датум и време комуникације, чиме се обезбеђује додатна заштита. Одредбом овог члана трговац се обавезује да на јасан и разумљив начин потрошача обавести, између осталог, о продајној цени, да је цена персонализована на основу система аутоматизованог доношења одлука, додатним трошковима, праву потрошача на одустанак од уговора. Нарочито се истиче обавеза трговца да унапред информише потрошача о евентуалним ограничењима у погледу права на одустанак, као и условима повраћаја робе. Овај члан садржи прецизирање да је трговац дужан да наведене податке потрошачу пружи на српском језику, као и да правило да је терет доказивања извршења наведених обавезе на трговцу. Одредбама овог члана се суштински транспонује одредбама чл. 4.4. и 4.6. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом се мењају чл. 6. и 7. Директиве 2011/83/ЕУ о правима потрошача и обезбеђује се висок ниво информисаности потрошача, што је предуслов за доношење рационалних и свесних економских одлука. Посебно је значајно што се ове одредбе примењују се и на уговоре о снабдевању водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или на уговоре о снабдевању топлотном енергијом или о испоруци дигиталног садржаја који се не испоручује на трајном носачу података.

Чланом 28. Предлога закона се уређују посебне обавезе пружалаца онлајн тржишта у вези са пружањем кључних информација потрошачима. Посебна пажња посвећена је обавештавању потрошача о параметрима који одређују рангирање понуда, о статусу понуђача као трговца или лица које то није, о примени овог закона, као и о расподели уговорних обавеза између трећег лица које нуди робу, услугу или дигитални садржај и пружаоца онлајн тржишта. Овим чланом који је новина, правни систем Републике Србије се усклађује са новим захтевима који произлазе из Директиве (ЕУ) 2019/2161 (омнибус директива), којом се модернизује потрошачко право у дигиталном окружењу. Посебно се потенцира важност транспарентности у дигиталном окружењу како би се избегло довођење потрошача у заблуду приликом претраге, избора и куповине робе или услуга путем интернета. Осим што је кроз четири тачке прецизно прописано о чему је пружалац онлајн тржишта дужан да обавести потрошача и на који начин, ставом другим овог члана се изричито прописује да се наведена обавеза неће сматрати испуњеном ако је обавештење истакнуто само у општим условима пословања.

Члан 29. Предлога закона дефинише веома значајно право потрошача на одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија, у року од 14 дана. Ово право омогућава потрошачу да се предомисли без обавезе образлагања и без додатних трошкова, осим трошкова из чл. 35. и 36. овог закона. Уређује се и начин давања изјаве о одустанку, укључујући могућност коришћења прописаног обрасца. Терет доказивања да је потрошач дао изјаву у року, односно да је поступио у складу са одредбама ст. 1–5. овог члана, је на потрошачу. Право потрошача на одустанак од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија је једно од кључних инструмената заштите потрошача у е-трговини и формулисано је у складу са одредбама чл. 4.8. и 4.9. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом се мењају чл. 9. и 10. Директиве 2011/83/EU. Закон прописује и овлашћење министра надлежног за послове заштите потрошача да пропише садржину обрасца, чиме се унапређује правна сигурност и јединствена примена.

Чланом 30. Предлога закона се прецизира начин рачунања рока од 14 дана у коме потрошач може да одустане од уговора закљученог на даљину или изван пословних просторија. У складу са чланом 4.8. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом се мења члан 9. Директиве 2011/83/ЕУ, одредбе члана 30. обезбеђују да потрошач има реалну могућност да се упозна са робом или услугом пре доношења коначне одлуке. То практично значи да законодавац овим чланом прописује тренутак од када се рок рачуна, при чему се дан од ког почиње тећи рок разликује у зависности од врсте уговора. Конкретно, код уговора о пружању услуга, рок се рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца, а код уговора о продаји робе, од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. За сложеније облике испоруке, када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, сагласно ставу 4. овог члана, рок почиње да тече од дана када је последња пошиљка или део, доспео у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Законодавац посебно нормира периодичне испоруке робе, код уговора закључених на неодређено време, када рок почиње да тече од дана када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. На описани начин се обезбеђује равноправна заштита потрошача, спрам посебних ситуација. Посебно је значајан став 6. овог члана који прописује да, уколико трговац не

пружи потребна обавештења прописана овим законом (мисли се на обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона), рок за одустанак се продужава на 12 месеци, с тим да се овај посебни рок рачуна од дана истека рока за одустанак од уговора. Додатно, овим чланом се прописује да ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије то обавештење. Прописивање рока од 12 месеци (у ст. 6. и 7. овог члана) за одустанак од уговора у случају пропуштања трговца да достави предметно обавештење о одустанку, односно образац за одустанак, представља значајну санкцију за непоштовање обавеза трговца и истовремено инструмент заштите потрошача. На крају, овим чланом се прецизира да рок из ст. 1-7. овог члана истиче протеком последњег часа последњег дана рока.

Члан 31. Предлога закона уређује формалне услове за закључење уговора изван пословних просторија, чиме се јача правна сигурност потрошача и њихова заштита приликом закључења уговора у таквој ситуацији. Правила овог члана су усаглашена са чланом 4.7. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом се мења члан 8. Директиве 2011/83/ЕУ и захтевају да трговац потрошачу у писаној форми преда прописани образац за одустанак, читко и разумљиво обавештење (из члана 27. ст. 1- 2. овог закона) на српском језику и примерак потписаног уговора или исправу о уговору (ако је закључен усмени уговор). Наведену предају трговац је дужан да изврши у тренутку закључења уговора, а најкасније приликом испоруке робе. Ставом другим овог члана прописује се обавезно прибављање изричите претходне сагласности потрошача у случају дигиталног садржаја када се исти не испоручује на трајном носачу података, чиме се спречава злоупотреба дигиталне испоруке и обезбеђује информисан пристанак потрошача, јер се истовремено прописује и дужност трговца да прибави потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора. Предвиђа се и могућност испуњавања наведених обавеза на трајном носачу података, што је у складу са технолошким развојем и праксом у електронској трговини, с тим да је такво испуњење обавезе трговца пуноважно само уколико је потрошач са тим сагласан. Ставом четвртим овог члана прописано је да када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора (из члана 30. овог закона), трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Истовремено је прописано да захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.

У члану 32. Предлога закона прописани су формални услови за закључење уговора на даљину. Посебна пажња посвећена је уговорима закљученим путем телефона и интернета. У складу са одредбом члана 4.7. Директиве (ЕУ) 2019/2161 којом је мењан члан 8. Директиве 2011/83/ЕУ, наглашава се обавеза трговца да на јасан начин потрошачу саопшти основне информације пре закључења уговора. Конкретно, ако трговац телефоном позове потрошача у намери да закључи уговор на даљину, дужан је да, одмах након почетка разговора, предочи свој идентитет, као и да је позив учињен у комерцијалне сврхе. Ставом другим овог члана установљава се дужност трговца да у

разумном року по закључењу уговора, а најкасније у време испоруке робе или почетка пружања услуге, на трајном носачу података, преда потрошачу: (1) образац за одустанак; (2) на српском језику, читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона, осим ако средство даљинске комуникације има ограничен простор или време приказивања, када обавештење мора да садржи минимум података из члана 12. став 1. тач. 1-3), 8) и из члана 27. став 1. тачка 2) и 4) и став 2. тач. 1), 3) и 4) овог закона; (3) уговор или исправу о уговору (ако је закључен усмени уговор). Ставом 3. овог члана одређена је дужност трговца да прибави претходну изричиту сагласност ако се испорука дигиталног садржаја не врши на трајном носачу података и потврду потрошача да зна да таквом испоруком губи право на одустанак од уговора. Посебно је важно што је овим чланом изричито прописано да ако се слањем поруџбенице истовремено прихвата и обавеза плаћања, о томе мора да постоји јасно обавештење на поруџбеници или на тастеру или некој другој сличној функцији, ако се слање поруџбенице врши њиховим активирањем. Уколико овај услов, прописан ставом петим, није испуњен, законодавац овим чланом изричито прописује да уговор или поруџбеница не обавезују потрошача. Обезбеђује се и транспарентност у вези са средствима плаћања која се прихватају и ограничењима испоруке, јер такви подаци морају бити јасно и читко наведени на продајним интернет страницама, најкасније на почетку поступка наручивања.

Члан 33. Предлога закона уређује обавезу испоруке, односно пружања услуге у року од 30 дана од дана закључења уговора на даљину и уговора који се закључује изван пословних просторија (осим ако није нешто друго уговорено), што је стандардна одредба у потрошачком праву ЕУ. Циљ је да се обезбеди да трговац правовремено испуни уговорну обавезу и да се спречи неоправдано одлагање испоруке. У случају немогућности испоруке робе, односно пружања уговорене услуге, трговац је дужан да без одлагања обавести потрошача. Ставом трећим овог члана је изричито прописано да се на обавезе трговца и права потрошача у вези са испоруком у складу са уговором о продаји робе или пружању услуге, који је закључен на даљину или изван пословних просторија сходно примењују одредбе овог закона којима се обезбеђује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји.

Чланом 34. Предлога закона се утврђује правна последица одустанка потрошача од уговора. У складу са концептом заштите потрошача, одустанак производи ефекат као да уговор није ни закључен и настају обавезе трговца и обавезе потрошача које су детаљно прописане чл. 35-36. овог закона. Ова одредба је усаглашена са Директивом 2011/83/ЕУ, нарочито са чланом 13. наведене директиве.

Чланом 35. Предлога закона утврђује обавезе трговца у случају када потрошач оствари право на одустанак од уговора, у складу са чланом 29. Трговац има дужност да потрошачу без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана пријема обрасца за одустанак, врати све што је платио по основу уговора (купопродајну цену, трошкове испоруке и сл.). Међутим, ставом другим предвиђа се изузетак: уколико је потрошач изричито захтевао услугу доставе која одступа од најјефтиније уобичајене доставе коју је понудио трговац, трговац није дужан да му надокнади додатне трошкове који су последица таквог поступања. Надаље, овај члан уређује начин повраћаја средстава. Основно је правило да се повраћај врши истим средствима плаћања којима је потрошач извршио првобитну трансакцију, осим ако се потрошач није изричито сагласио са

коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове. Важно је и то што трговац има право да одложи повраћај средстава док не добије враћену робу или док потрошач не пружи доказ да је послао робу. Овим чланом је прецизирано и да трговац нема право да одлаже повраћај средстава ако је понудио да сам преузме робу. Ставом петим је прописано да трговац о сопственом трошку преузима робу која је била испоручена потрошачу у његовом дому у моменту закључења уговора изван пословних просторија ако роба по својој природи не може да се врати на уобичајен начин преко поштанског оператора. Такође, у ст. 6-10. овог члана уводе се новине у вези са дигиталним садржајем. Прописује се забрана коришћења садржаја који се не односи на податке о личности потрошача, уз прецизно наведена четири изузетка, затим обавеза трговца да на захтев потрошача стави на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или направио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, као и обавеза да потрошачу омогући преузимање таквог садржаја, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава. Посебно се прописује да приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности. Прописивање наведених правила у овом члану представља значајан напредак у уређењу и правној заштити дигиталних потрошачких права у Републици Србији. Ова правила су усклађена са Директивом (ЕУ) 2019/2161 Европског парламента и већа од 27. новембра 2019. године о измени Директиве већа 93/13/ЕЕЗ и директива 98/6/ЕЗ, 2005/29/ЕЗ и 2011/83/ЕУ Европског парламента и већа у погледу бољег извршавања и модернизације правила Уније о заштити потрошача и директно проистичу из члана 4. став 10. ове директиве.

Члан 36. Предлога закона одређује обавезе потрошача у случају одустанка од уговора. Одредбе овог члана садрже прецизна и јасна правила у вези са роком у коме је потрошач обавезан да трговцу врати робу, дефинише се обвезник плаћања трошкова враћања робе, одговорност за умањену вредност робе и случај искључења те одговорности, обавезе плаћања сразмерног износа према извршеним услугама до момента када је потрошач обавестио трговца о остваривању права на одустанак од уговора, начин обрачуна тог износа, као и правила када потрошач не сноси трошкове. Ставом 9. овог члана се изричито прописује да, осим у случајевима предвиђеним овим чланом, потрошач не сноси последице због остваривања права на одустанак од уговора. Значајну новину у односу на тренутно важеће законско решење представља правило, садржано у ставу 10. овог члана, да у случају одустанка од уговора потрошач не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу или их ставити на располагање трећим лицима. Када се одредбе члана 36. сагледају заједно са чланом 35. може се рећи да је њихов заједнички циљ постизање правне извесности и сигурности, као и избалансиране заштите и потрошача и трговца.

Чланом 37. Предлога закона уређују се последице коришћења права на одустанак од уговора на повезане уговоре. Конкретно, у случају да потрошач оствари право на одустанак од уговора, престаје правно дејство повезаних уговора без трошкова за потрошача, при чему се ово правило односи и на уговор о кредиту који је повезан с потрошачким уговором, независно од тога да ли је потрошачу кредит одобрио давалац кредита или је потрошач са трговцем закључио финансијску погодбу. Ставом трећим овог члана се правно прецизира ситуација ако је треће лице одобрило кредит потрошачу

за потребе финансирања обавеза из одређеног уговора са трговцем. У том случају је обавеза трговца да о одустанку потрошача од уговора обавести даваоца кредита, а давалац кредита је дужан да потрошачу без одлагања врати износ који је потрошач платио до одустанка од уговора са каматом, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештен о одустанку од уговора. Ово законско решење представља ефикасну заштиту интереса потрошача у везаним уговорним односима.

Члан 38. Предлога закона таксативно утврђује изузетке од права на одустанак од уговора тако што прецизно дефинише 13 случајева у којима потрошач нема право да одустане од уговора. Ови изузеци се односе на врсте добара и услуга код којих одустанак није целисходан или је немогућ због природе производа – попут брзо кварљивих добара, запечаћених производа због заштите здравља или хигијенских разлога, персонализоване робе и сл. Новину у односу на тренутно важеће законско решење представља одредба којом се изузеци од права на одустанак од уговора проширују и на случај испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу података ако је извршење започело после давања изричите сагласности потрошача да извршење уговора започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона и потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора, а трговац је поступио у складу са чланом 31. став 1. тачка 3) и 32. став 2. тачка 3) овог закона.

Чланом 39. Предлога закона уређује се директно оглашавање према потрошачима путем различитих средстава комуникације на даљину. Закон изричито забрањује директно оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом и другим средствима без претходне сагласности потрошача. Став 3. овог члана прописује обавезу вођења регистра потрошача који не желе да примају позиве и/или поруке телефоном, чиме се ближе одређује остваривање права потрошача на приватност и заштиту од непожељног маркетинга. Регистар се води при регулаторном телу за електронске комуникације, а оператори електронских комуникација су дужни да поступају по захтеву потрошача за упис или испис из регистра у прописаном року, који износи седам дана од дана пријема захтева потрошача. Прописана је и обавеза трговца да потрошача који је дао изричити пристанак на оглашавање телефоном, факсом, електронском поштом или другим средствима комуникације на даљину, пре него што учини оглашавање одређене робе или услуге, на јасан и недвосмислен начин, на српском језику, обавести о комерцијалној сврси активности. Изричито је прописано да приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности. Одредбе овог члана су усклађене са принципима Опште уредбе ЕУ о заштити података (GDPR).

Члан 40. Предлога закона има за циљ заштиту потрошача од тзв. ненаручених пошиљки, односно ситуација у којима трговац шаље робу или пружа услуге потрошачу са захтевом за плаћање робе или услуга које потрошач није наручио. Ставом првим је такво поступање према потрошачу изричито забрањено. Додатно, законодавац прецизира правне последице уколико до описане ситуације ипак дође, тако што прописује да у том случају, потрошач нема никакву обавезу према трговцу, нити је дужан да плати нити да врати такву робу. Да би се избегле било какве могуће недоумице и спречиле злоупотребе у пракси, изричито се прописује да ако потрошач не изјави ништа о роби која је достављена или услузи која је пружена (не изјасни се), то се неће сматрати

да је понуду прихватио. Овим ставом се прецизира да ћутање није прихватање. Ипак, у ставу 4. овог члана, закон дозвољава трговцу да, уместо наручене робе или услуге, испоручи или пружи другу исте цене и квалитета, али под условом да обавести потрошача да није у обавези да прихвати робу или услугу коју није тражио ни да сноси трошкове враћања робе трговцу. Одредбе овог члана јачају правну сигурност потрошача и спречавају злоупотребе у трговачкој пракси.

У циљу правног уређења оглашавања средствима комуникације на даљину, чланом 41. Предлога закона се прописује да трговац мора јасно и недвосмислено да истакне огласну природу поруке, како бу потрошач разумео да је порука комерцијалне природе. Идентификација трговца, у смислу идентитета правног или физичког лица у чије име се врши оглашавање, такође је прописана као обавезна. Поред тога, све промотивне игре, надметања и специјалне понуде морају бити јасно означене, са лако доступним и потрошачу разумљивим условима учешћа, односно условима под којима важи специјална понуда. Овакве одредбе имају за циљ заштиту потрошача од манипулативног или прикривеног маркетинга, као и од неразумевања услова промоције. Примена норми садржаних у овом члану доприноси транспарентности, усклађена је са добром европском праксом и принципима фер трговине.

Члан 42. Предлога закона представља новину у правном систему Републике Србије и уређује обавезе трговца када организује промотивне догађаје као што су излети или свечане вечере ради продаје производа. Трговац је дужан да у позиву јасно и на разумљив начин наведе сврху догађаја, као и све услове учешћа. Такав позив потрошачу мора бити достављен у писаној форми на папиру или, уз сагласност потрошача, на другом трајном носачу података. Овим законским прецизирањем се спречавају праксе у којима се потрошачи доводе у заблуду и уцењују да закључе купопродајне уговоре под притиском. Одредбе овог члана су у складу са општим начелима транспарентности и добровољности у закључењу уговора и пружају додатну правну заштиту потрошачима.

Чланом 43. Предлога закона се прописује да уговорна одредба обавезује потрошача само ако је јасно, једноставно и разумљиво формулисана, односно написана на начин који је прилагођен просечном потрошачу. Као просечан потрошач подразумева се разуман човек потрошачевог знања и искуства. Посебан значај се придаје моменту упознавања потрошача са садржајем уговорне одредбе, што подразумева обавезу трговца да то учини пре закључења уговора, а додатно се ставом 2. прописује и да се наведено мора учинити на начин који омогућава потрошачу стварно разумевање, узимајући у обзир карактеристике средства комуникације (нпр. телефон, интернет, писани уговор итд.). Наведене одредбе су у складу са чланом 5. Директиве 93/13/ЕЕЗ. Такође, овим чланом се обезбеђује да прихватање мора бити стварно, а не претпостављено — у супротном, уговорна одредба не производи правно дејство на потрошача. То је постигнуто правилима садржаним у ст. 3. и 4 овог члана, сагласно којима уговорна одредба обавезује потрошача ако је потрошач на њу пристао, као и да уговорна одредба чију је садржину одредио трговац тако да се сматра да је потрошач пристао на њу, ако изричито не нагласи да на ту одредбу не пристаје, не обавезује потрошача.

Члан 44. Предлога закона утврђује обавезно правило тумачења нејасних одредаба уговора у корист потрошача. Овај приступ је у складу са праксом Европског суда правде и уобичајеним правилима заштите слабије стране у уговорном односу. Сврха је да се у случају двосмислености, потрошач не доведе у неповољнији положај у односу на трговца који је саставио уговор. Реч је о уобичајеној формулацији коју садрже многа законодавства и грађански законици, а која потиче из римског права као правило *in dubio contra proferentem*, тј. *in dubio contra stipulatorem*. У члану 5. Директиве 93/13/ЕЕЗ употребљена је формулација: ако постоји сумња око значења неке одредбе, предност има тумачење које је најповољније за потрошача.

Чланом 45. Предлога закона се изричито прописује да су неправичне уговорне одредбе ништаве. Посебно се дефинише неправичност као значајна несразмера у правима и обавезама на штету потрошача, која произилази из уговорне одредбе супротне начелу савесности и поштења. При процени неправичности уговорне одредбе, као критеријуми се узимају у обзир: природа робе или услуга, околности закључења уговора, међусобна повезаност уговорних одредаба, као и начин информисања потрошача, тј. начин на који је постигнута сагласност о садржини уговора и начин на који је потрошач обавештен о садржини уговора. Правила садржана у члану 45. представљају директну имплементацију Директиве 93/13/ЕЕЗ и њене интерпретације у пракси Суда правде ЕУ.

Чланом 46. Предлога закона се на исцрпан начин набрајају уговорне одредбе које се по својој природи сматрају неправичним, без обзира на конкретне околности појединачног случаја. Таксативно се набраја девет ситуација који ограничавају или искључују одговорност трговца, ограничавају права потрошача да покрене одређени поступак или да употреби одређено правно средство, као и предвиђају неравноправне механизме за продужење или тумачење уговора. Овим чланом се спречава злоупотреба положаја моћи трговца у односу на слабију страну, што је потрошач. Уговорне одредбе које потпадају под овај члан аутоматски су ништаве. У односу на тренутно важеће законско решење, две ситуација су новина. То је ограничење или искључење права потрошача према трговцу или трећој страни у случају потпуног или делимичног неиспуњења уговорне обавезе трговца, укључујући ограничење или искључење права потрошача да пребије потраживање које има према трговцу са потраживањем које трговац има према потрошачу; и прећутно продужење уговора закљученог на одређено време, када се потрошач не изјасни, ако је рок у ком је потребно да се потрошач изјасни да не пристаје на продужење уговора непримерено кратак у односу на рок на који је уговор закључен.

Чланом 47. Предлога закона се уређује категорија уговорних одредаба за које се претпоставља да су неправичне, с тим да трговац може оборити ову претпоставку уз одговарајуће доказе. Члан 47. прецизно наводи 10 врста таквих уговорних одредаба, спрам њиховог предмета или последице. Наводе се, између осталог, одредбе којима се трговцу дају диспропорционална права на једнострани раскид уговора, измену уговора или задржавање плаћања потрошача. Претпоставка неправичности служи као инструмент превентивне заштите потрошача и као подстицај трговцима да формулишу уравнотежене и транспарентне уговорне услове.

Чланом 48. Предлога закона се уређују детаљне обавезе трговца у погледу испоруке робе потрошачу. Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, испоручи робу или преда исправу на основу које се роба може преузети. Одредбом првог става овог члана остављена је могућност да се уговором предвиди и другачији рок, чиме се поштује слобода уговарања, односно начело аутономије воље. Прецизира се да предмет испоруке мора у потпуности одговарати количини и квалитету који су уговорени, чиме се обезбеђује поузданост трговачких испорука потрошачу. Посебна пажња посвећена је ситуацији у којој трговац нуди испоруку робе на адресу потрошача, односно адресу коју одреди потрошач. У том случају, испорука мора бити у уговореном року и стању, уз обавезну писану потврду о издавању робе. Истовремено, прописано је да остављање робе испред врата потрошача или другог места не представља уредну испоруку. Додатно, ставом 4. овог члана се обавезује трговац да читљиво и јасно напише рок испоруке на рачуну или другој исправи о уговору, чиме се унапређује транспарентност.

Члан 49. Предлога закона прописује обавезу трговца да уколико стави на располагање потрошачима телефонску линију за питања у вези са закључењем или реализацијом уговора, те разговоре наплаћује не више од цене редовног позива, што је мера заштите од злоупотреба у комуникацији.

Чланом 50. Предлога закона се уређују питања пратеће документације уз робу, тако што се утврђује обавеза трговца да потрошачу, уз испоруку робе, обезбеди и одговарајућа упутства на српском језику. Ради се о упутствима за употребу, монтажу, као и другим информацијама које су значајне за правилно коришћење производа, било да произилазе из природе робе или важећих прописа. Законодавац прописује да упутство мора бити јасно и разумљиво, што значи да оно мора бити састављено на начин који просечан потрошач може лако да разуме. Упутство може бити сачињено у различитим формама – као засебан документ, утиснуто или залепљено на производ, амбалажу, у текстуалном или графичком облику, или као њихова комбинација.

Члан 51. Предлога закона има за циљ да уреди питање раскида уговора због неиспуњења испоруке и то чинити тако што изричито прописује да се уговор раскида по самом закону уколико трговац не испоручи робу у уговореном року, а рок испоруке је представљао битан елемент уговора или ако је потрошач обавестио трговца пре закључења уговора да му је рок, односно испорука на одређени дан, од суштинског значаја. Овим чланом се уводи механизам заштите потрошача у случају кашњења испоруке. Додатно, ставом 2. овог члана се потрошачу омогућава да уговор одржи на снази тако што може без одлагања трговцу дати накнадни рок за испуњење. Ако ни тада трговац не испуни обавезу, уговор се раскида по самом закону. Ставом 4. је прописана обавеза трговца да одмах, а најкасније у року од пет дана врати потрошачу све што је платио по основу тог уговора. Наведени рок од пет дана је новина, будући да у тренутно важећем закону он износи три дана.

Чланом 52. Предлога закона уређује се питање преласка ризика случајне пропасти или оштећења робе са трговца на потрошача. Основно правило је да ризик прелази на потрошача тек по предаји робе потрошачу или трећем лицу које је он одредио, а које није превозник или отпремник. До тог тренутка ризик описани ризик сноси трговац. Изузетак је прописан у случају када је предаја онемогућена без основаног разлога од стране потрошача или када је он својим понашањем спречава, у ком случају ризик прелази на потрошача по истеку уговореног рока за испоруку или у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако рок испоруке није уговорен. Такође, у случају када потрошач раскине уговор или због несаобразности предате робе тражи њену замену, ризик остаје на трговцу и након предаје робе, чиме се додатно штити интерес потрошача.

Чланом 53. Предлога закона се прописује обавеза трговца да испоручи робу која је саобразна уговору. Сагласно законском решењу садржаном у овом члану, роба је саобразна уговору ако испуњава и субјективне и објективне захтеве, ако је правилно уграђена и ако не постоје права трећих лица која би ограничила, умањила или искључила права потрошача, осим ако је потрошач о томе и обавештен и пристао. Субјективни захтеви за саобразност, прецизно дефинисани кроз четири тачке, односе се на договорене карактеристике производа, док објективни захтеви, такође јасно одређени кроз четири тачке, подразумевају својства потребна за редовну употребу робе исте врсте. Прецизно је уређена улога и значај јавних изјава произвођача, трговца и других учесника у ланцу испоруке у обликовању очекивања потрошача. Ставом 4. су дефинисати услови под којима таква јавно дата изјава не обавезује трговца. Питања која се односе на саобразност робе уговору су у овом члану уређена значајно садржајније, детаљније и прецизније него што је то у тренутно важећем закону којим је уређена заштита потрошача.

Члан 54. Предлога закона успоставља обавезу трговца да обезбеди ажурирања за робу са дигиталним елементима како би се одржала њена саобразност, што укључује и обавезу трговца да обавести потрошача о ажурирањима. Ажурирања укључују и сигурносна ажурирања. Период у ком трговац мора обезбедити ажурирања јесте онај који потрошач може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху робе и дигиталних елемената а узимајући у обзир околности и природу уговора о продаји. Код уговора о континуираној испоруци, рок траје најмање две године или дуже, у зависности од уговора. Потрошач је дужан да самостално инсталира ажурирања која су му достављена, али само ако је био обавештен о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и ако упутство не садрже недостатке. У супротном, трговац остаје одговоран. Правила садржана у овом члану представљају новину, јер наведена питања до сада нису била уређена, нити су садржана у тренутно важећем закону којим се уређује заштита потрошача.

Члан 55. Предлога закона уређује одговорност за несаобразност и то на значајно потпунији начин него што је то у важећем закону којим се уређује заштита потрошача. Изричито се прописује да трговац одговара за сваку несаобразност која постоји у моменту испоруке потрошачу (без обзира на то да ли је за ту несаобразност знао), за оне које настану касније, али потичу од узрока који је постојао у моменту испоруке потрошачу; ако је потрошач могао лако уочити, осим ако је трговац изјавио да је роба саобразна уговору. Новина је прецизно прописивање правила која се односе на

инсталације и робу са дигиталним елементима у ставу 2. У том контексту се прецизира одговорност трговца за несаобразност проистеклу из неправилне инсталације, ако је она извршена од стране трговца или је била последица недостатка у упутству које је доставио трговац. Став 3. јасно одређује када трговац не одговара за несаобразност у ситуацији када је потрошач био посебно обавештен да роба не испуњава објективне захтеве и са тим се посебном изјавом изричито сагласио. Веома је значајно што се ставовима 4. и 5. прописује да одговорност трговца за несаобразност робе уговору не сме бити ограничена или искључена супротно одредбама овог закона, као и да је свака уговорна одредба у том смислу погођена санкцијом апсолутне ништавости.

Члан 56. Предлога закона уређује права потрошача када је испоручена роба несаобразна уговору. У тој ситуацији, потрошач који је обавестио трговца о несаобразности има право да захтева отклањање несаобразности, путем оправке или заменом, или да захтева адекватно смањење цене, или да раскине уговор. Прецизирано је да се оправка или замена од стране трговца врше без накнаде када испоручена роба није саобразна уговору, а ставом 2. овог члана је изричито прописано да потрошач има право избора између оправке или замене. Трговац може одбити отклањање несаобразности оправком или заменом, само ако је то немогуће или представља несразмерно оптерећење за трговца, при чему је прецизно одређено шта оно значи јасним одређењем критеријума и мерила, како би се избегло произвољно поступање и злоупотреба овог правила. Такође, овим чланом је јасно прописано да потрошач има право на замену или друге мере ако се недостатак саобразности поново јави након прве оправке, при чему је поновна оправка могућа само уз изричиту сагласност потрошача. Предвиђени су и рокови и услови за отклањање несаобразности, као и дужност трговца да сноси све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, што значи да је отклањање несаобразности бесплатно за потрошача. Ставом 10. овог члана је недвосмислено формулисано правило да потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна, при чему је новина правило да је терет доказивања да је несаобразност робе незнатна на трговцу, чиме су потрошачи додатно заштићени од евентуалних злоупотреба неоснованих позивања трговаца да је реч о незнатној несаобразности. Важна новина јесте изричито прописивање да потрошач није дужан да плати преостали износ цене пре отклањања несаобразности, као и да није дужан да плати за уобичајену употребу замењене робе за период пре њене замене. Такође, новина је правно уређење ситуације у којој је роба већ инсталирана, када је трговац у обавези да обезбеди и уклањање несаобразне робе и поновну инсталацију замењене или поправљене робе (односно трошкове отклањања и инсталације), при чему ова права потрошача не утичу на неспорно право потрошача да захтева накнаду штете од трговца, коју остварује у складу са општим правилима о одговорности за штету.

Чланом 57. Предлога закона, који представља новину, детаљно се уређује право потрошача да захтева одговарајуће умањење цене или раскид уговора, уколико трговац није благовремено или адекватно отклонио несаобразност робе, или ако је из околности јасно да то неће учинити у разумном року или без значајних непогодности за потрошача. Посебно је значајна новина изричито прописивање „знатне несаобразности" као основа за остваривање права на раскид уговора или умањење цене. У ставу 2. овог члана се примерено прецизира начин како се утврђује висина умањења цене, а то је на основу упоредне вредности примљене робе и вредности саобразне робе у тренутку закључења уговора. Истиче се да потрошач своје право на раскид уговора о продаји остварује

једнострано, изјавом воље трговцу. Надаље, предвиђен је делимичан раскид уговора у случају када предмет уговора обухвата више робе. Тада потрошач има избор да уговор раскине само у односу на несаобразну робу или у целини, ако није разумно очекивати да задржи само остатак саобразне робе. У случају раскида, потрошач има обавезу да врати робу о трошку трговца, а трговац да врати продајну цену у року од три дана од дана када је робу примио или кад је од потрошача примио доказ да је робу послао трговцу.

Чланом 58. Предлога закона уређује се одговорност трговца за правне недостатке продате ствари и уговорене услуге. Под правним недостатком подразумева се постојање права трећих лица које искључује, умањује или ограничава право потрошача, уколико потрошач није био обавештен нити је на то пристао. Овакво решење афирмише начело савесности и поштења у промету, уз истовремену заштиту потрошача од нежељених правних недостатака на продатој ствари или уговореној услузи. У вези са тим, потрошач има иста права као код материјалне несаобразности, укључујући захтев на отклањање несаобразности, умањење цене и раскид уговора. Ставом 2. се забрањује уговорно ограничавање или искључивање трговчеве одговорности за правне недостатке, чиме се обезбеђује потпуна заштита потрошача.

Члан 59. Предлога закона уводи прецизна правила о роковима за одговорност трговца за несаобразност робе, као и о терету доказивања. Основно правило је да трговац одговара за несаобразност која се појави у року од две године од дана испоруке потрошачу. Значајна новина јесу прецизна правила у ставу 2. која се односе на робу са дигиталним елементима, код које се рокови везују за период континуиране испоруке дигиталног садржаја, било да је у питању двогодишњи или дужи рок. Такође, ставом 3. се поставља оборива претпоставка у корист потрошача да је несаобразност постојала у тренутку испоруке робе потрошачу ако се појави у року од годину дана од дана испоруке потрошачу, осим ако се не докаже супротно, при чему терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац. За половну робу, став 4. овог члана допушта уговорно скраћење рока, али не испод једне године. Даље, рокови мирују за време трајања процеса отклањања несаобразности. Обавеза потрошача је да обавести трговца у року од два месеца од сазнања за несаобразност (субјективни рок), а најкасније у року од две године од дана испоруке робе потрошачу, што представља објективни рок. На описани начин се обезбеђује уравнотежена заштита интереса обе стране.

Члан 60. Предлога закона уређује право на регрес трговца, односно могућност да се трговац који је испунио обавезе према потрошачу због несаобразности робе, накнадно наплати од другог трговца у ланцу набавке. Ово решење је од великог практичног значаја јер обезбеђује да коначну одговорност сноси онај учесник у ланцу који је узроковао несаобразност. Право на регрес обухвата и случајеве када је несаобразност последица пропуштеног ажурирања дигиталног садржаја, чиме су обухваћене и обавезе у вези са технолошки напреднијим производима. Наведено нормативно решење садржано у овом члану је потпуније и прецизније у односу на тренутно важеће законско решење.

Чланом 61. Предлога закона се уређују обавезе и одговорности даваоца комерцијалне гаранције, као и садржина гарантног листа. Посебна пажња посвећена је заштити потрошача у случајевима када су услови комерцијалне гаранције мање повољни од услова датих у оглашавању. У том случају, према новом решењу које садржи члан 61., давалац комерцијалне гаранције је обавезан да испуни обавезе у складу са оглашавањем, осим ако је до измене огласне поруке дошло благовремено, тј. пре склапања уговора и на одговарајући начин. У случају да је произвођач давалац комерцијалне гаранције за трајност робе, он директно одговара потрошачу за отклањање несаобразности у виду оправке или замене производа у трајању гарантног рока. Став 2. овог члана оставља простор произвођачу да у изјави понуди и повољније услове у корист потрошача. Трговац има обавезу да потрошачу преда гарантни лист у писаној форми, електронском облику или другом трајном носачу података најкасније у тренутку испоруке потрошачу. Услов за електронску форму је сагласност потрошача. Гарантни лист мора бити једноставан и разумљив, као и да садржи податке о правима потрошача, даваоцу гаранције, поступку остваривања права из гаранције, идентитету робе и условима важења. Чак и уколико гарантни лист не буде у складу са наведеним захтевима, ставом 5. овог члана је изричито прописано да комерцијална гаранција остаје важећа, односно пуноважна, а потрошач има право да захтева њено испуњење у складу са датом изјавом. Овим чланом се изричито наглашава да комерцијална гаранција не утиче на права потрошача која произлазе из законске одговорности трговца за саобразност робе уговору.

Члан 62. Предлога закона има за циљ спречавање злоупотребе израза „комерцијална гаранција" у трговачкој пракси. Трговци не смеју користити наведени израз или њему сличне ако потрошач закључењем уговора о продаји не стиче више права од оних која већ има на основу законске одговорности трговца за несаобразност робе уговору или других права у складу са овим законом. Употреба наведеног израза без додатне стварне погодности представља обмањујућу трговачку праксу, која је као таква супротна одредбама закона. Због тога је планирани ефекат примене овог члана да се спречи довођење потрошача у заблуду, те да се обезбеди потпуно и објективно информисање потрошача о њиховим правима, односно о обавезама трговаца.

Чланом 63. Предлога закона уређује се поступак изјављивања и решавања рекламација које потрошач може поднети трговцу ради остваривања својих законом гарантованих права. Потрошач има право да изјави рекламацију уколико постоји несаобразност робе, погрешно обрачуната цена, други недостаци или уколико жели да оствари права из комерцијалне гаранције. Трговац је дужан да изјављену рекламацију прими, а утврђивање несаобразности не сме наплаћивати. Члан 63. изричито предвиђа могућност подношења рекламације трговцу у року у коме траје његова одговорност, а по истеку тог рока издаваоцу комерцијалне гаранције. Новина у овом члану јесте и прописивање правила у ставу 2. да ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, потрошач може директно њему поднети рекламацију током периода важности гаранције. Законодавац овим чланом налаже обавезу трговца да прими рекламацију и да на продајном месту истакне обавештење о начину и месту пријема рекламација, као и да обезбеди присуство овлашћеног лица за њихов пријем у току радног времена. Потрошач може поднети рекламацију усмено, писаним путем, телефоном или електронски. Трговац је дужан да евидентира све примљене рекламације и чува ту евиденцију најмање две године, уз

обавезу да приликом обраде података поштује прописе о заштити података о личности. Дужан је и да без одлагања изда потврду о пријему рекламације, односно саопшти број под којим је она заведена. Најкасније у року од осам дана, трговац мора доставити потрошачу писани или електронски одговор који садржи одлуку, образложење ако је рекламација одбијена, изјашњење о захтеву и конкретан предлог рока и начина решавања ако је прихваћена. Рок за решење рекламације не сме бити дужи од 15 дана (односно 30 дана за техничку робу и намештај). Ако се потрошач не изјасни у року од три дана на предлог трговца, сматраће се да није сагласан са предлогом. Трговац је дужан да у одговору на рекламацију изричито обавести потрошача о обавези изјашњења, последицама пропуштања тог рока и о застоју рокова. Продужетак рока за решавање могућ је само једном и искључиво уз сагласност потрошача, што трговац мора и евидентирати у евиденцији примљених рекламација. Ако рекламацију одбије, трговац је дужан да обавести потрошача о могућности вансудског решавања спора. За потрошаче је веома значајно то што је ставом 13. овог члана изричито прописано да немогућност потрошача да достави амбалажу трговцу не сме бити услов за пријем рекламације, нити разлог за одбијање отклањања несаобразности. Ако се усмено изјављена рекламација одмах реши, трговац није дужан да спроводи формалну процедуру издавања потврде и одговора.

Чланом 64. Предлога закона се уређује одговорност за безбедност и то тако што се најпре прописује да сва роба и услуге које су намењене потрошачима или за које постоји реална вероватноћа да ће их потрошачи користити, морају бити безбедне. Безбедност се не дефинише овим чланом, већ се разуме у складу са прописима којима се уређује безбедност производа. Увођењем обавезе трговца да ставља у промет искључиво безбедне производе (робу и услуге), овај предлог закона је усклађен са начелима права ЕУ и праксом која ставља акценат на превентивну заштиту потрошача. Наведено укључује и обавезу усаглашавања са прописима који уређују безбедност производа, чиме се упућује на поштовање секторских и посебних прописа у овој области, као што су прописи о техничким захтевима за производе, санитарни, фитосанитарни и еколошки стандарди.

Чланом 65. Предлога закона је прописан начин поступања Министарства у случају постојања основане сумње да је угрожено право потрошача на безбедност. Уколико се сумња да је на тржишту роба или услуга која представља опасност по живот, здравље, имовину или животну средину, односно роба чије је поседовање или употреба забрањена, Министар је овлашћен да Влади Републике Србије предложи доношење одлуке о хитној и заједничкој или координисаној ванредној инспекцијској контроли. Ова одредба јача улогу Министарства у координацији рада инспекцијских органа, што је од посебне важности у ситуацијама које могу довести до озбиљних последица по потрошаче. Циљ ове норме је превентивна и благовремена реакција у случајевима потенцијалне или стварне повреде права потрошача на безбедност, кроз координисану интервенцију надлежних органа.

Чланом 66. Предлога закона се дефинише појам недостатка код производа.

Производ има недостатак ако не обезбеђује сигурност коју потрошач са правом очекује, узимајући у обзир све релевантне околности. То укључује начин оглашавања, разумно очекивану употребу производа и време стављања у промет. Прецизира се ставом 2. овог члана да се само постојање квалитетнијег производа који је касније стављен у промет не сматра основом за постојање недостатка, чиме је искључена могућност произвољног тумачења.

Чланом 67. Предлога закона се уређује право оштећеног лица на накнаду штете у случају када производ има недостатак. Да би остварио право на накнаду, оштећени мора да докаже постојање штете, недостатка и узрочну везу између недостатка и штете. Ставом 2. овог члана се прецизира да оштећени остварује накнаду неимовинске штете према општим правилима о одговорности за штету.

Члан 68. Предлога закона уређује одговорност произвођача тако што прописује да произвођач сноси објективну одговорност за штету која настане услед недостатка на производу. Наведено савремено правило о објективној одговорности се примењује независно од тога да ли је произвођач знао за постојање недостатка, чиме се наглашава виши степен дужности произвођача у обезбеђењу безбедности својих производа.

Чланом 69. Предлога закона су предвиђени основи за ослобађање произвођача од одговорности за штету од производа са недостатком. Произвођач не одговара ако докаже да није ставио производ у промет, да недостатак није постојао у време стављања у промет, да производ није направљен у оквиру његове делатности, или да је производ усаглашен са релевантним прописима донетим од стране надлежног органа. Посебно се регулише одговорност произвођача саставног дела и могућност делимичног или потпуног ослобађања у случају да је оштећени или лице за које је он одговоран својом кривицом допринео настанку штете. Ставом 4. се јасно прописује да је произвођач искључиво одговоран ако је настанку штете од производа са недостатком делимично допринело треће лице.

Члан 70.Предлога закона има за циљ да уреди питање одговорности више лица за исту штету. То је учињено недвосмисленим правилом да ако је више лица одговорно штету од производа са недостатком, њихова одговорност је солидарна. Овакво решење пружа додатну заштиту оштећеном, јер му омогућава да потражује накнаду од било ког од одговорних лица и тиме ствара значајно повољнији положај за оштећеног потрошача него када је одговорност више лице подељена.

Члан 71. Предлога закона прописује рокове застарелости за потраживање накнаде штете од производа са недостатком. Субјективни рок од три године тече од дана када је оштећени дознао за штету, недостатак и идентитет произвођача, а објективни и апсолутни рок застарелости је десет година од стављања производа у промет. Наведено значи да се субјективни рок креће у оквиру објективног, чијим истеком у сваком случају наступа застарелост. Рокови садржани у овом члану доводе у склад потребу за правном сигурношћу и заштитом потрошача.

Чланом 72. Предлога закона се јасно прописује да се одговорност произвођача за штету од производа са недостатком не може уговором искључити ни ограничити. Наведено правило има за циљ спречавање евентуалних злоупотреба и обезбеђење пуне и непромењене заштите потрошача у складу са јавним интересом и основним начелима потрошачког права.

Чланом 73. Предлога закона се први пут у српско законодавство уводе посебна правила која се односе на уговоре о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга. Испорука дигиталног садржаја или услуга третира се као обавеза трговца која настаје одмах по закључењу уговора, осим ако је другачије уговорено. Уредна испорука се сматра извршеном када су дигитални садржај, средство за приступ садржају, односно дигитална услуга учињени доступним потрошачу или (физичком или виртуелном) уређају који је он одредио. Ова одредба је усклађена са Директивом (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга, тј. конкретно са чланом 5. ове директиве.

Чланом 74. Предлога закона се уређују критеријуми саобразности дигиталног садржаја и дигиталних услуга. Саобразност је дефинисана кроз субјективне и објективне захтеве који морају бити испуњени да би се сматрало да је трговац испунио своју обавезу. Субјективни захтеви се односе на индивидуално уговорене услове, укључујући специфичне карактеристике или сврху за коју је садржај набављен, док објективни захтеви укључују стандарде који су уобичајени за ту врсту дигиталног садржаја или услуге. Посебно је значајна одредба којом се прописује обавеза трговца да обавести потрошача о ажурирањима, која укључују безбедносна ажурирања, а која су потребна како би садржај био саобразан и да их испоручи током периода који је одређен ставом 6. овог члана. Прописане су и последице ситуације када потрошач у разумном року не инсталира достављена ажурирања. Прецизирано је да ако је уговором предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног временског периода, тај дигитални садржај или дигитална услуга морају бити саобразни током уговореног временског периода. Ставом 10. се прецизно и јасно прописује да се, ако уговорне стране не договоре другачије, дигитална услуга и дигитални садржај испоручују у најновијој верзији која је била доступна у тренутку закључења уговора. Одредбе овог члана, које представљају новину у нашем правном систему су у складу са члановима 7–8. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга.

Чланом 75. Предлога закона, који је такође новина у домаћем правном систему, уређује се одговорност трговца у случају несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, а која је настала услед њихове неправилне интеграције у дигитално окружење потрошача. Прецизирају се два основа за одговорност трговца: први, када је интеграцију извршио трговац и други, када је интеграцију извршио потрошач, али је она била заснована на упутству које је доставио трговац, чија је непотпуност или неисправност проузроковала несаобразност. Ова одредба штити потрошача и у ситуацијама у којима сам спроводи одређене техничке кораке и поступа у складу са достављеним инструкцијама, али је несаобразност последица недостатка у упутству за интеграцију које је доставио трговац.

Члан 76. Предлога закона се односи на ситуације у којима је потрошач онемогућен или ограничен у коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге због права трећег лица, нарочито у области интелектуалне својине. У таквим случајевима, потрошач има право да захтева отклањање несаобразности као последицу правних недостатака. Иако могу постојати ситуације у којима уговор може бити ништав или рушљив када је могућност отклањања несаобразности искључена, у већини случајева

потрошач ужива заштиту која је сагласна одредбама члана 80. овог предлога закона у смислу остваривања права да захтева отклањање несаобразности. Одредба овог члана, која је потребна новина у домаћем законодавству, осигурава правну извесност и заштиту интереса потрошача у сложеним правним ситуацијама до којих може доћи у савременом дигиталном добу.

Чланом 77. Предлога закона се уређује обавеза трговца да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. овог закона и његова одговорност за саобразност у складу са чл. 74. и 75. овог закона. Прецизира се временски оквир одговорности трговца за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге у зависности од тога да ли је испорука једнократна или континуирана. За једнократну испоруку, одговорност трговца траје две године рачунајући од тренутка испоруке, док код континуиране испоруке која је уговором предвиђена да траје одређени период, трговац одговара за несаобразност која се појави или постане очигледна све време током временског периода у оквиру ког се дигитални садржај или дигитална услуга испоручује у складу са уговором. Наведеним новим правилима се транспонују одредбе члана 11. Директиве (ЕУ) 2019/770, која уређује одређене аспекте уговора о дигиталном садржају и дигиталним услугама, уз поштовање начела одговорности трговца у складу са правилима о заштити потрошача у дигиталној сфери.

Члан 78. Предлога закона је такође новина у законском систему заштите потрошача у Републици Србији и њиме се уређује терет доказивања у погледу испуњења обавезе испоруке и саобразности дигиталног садржаја и дигиталне услуге. У складу са чланом 12. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама, терет доказивања је на трговцу. У случајевима када је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац у року од једне године од испоруке мора да докаже да је садржај био саобразан у тренутку испоруке. Када је уговорена континуирана испорука, терет доказивања саобразности током целог временског периода у оквиру ког се испоручују дигитални садржај или дигитална услуга у складу са уговором је такође на трговцу. Предвиђен је изузетак од овог правила у случају некомпатибилности дигиталног окружења потрошача са претходно назначеним техничким захтевима, уз услов да је потрошач о тим техничким захтевима био на јасан и разумљив начин обавештен пре закључења уговора. Ставовима 5. и 6. овог члана уређена је обавеза сарадње и последице несарадње на правила о терету доказивања. Наиме, прописује се да је потрошач дужан да сарађује са трговцем у мери у којој је то потребно и могуће да би се утврдило да ли је узрок несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, дигитално окружење потрошача, при чему је законски ова сарадња ограничена на технички доступна средства која најмање оптерећују потрошача. Међутим, уколико потрошач поступи супротно наведеном правилу, а трговац га је на јасан и разумљив начин пре закључења уговора, обавестио о техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу, терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке сноси потрошач. Када се у целини сагледају правила садржаним у члану 78. може се са разлогом рећи да се њима унапређује правна сигурност потрошача, јача одговорност трговца у дигиталном окружењу и да су она усклађена са Директивом (ЕУ) 2019/770.

Чланом 79. Предлога закона који је такође новина, уређују се права потрошача у случају неиспоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге на начин прописан у члану 73. овог предлога закона. У складу са чланом 13. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама, потрошач ће тада оставити трговцу накнадни рок, а ако испорука ни тада не уследи, потрошач може да раскине уговор. Ставом 3. овог члана су предвиђени и изузеци у којима потрошач може одмах раскинути уговор, дакле без остављања накнадног рока за испоруку, а то је: прво, када трговац изјави да неће испоручити дигитални садржај или дигиталну услугу или то произилази из околности случаја и друго, ако је рок испуњења битан елемент уговора. На описани начин се овим чланом обезбеђује висок ниво заштите потрошача и право на правовремену испоруку дигиталних добара.

Члан 80. Предлога закона, као новину доноси прецизно и детаљно прописивање права потрошача у случају несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге. У складу са чл. 14. и 15. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама, потрошач има право на усклађивање, одговарајуће умањење цене или на раскид уговора. Право потрошача на усклађивање дигиталног садржаја или дигиталне услуге подразумева обавезу трговца да усклади у примереном року, бесплатно и без значајних неугодности за потрошача. Међутим, сагласно ставу 2. ово право се неће остваривати ако би то било немогуће или представљало несразмерно оптерећење за трговца, узимајући у обзир све околности појединачног случаја, укључујући вредност коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да не постоји несаобразност и значај несаобразности. Став 4. прецизно наводи пет случајева у којима потрошач има право или на сразмерно умањење цене или на раскид уговора. Уређено је да се умањење цене примењује пропорционално сразмерно несаобразности, поређењем вредности дигиталног садржаја или дигиталне услуге који су испоручени са вредношћу коју би имали да су саобразни. Ставом 7. овог члана је посебно наглашено да потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност незнатна, при чему трговац сноси терет доказивања да је несаобразност незнатна.

Чланом 81. Предлога закона се уређује начин на који потрошач раскида уговор, у складу са чланом 15. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама. Потрошач има право да раскине уговор простом изјавом, а уколико уговор обухвата више елемената, може раскинути уговор у целини ако је испуњење свих елемената пакета уговора био разлог закључења уговора, о чему се потрошач изјашњава. Ако то није случај, онда раскид дела уговора који се односи на један елемент из пакета уговора не утиче на пуноважност уговора који се односи на друге елементе.

Члан 82. Предлога закона који представља новину, прецизно и потпуно прописује обавезе трговца у случају раскида уговора. То укључује повраћај уплата које је примио од потрошача, односно повраћај сразмерног дела цене који одговара временском раздобљу током ког су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни и дела цене који је потрошач платио унапред за временски период који би преостао да уговор није раскинут. Посебно се и изричито прописује да приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности. Осим ако није реч о једној од четири прецизно прописане ситуације,

сагласно ставу 4. трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на податке о личности потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац. У складу са чланом 16. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама, нагласак је на праву потрошача да бесплатно преузме сопствени дигитални садржај (који је пружио или створио) у разумном року и машински читљивом уобичајеном формату и на обавези трговца да не омета приступ таквом садржају. Не доводећи у питање ово право које се односи на дигитални садржај који је потрошач пружио или створио, у погледу осталог садржаја, трговац може спречити потрошача да настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача.

Чланом 83. Предлога закона се прописују обавезе потрошача након раскида уговора. Оне обухватају најпре то да потрошач након раскида уговора не сме да користи дигитални садржај или дигиталну услугу, нити их сме ставити на располагање трећим лицима. Затим, ако је дигитални садржај испоручен на трајном носачу, потрошач га без одлагања враћа трговцу на његов захтев, при чему трошкове сноси трговац. Ставом 3. је прописан рок од 14 дана у коме трговац подноси захтев да му потрошач врати наведени дигитални садржај, при чему се овај рок рачуна од дана када је трговац обавештен о одлуци потрошача да раскине уговор. Такође, потрошач није дужан да плати употребу дигиталног садржаја или дигиталне услуге за време које је претходило раскиду уговора за које време су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни. Члан 83. је усклађен са чланом 17. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама.

Члан 84. Предлога закона регулише рокове и начин повраћаја плаћених износа од стране трговца. Повраћај се мора извршити без одлагања, а најкасније у року од 14 дана, без трошкова за потрошача, и путем истог средства плаћања које је потрошач користио. Од наведеног правила се може одступити само уколико се потрошач изричито сагласи са коришћењем другог средства плаћања и под условом да због таквог начина повраћаја не сноси никакве трошкове. Прописани рок од 14 дана се рачуна од дана када је потрошач обавестио трговца о захтеву за умањење цене или раскиду уговора. Ставом 3. је изричито и јасно прописана забрана трговцу да обрачунава накнаду за извршени повраћај плаћеног износа. Овај члан има за циљ да обезбеди ефикасну финансијску заштиту потрошача у дигиталним трансакцијама, а одредбе су у складу са чланом 18. Директиве (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталним услугама.

Чланом 85. Предлога закона, који представља апсолутну новину, уређује се могућност измене дигиталног садржаја или дигиталне услуге током трајања уговора, када је уговором предвиђена континуирана услуга у одређеном временском периоду, уз прецизирање предмета уговора на који се ове одредбе не односе, што доприноси правној сигурности. Овакво уређење је од кључне важности за заштиту интереса потрошача у дигиталном окружењу у коме се дигиталне услуге често мењају или ажурирају и након закључења уговора. Трговцу се допушта измена дигиталног садржаја или услуге само под строго прописаним условима: ако је таква могућност предвиђена уговором, ако

постоји оправдани разлог, ако потрошач не сноси додатне трошкове и ако је у довољном року унапред на јасан и разумљив начин обавештен на трајном носачу података о карактеристикама, тренутку измене, свом праву на раскид уговора или о могућности задржавања дигиталног садржаја или дигиталне услуге без измене. Такође, потрошачу се обезбеђује могућност да уколико измена значајно негативно утиче на могућност приступа или коришћења, раскине уговор без додатних трошкова (бесплатно) у року од 30 дана. Почетак рачунања овог рока је такође постављен у корист потрошача и то алтернативним рачунањем: од дана пријема обавештења о намераваној измени или од дана када је трговац изменио дигитални садржај или дигиталну услугу, у зависности од тога шта је наступило касније. Наведена правила представљају снажан заштитни механизам против једностраних измена уговора на штету потрошача. Норме овог члана усклађене су са чланом 19. Директиве (ЕУ) 2019/770 о дигиталном садржају и дигиталним услугама, која прописује услове за измену садржаја и последице тих измена на уговорни однос.

Чланом 86. Предлога закона се уређује право трговца на регрес, односно право да захтева накнаду од лица у ланцу набавке уколико је испунио обавезе према потрошачу, а које су настале услед неиспоруке или несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге. Овакво законско решење је важан елемент за подстицање савесности и поштења, односно сарадње и поштовања сврхе уговора у целокупном ланцу добављача дигиталног садржаја. Право на регрес не утиче на права потрошача, већ служи као инструмент међусобне одговорности између привредних субјеката, односно трговаца. Оно доприноси правној сигурности и подстицању квалитета у дигиталним трансакцијама. Члан 86. овог предлога закона је усклађен са чланом 20. Директиве (ЕУ) 2019/770 који се односи на регресна права трговаца и правну заштиту у односу на одговорна лица у претходним фазама ланца трансакција и обезбеђује доследну примену механизама заштите потрошача на нивоу ЕУ.

Чланом 87. Предлога закона се уређује ситуација у којој је трговац дужан да изради ствар од сопственог материјала, при чему није посебно уговорен квалитет тог материјала. У том случају, трговац је у обавези да употреби материјал средњег квалитета. Опредељено нормативно решење одговара општем принципу уговарања и спречава евентуалне злоупотребе од стране трговца, који би иначе могао употребити материјал нижег квалитета. Истовремено, одредба члана 87. овог предлога закона упућује трговца да поступа професионално и одговорно, што су и легитимна очекивања просечног потрошача. На одговорност трговца у вези са квалитетом материјала сходно се примењују правила о саобразности робе из чланова 53–62. овог закона.

Члан 88. Предлога закона прописује обавезу трговца да упозори потрошача уколико уочи недостатке у материјалу који му је потрошач предао ради израде одређене ствари. Ако трговац пропусти да изврши ову обавезу, одговоран је за насталу штету, што укључује не само ситуацију када трговац примети, већ и када је требало да примети недостатке у материјалу. Такође, у случају да потрошач инсистира на употреби материјала који има уочене недостатке на које га је трговац упозорио, трговац има право да одбије извршење ако то може да нашкоди његовом угледу или ако је очигледно да материјал није подобан за израду наручене ствари када може да раскине уговор, док је изван ова два наведена разлога дужан да поступи по захтеву потрошача. Поред тога,

трговац је дужан да упозори потрошача и на недостатке у налогу, као и на све релевантне околности које могу утицати на извршење посла, а пропуст трговца у том погледу доводи до његове одговорности за штету.

Члан 89. Предлога закона прецизира тренутак када се услуга сматра извршеном и у том смислу поставља као основно правило да се услуга сматра извршеном када је уговорени посао окончан. У случају да се предмет налази код трговца, услуга се сматра извршеном тек када се ствар врати потрошачу. Уколико рок за извршење није уговорен, трговац има обавезу да услугу пружи у примереном року који је потребан за извршење сличне услуге. То практично значи да се као критеријум за одређивање дужине „примереног рока" користи природа услуге и уобичајено трајање таквих услуга. Ово законско решење штити потрошача од могућег неоправданог одуговлачења. Такође, ставом 4. се прописује да трговац не одговара за кашњење које наступи кривицом потрошача, чиме се обезбеђује правична расподела ризика у извршавању уговора и потврђује поштовање савесности и поштења.

Чланом 90. Предлога закона се прецизира обавеза трговца да самостално прибави материјал и резервне делове који су потребни за извршење услуге, уколико другачије није предвиђено уговором. Увођењем ове норме наглашава се одговорност трговца за обезбеђивање свих предуслова за благовремено и стручно извршење услуге. Такође, прописује се обавеза трговца да се услуга изврши на уговорени начин, уз поштовање правила струке и уз професионалну пажњу. Прописивањем оваквих правила члан 90. одражава стандарде квалитета и понашања који су карактеристични за послове пружања услуга у савременим тржишним условима.

Чланом 91. Предлога закона се уређује могућност трговца да повери извршење услуге трећем лицу, осим уколико из природе услуге или изричитих одредаба уговора не произлази обавеза личног извршења. Веома је важно да и при поверавању извршења услуге трећем лицу, остаје одговорност трговца за извршење и саобразност услуге, без обзира на то што је извршење фактички обавило друго лице. Циљ ове одредбе је заштита потрошача од евентуалног покушаја пребацивања одговорности на подизвођаче или друга ангажована лица, па су прописивањем правила садржаних у члану 91. потрошачи адекватно заштићени.

Чланом 92. Предлога закона уређује се поступање трговца у случају када се током пружања услуге укаже потреба за додатним радовима. У том случају, трговац је у обавези да благовремено обавести потрошача и прибави његову сагласност. Међутим, уколико сагласност не може да прибави у примереном року, трговац сме да изврши додатни рад једино уколико је његова цена незнатна у односу на укупну уговорену цену, односно прорачун, чиме се спречава могућност злоупотребе и накнадног значајног увећања цене услуге. Ставом 3. је посебно нормирано да уколико је уговорена највиша цена услуге, она се не може увећавати у случају додатних радова без изричите сагласности потрошача. У случају ризика по здравље или имовину услед одлагања извршења додатних радова, трговац је дужан да о томе обавести потрошача.

Чланом 93. Предлога закона уређује се право потрошача на надзор и учешће у

контроли извршења услуге, када то природа посла дозвољава. Тиме се јача положај потрошача током фазе реализације уговора, јер има могућност да надгледа и утиче на ток извршења услуге вршећи контролу обављања посла и дајући упутства. Трговац има обавезу да наведену контролу омогући потрошачу, а уколико се трговац не придржава обавеза у вези са контролом и сарадњом са потрошачем, закон прописује да се таква услуга сматра несаобразном уговору, што даје потрошачу основ за остваривање права због несаобразности.

Члан 94. Предлога закона установљава дужност трговца да потрошача без одлагања обавести уколико се приликом или након закључења уговора утврди да услуга очигледно не одговара потребама потрошача или његовим разумним очекивањима у погледу цене, тј. ако је она значајно виша. Циљ ове норме је спречавање непотребног трошка или незадовољства потрошача. То значи да трговац треба да води рачуна о цени, вредности и другим обележјима и околностима услуге које могу узроковати напред наведено. Посебно је важно што се уводи обавеза трговца да обустави пружање услуге уколико не може да обавести потрошача у примереном року или ако нема одговарајуће упутство од стране потрошача, осим у изузетним случајевима који подразумевају ситуације у којима се основано може претпоставити да потрошач има намеру да се вршење услуге настави. Уколико се трговац не придржава ових одредби, сматра се да је услуга несаобразна, што отвара могућност за примену одговарајућих мера заштите потрошача.

Члан 95. Предлога закона уређује питање цене услуге и претходних трошкова који настају по захтеву потрошача. Трговцу се дозвољава да наплати износ за претходну анализу или процену, тј. претходно испитивање садржине или цене услуге, али само уколико је потрошач могао да очекује да је то уобичајена пракса. Ако је потрошач могао с обзиром на уобичајену праксу или сличне околности да очекује да се претходно испитивање не наплаћује, онда трговац не може да захтева од потрошача накнаду за претходно испитивање садржине или цене услуге чак ни кад је оно спроведено по захтеву потрошача. Значајна одредба је садржана у ставу 2. којим се трговцу забрањује да наплаћује било какве трошкове (рад, материјал, друго) ако је предмет уговорне обавезе који је био у његовом поседу уништен, изгубљен или оштећен без кривице потрошача. Наведеним правилима садржаним у овом члану се штити економски интерес потрошача и подстиче пажљиво поступање трговца са робом која му је поверена.

Чланом 96. Предлога закона се уводи обавеза трговца да сачини прорачун за услуге чија је вредност већа од 5.000 динара, у складу са принципом транспарентности цена и заштите економских интереса потрошача. Прорачун мора садржати спецификацију услуге и бити достављен потрошачу на трајном носачу података пре почетка извршавања услуге. Тиме се осигурава информисаност потрошача и могућност да, на основу тачних и разумљивих информација, донесе одлуку о прихватању понуђене услуге. Трговац је дужан да пре отпочињања пружања услуге прибави писану сагласност потрошача на прорачун. Новина у односу на тренутно важеће законско решење јесте изричито прописивање обавезе трговца да прорачун и писану сагласност потрошача чува годину дана од дана извршења услуге. Посебно је значајно што се, уколико је трговац дао изричиту тврдњу за тачност прорачуна, ставом 2. овог члана искључује могућност накнадног повећања цене. У супротном, може се захтевати повећање цене само у оквиру од 15%, осим ако је другачије уговорено. Корисно је што се у циљу избегавања

произвољних тумачења и могућих манипулација, ставом 4. јасно прописује да се прорачун односи на продајну цену услуге, осим ако није другачије уговорено. Наведеним одредбама се штите потрошачи од евентуалних покушаја неочекиваних и неоправданих повећања цене током или након извршења услуге, а заштита потрошача је у овом контексту заокружена правилом садржаним у ставу 5. да у случају спора о томе да ли уговорни износ представља цену или прорачун, терет доказивања сноси трговац.

Чланом 97. Предлога закона се уређује начин плаћања и обавеза трговца да пружи спецификацију цене у писаној форми ако се услуга састоји из више компоненти које се наплаћују одвојено, што значи да из спецификације може да се утврди цена за сваку од извршених услуга. Потрошач има право да извршену услугу прво прегледа и одобри пре него што буде дужан да изврши плаћање, а ако није уговорен рок плаћања услуге, потрошач је дужан да плати цену тек после извршења услуге. Увођење могућности одбијања плаћања до достављања спецификације је мера која обезбеђује потпуну транспарентност и јача правну сигурност потрошача. Ова одредба је у складу са начелом поштене трговачке праксе и правом потрошача да буду информисани о цени и у складу са заштитом од обмањујућих трговачких пракси.

Чланом 98. Предлога закона се регулише право трговца да обустави пружање услуге у случају кашњења потрошача са плаћањем цене и истовремено се утврђује обавеза трговца да без одлагања обавести потрошача о таквој мери. Ако би обустављање могло довести до штете по здравље или значајне штете по имовину, трговац је дужан да отклони ту опасност пре обуставе, што представља важан баланс између заштите интереса трговца и права потрошача. Такође, прописује се обавеза потрошача да надокнади трговцу трошкове настале због обуставе. Овакво решење је у складу са принципом пропорционалности и очекиване лојалне сарадње између страна у уговорном односу.

Чланом 90. Предлога закона се уређује право потрошача да раскине уговор о пружању услуга у случају када трговац не извршава уговорене обавезе у складу са условима уговора. Члан 99. најпре предвиђа да потрошач има право да упозори трговца уколико настане опасност да извршена услуга буде несаобразна уговореној због тога што се трговац не придржава услова из уговора и остави му примерен рок за отклањање неправилности, а уколико трговац не поступи у том року, потрошач има право да раскине уговор и тражи накнаду штете. Ова норма јача заштиту потрошача и подстиче трговце на правовремено и квалитетно извршење услуга.

Члан 100. Предлога закона прецизира околности под којима потрошач може раскинути уговор пре истека рока уговора, без потребе да оставља накнадни рок. Уколико је уговорени рок битан елемент уговора, а трговац не може извршити саобразну услугу у року, као и када је трговац у доцњи а рок није битан елемент уговора, али потрошач нема интерес за извршење услуге после протека уговореног рока, потрошач може одмах раскинути уговор (без остављања примереног рока за извршење услуге) и тражити накнаду штете.

Чланом 101. Предлога закона се уређује обавеза трговца да потрошачу пружи услугу која је саобразна уговореној. Саобразност се тумачи у ширем смислу, укључујући квалитет, садржај, сврху, опис, редовна својства услуга исте врсте и очекивања заснована на јавним изјавама. Став 2. садржи прецизно прописивање шест одступања од уговореног у којима се сматра да услуга није саобразна. Правна извесност је постигнута и потпуном одредбом става 3. која уређује две ситуације у којима трговац није одговоран за несаобразност робе, а односе се на то да није знао или није могао да зна да је треће лице у његово име дало опис пре закључења уговора, огласом или на други начин или ако је опис на одговарајући начин благовремено исправљен.

Члан 102. Предлога закона уређује право потрошача у случају несаобразности услуге уговору и одговорност за несаобразност. Предвиђено је да потрошач има право да захтева од трговца извршење саобразне услуге, а у случају када је оно немогуће или противправно, може захтевати раскид уговора. Став 2. овог члана прописује да ако извршење саобразне услуге представља несразмерно оптерећење за трговца, потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора. Наведеним правилима се обезбеђује правна заштита потрошача у ситуацијама када услуга није извршена у складу са уговореним условима, као и подстицај трговцима да услугу пруже професионално. Овај члан прописује у ставу 3. и примену правила о саобразности из чланова 53–62. овог закона, чиме се обезбеђује јединствено поступање у погледу права потрошача и одговорности трговца.

Члан 103. Предлога закона прописује да трговац одговара за услуге које су извршила лица која поступају по његовом налогу, као да их је сам извршио. На тај начин се штити интерес потрошача који закључује уговор са трговцем, а не са трећим лицима, и коме мора бити обезбеђено да остварује права непосредно према трговцу. Одредба овог члана спречава да се трговац ослободи одговорности за неквалитетно пружене услуге позивањем на ангажовање трећих лица. Реч је о одговорности трговца према потрошачу без обзира на то ко је конкретно извршио услугу по његовом налогу.

Чланом 104. Предлога закона се уређују обавезе трговаца у погледу пружања услуга од општег економског интереса и права потрошача на приступ овим услугама. Потрошачу је загарантовано право на уредно, непрекидно и квалитетно снабдевање по правичној цени, у складу са посебним прописима. Трговац је у обавези да транспарентно објави све услове коришћења услуга, избегава дискриминацију и примењује цене прописане посебним прописима. Став 3. прописује и обавезу одржавања квалитета услуга у складу са законом и стручним стандардима. Посебно је значајна институционализација саветодавних тела и комисија за рекламације, у чијем саставу морају учествовати и представници евидентираних удружења за заштиту потрошача. На описани начин се обезбеђује и јача глас потрошача у процесу одлучивања и решавања спорова.

Чланом 105. Предлога закона се уводи појам „угроженог потрошача", чиме се правно препознаје и институционално штити посебна категорија потрошача који због социјалног, економског или здравственог статуса, односно тешких личних прилика, прибављају робу или користе услуге под знатно тежим условима или су у томе онемогућени. Ставом 2. је уређено да Влада, на предлог надлежног министра, прописује критеријуме за дефинисање угрожених потрошача и услове под којима им се обезбеђују услуге од општег економског интереса. Наведена норма представља израз социјално одговорне политике заштите потрошача и усклађена је са правом и праксом у ЕУ.

Члан 106. Предлога закона уређује програме заштите угрожених потрошача у оквиру појединих области услуга од општег економског интереса. Наведеним програмима се утврђују посебне мере и инструменти за обезбеђење приступа, доступности, начина одређивања цене, информисања и подршке угроженим категоријама потрошача. Одредбама овог члана постиже се усклађеност са циљевима социјалне укључености и приступа основним услугама у складу са принципима ЕУ политике заштите потрошача. Овим чланом се такође, у ставу 2. уређује да је за доношење програма заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса надлежна Влада, на предлог ресорног министра.

Члан 107. Предлога закона детаљно уређује механизме заштите потрошача у случајевима могуће обуставе пружања услуга од општег економског интереса, као што су електрична енергија, гас или топлотна енергија. Прописује се да трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе, с тим да је трговац пре обуставе дужан да потрошача у писаном или електронском облику упозори на обавезу по основу уговора и да га позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења. Посебно је значајне новине садржане у ст. 3-5, овог члана, којима се уређују ситуације када се води судски или вансудски поступак у коме потрошач оспорава рачун, али истовремено наставља да уплаћује рачуне за текуће обавезе. Тада трговац не може да обустави пружање услуге од општег економског интереса све до окончања судског или вансудског поступка, осим уколико је потрошач раскинуо уговор. Став 6. прописује рок у ком је у случају обуставе пружања услуге, трговац дужан да настави са пружањем услуга. Тај рок износи два дана од дана пријема уплате за заостали дуг. Веома је значајно што се овим чланом обезбеђује и заштита угрожених потрошача у погледу снабдевања ради грејања током грејне сезоне, као и забрана злоупотреба од стране трговаца у погледу комуникације са потрошачима од стране других лица и наплате застарелих потраживања. Правила садржана у овом члану су усклађена са праксом у ЕУ и одговарају захтевима правичности и заштите социјално рањивих група потрошача. Садржина члана 107. представља важан корак у правцу подизања нивоа заштите потрошача у складу са европским стандардима, и на тај начин доприноси реализацији социјално одговорног приступа у јавним услугама.

Члан 108. Предлога закона уређује дужност трговца да пре закључења уговора о пружању услуга од општег економског интереса обезбеди потрошачу комплетне и јасне информације, како би потрошач могао донети информисану одлуку. Прецизно се наводе кроз 10 тачака све информације о којима трговац обавештава потрошача, а које укључују и информације о праву на приступ услугама по приступачној цени, посебним понудама, критеријумима за стицање статуса угроженог потрошача, као и условима прикључења и накнадама. Такође је обавеза трговца да омогући доступност свих релевантних докумената пре закључења уговора, укључујући и текст уговора, у писаном облику или на трајном носачу података, чиме се јача транспарентност и заштита потрошача.

Члан 109. Предлога закона уређује остале дужности трговца у погледу благовременог обавештавања потрошача о променама цена, изменама методологије формирања цена и изменама општих услова уговора. Трговац је дужан да потрошача обавести најкасније 30 дана пре примене промена, а ако лично обавештавање није могуће, обавеза постоји да се информације јавно објаве. Ова обавеза је у складу са законодавством и праксом ЕУ, која захтева транспарентност у погледу цена и услова уговора, као и правовремено обавештавање потрошача о свим битним променама које могу утицати на њихова права и обавезе. Новина је да је трговац сада дужан да пре подношења предлога за извршење ради намирења новчаног потраживања, потрошача лично обавести о постојању дуга и остави рок од 15 дана за измирење предметног потраживања под претњом покретања извршног поступка у складу са прописом којим се регулише извршни поступак.

Чланом 101. Предлога закона се уређује право потрошача да, раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса у случају несагласности са изменом цене, тарифе, општих услова, са квалитетом пружених услуга или ако услуга није пружена. Право на раскид је важан механизам заштите права потрошача и обезбеђује да потрошач није принуђен да прихвати измењене услове које није прихватио у тренутку закључења уговора. Истовремено, у ставу 2. овог члана се утврђује обавеза потрошача да плати услуге које су му пружене до раскида уговора, што је разумљиво и оправдано решење.

Члан 111.Предлога закона уређује обавезу трговца да потрошачу омогући остваривање права на промену пружаоца услуге исте врсте без наплате накнаде, чиме се обезбеђује слободно тржишно такмичење и избор потрошача. Одређен је рок од највише месец дана за закључење новог уговора, што је у складу са праксом ЕУ да се обезбеди брза и ефикасна промена пружаоца услуга. Наведени рок који не може бити дужи од месец дана се рачуна од дана када је потрошач обавестио трговца о тој намери, осим ако посебним законом није другачије уређено.

Члан 112. Предлога закона прецизира обавезе трговца у погледу достављања рачуна за пружене услуге од општег економског интереса. Наглашава се обавеза редовног и транспарентног обрачуна услуга, омогућавање праћења потрошње и прегледа задужења уз прецизирање елемената рачуна. Наглашава се да редовност трговца у достављању рачуна у наведеном циљу мора бити без кашњења у роковима који се односе на обрачунски период од највише месец дана. Посебно се уређује обавеза бесплатног достављања детаљне спецификације рачуна на захтев потрошача и забрана

наплате услуге читања мерних уређаја. Додатно, за заштиту потрошача је веома важан став 5. којим се прописује да 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 супротно принудним прописима, а нарочито закону којим се уређује висина стопе затезне камате. Када је реч о услугама које су бесплатне за потрошача, оне треба да буду тако и означене на рачуну.

Чланом 113. Предлога закона се прописује обавеза за трговце који пружају услуге од општег економског интереса, а односи се на обезбеђивање бесплатне телефонске линије за комуникацију са потрошачима. Сврха увођења бесплатне телефонске линије је да се омогући потрошачима лак, непосредан и бесплатан приступ трговцу ради решавања питања и проблема у вези са прикључивањем на дистрибутивну мрежу, као и са квалитетом и коришћењем пружених услуга. Ова обавеза је у складу са општим циљем транспарентности и доступности услуга од општег економског интереса, који проистиче из начела доброг управљања у односу трговаца према потрошачима, и доприноси већој ефикасности у заштити права потрошача. Новина садржана у овом члану јесте обавеза трговца да бесплатну телефонску линију јавно објави, чиме је учињен искорак у циљу потпуније заштите потрошача у овом контексту.

Чланом 114. Предлога закона се уређује право потрошача на покретање судског или вансудског поступка ради заштите својих права у случају спора са трговцем који пружа услуге од општег економског интереса. Потрошач може да покрене поступак судске или вансудске заштите тек након протека рока за добијање одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након што прими одлуку трговца по приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак. Овакво решење је усаглашено са потребом обезбеђивања делотворне заштите потрошачких права и омогућава приступ правди. Правна норма садржана у овом члану је у складу са правом потрошача на делотворан правни лек, које је гарантовано у праву Европске уније.

Чланом 115. Предлога закона уређују се детаљне обавезе организатора путовања и посредника у погледу обавештавања потрошача пре закључења уговора о туристичком путовању, повезаном путном аранжману или излету (тзв. предуговорно обавештавање). Организатор и посредник су дужни да на српском језику потрошачу (путнику) пруже све релевантне информације које се односе на основне карактеристике путовања, као што су: одредиште, план путовања, врста и квалитет превозног средства, смештај, оброци, величина групе и језик комуникације. Посебно је уређена и обавеза обавештавања о могућностима за лица са смањеном покретљивошћу, а на захтев путника. Организатор је дужан да обавести потрошача и о битним аспектима пословања, као што су: његово пословно име, адреса, контакт подаци, као и да транспарентно прикаже продајну цену путовања са свим обавезним накнадама, таксама и трошковима. Посебна пажња посвећена је обавештавању потрошача о минималном броју путника потребном за реализацију путовања и роковима за могуће отказивање, захтевима за пасош и визу, здравственим формалностима, могућностима за раскид уговора и постојању добровољног или обавезног осигурања. У случају да у тренутку закључења уговора није могуће навести тачно време поласка и повратка, трговац је обавезан да достави приближне податке и да најкасније 48 сати пре почетка путовања достави прецизне

информације. Организатор је такође дужан да наведене податке пренесе посреднику, што обезбеђује да сви учесници у ланцу продаје пруже потрошачу комплетне и истините информације. Када је реч о усклађености са прописима Европске уније, треба рећи да је овај члан у потпуности усклађен са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима, посебно са чланом 5. ове директиве који уређује обавезе у погледу предуговорног обавештавања. Прописивањем обавеза које садржи овај члан обезбеђује се висок ниво заштите потрошача у области туризма и омогућава потрошачу да донесе информисану одлуку пре закључења уговора.

Чланом 116. Предлога закона се уводи потпуно ново решење у српско потрошачко право којим се уређује последица пропуста организатора или посредника да потрошачу (путнику) благовремено пруже све предуговорне информације, посебно у погледу додатних накнада, такси и других трошкова, који нису обухваћени уговором, односно јединственом продајном ценом. Новим правилом се прописује да, уколико ове информације нису пружене пре закључења уговора, потрошач није обавезан да сноси те трошкове. Наведено значи да се овом одредбом утврђује обавезујућа природа предуговорних информација. Изабрано решење доприноси јачању транспарентности и заштити економских интереса потрошача, у складу са савременим европским стандардима у области права потрошача. Описана новина је усклађена са чланом 5. и 6. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним туристичким аранжманима.

Чланом 117. Предлога закона се такође уводи потпуно ново решење у важећи законски оквир, које предвиђа да предуговорне информације које су пружене путнику постају саставни део уговора и могу бити измењене само уз изричиту сагласност странака. Поред тога, прописана је обавеза организатора и посредника да све информације буду пружене на јасан, разумљив и уочљив начин, као и обавеза ажурирања тих информација пре закључења уговора. Терет доказивања пружања предуговорних информација и тачности података датих у уговору лежи на организатору односно посреднику. Ова новина је усклађена са чланом 5. и чланом 6. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним туристичким аранжманима.

Чланом 118. Предлога закона се уређују обавезе организатора и посредника у погледу оглашавања туристичких путовања, повезаних путних аранжмана и излета. Организатор или посредник је у обавези да обавести потрошача о праву да добије предуговорне информације у складу са чл. 115. и 116. овог закона. Уколико се понуда упућује путем интернета, установљена је обавеза да се наведени подаци учине доступним путнику, а ако се закључење уговора нуди током промотивног или продајног догађаја, организатор, односно посредник је дужан да јасно истакне комерцијалну природу тог догађаја и да омогући потрошачу да се обавести о подацима из чл. 115. и 116. овог закона за време трајања промотивног или продајног догађаја. Правилима члана 118. уведене су додатне обавезе за организаторе односно посреднике, чиме се доприноси унапређењу транспарентности и правне сигурности за потрошаче. На описани начин, овај члан је усклађен и са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Члан 119. Предлога закона прописује да уговор о организовању путовања мора бити закључен у писаној форми на разумљив и необмањујући начин. Организатор и посредник морају путнику уручити примерак уговора на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема. Такође, прописује се да информације из чл. 115. и 116. овог закона морају чинити саставни део уговора и да могу бити промењене само уз изричиту сагласност уговорних страна. Постављањем формалних услова за закључење уговора о туристичком путовању садржаних у овом члану, штите се информисаност и права путника. Наведена правила система заштите путника у српском праву, усклађена су са чл. 6-7. Директиве (ЕУ) 2015/2302.

Чланом 120. Предлога закона прецизно се уређује обавезан садржај уговора о организованом путовању и документи који се достављају пре отпочињања путовања. Поред основних података из члана 115. овог закона, уговор о организовању путовања мора да садржи и 12 врста прецизно и детаљно одређених података неопходних за заштиту потрошача, а који укључују и: специфичне захтеве путника са којима се организатор сагласио, информације о поступању са рекламацијама, контакт податке организатора односно посредника, услове под којима путник има право на одустанак од уговора, податке о даваоцу гаранције путовања и друге. Такође, ставом 2. се законским путем установљава обавеза благовременог достављања свих неопходних потврда, карата, ваучера и информација путнику пре поласка. Правила садржана у овом члану су у складу са чланом 7. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Правилима садржаним у члану121. Предлога закона прописује се одговорност организатора односно посредника за техничке недостатке, односно грешке током процеса резервисања туристичког путовања, повезаног путног аранжмана или излета или услуга путовања. Посебно се истиче да су организатор и посредник одговорни за све грешке при резервисању осим ако су исте настале због околности које су резултат поступања путника или су настале услед неизбежних и ванредних околности. Овакво законско решење усклађено је са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним туристичким услугама.

Чланом 122. Предлога закона се прописује право путника да пре отпочињања туристичког путовања пренесе уговор на друго лице које испуњава све услове из предметног уговора. Путник може да пренесе право из уговора о организованом путовању на друго лице само ако о томе обавести организатора на папиру, на другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема, у разумном року пре отпочињања туристичког путовања. Прописано је да обавештење о преносу мора бити достављено организатору најмање седам дана пре почетка путовања, што се сматра разумним роком у смислу правила овог члана. Пренос уговора подразумева закључење новог уговора о организованом путовању, уз право организатора на накнаду трошкова на начин прописан законом којим се уређује туризам. Путник и нови путник су солидарно одговорни организатору за накнаду, тј. исплату трошкова. Решења садржана у овом члану су усклађена са чланом 9. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним туристичким услугама.

Чланом 123. Предлога закона се уређује могућност повећања цене туристичког путовања, уз постављање строгих услова у корист заштите путника. Право на повећање цене може се уговорити само уз истовремено обезбеђење права путника на умањење цене. Повећање цене дозвољено је искључиво због промена цене горива, такси или девизног курса. Прописано је и додатно ограничење да, уз испуњеност свих претходно наведених услова, једнострано повећање цене не може бити веће од 8% укупне цене туристичког путовања, чиме се штити интерес путника. Поред тога, установљава се обавеза организатора да у случају повећања цене на разумљив и необмањујући начин, документовано и образложено обавести путника најмање 20 дана пре отпочињања путовања. Решења и правила садржана у члану 123. овог предлога закона усклађена су са чланом 10. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Чланом 124. Предлога закона прописују се услови за измену других услова уговора о организовању путовања пре његовог отпочињања, изузимајући цену јер је њој посвећен претходни члан. Организатор може једнострано изменити уговор ако је таква могућност предвиђена уговором и ако је промена занемарљива, при чему обавештење путника о измени услова уговора организатор, односно посредник треба да изврши на уочљив, разумљив и необмањујући начин на папиру, другом трајном носачу података или електронским путем, са потврдом пријема. За битне промене, прецизно дефинисане ставом 2. овог члана, обавезно је обавештавање путника без одлагања, које садржи: разуман рок у којем је путник дужан да обавести организатора, односно посредника да ли прихвата предложене измене или раскида уговор без плаћања накнаде за раскид; податке о последицама пропуштања рока; по потреби, податке о понуђеном заменском путовању, једнаког или већег квалитета и његовој цени. Наведено значи да путник има право да раскине уговор без плаћања накнаде за раскид или да прихвати понуђене измене. У случају да путник прихвати предложене битне измене уговора или прихвати заменско путовање, организатор је дужан да закључи нови уговор о организовању путовања и обезбеди нову гаранцију путовања, при чему ако измена уговора или заменско путовање доводе до мањег квалитета или проузрокују додатне трошкове за путника, организатор је дужан да путнику омогући одговарајуће умањење цене. Такође је ставом 8. предвиђена обавеза рефундације уплата примљених од путника одмах, а најкасније у року од 14 дана у случају раскида уговора. Ова правила усклађена су са чланом 11. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Чланом 125. Предлога закона прецизира се када се додатне услуге путовања, купљене након закључења уговора, сматрају делом организованог туристичког пакета (путовања) и када се на њих примењује гаранција путовања. Правне норме члана 125. уређују три ситуације: (1) када организатор сам прода додатну услугу уз већ уговорено путовање; (2) када омогући путнику да купи услугу од другог трговца у року краћем од 24 сата; (3) када се куповина обави путем повезаних онлајн, тј. интернет система у истом року од 24 сата. У свим тим случајевима, додатна услуга чини саставни део туристичког пакета, односно путовања и мора бити покривена гаранцијом. Уколико се додатна услуга купи након истека рока од 24 сата, путник губи право на гаранцију, али мора о томе бити унапред обавештен (пре закључења уговора о организовању путовања) и то тако што је организатор дужан да обавештење уручи путнику непосредно, електронским путем или

на трајном носачу података, уз потврду пријема. Закон такође предвиђа да организатор мора добити изричиту сагласност путника пре него што податке о њему проследи другом трговцу, што је у складу са прописима о заштити података о личности. Решења садржана у овом члану су у складу са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Чланом 126. Предлога закона се уређује ситуација у којој путник накнадно купује услугу путовања која није обухваћена програмом путовања нити понуђена као факултативна услуга од стране организатора. Таква накнадно купљена услуга, за коју путник закључује засебне уговоре са другим појединачним трговцима, не чини део туристичког путовања и не подлеже гаранцији организатора, изузев у случајевима прописаним овим законом. Наведено решење доприноси јаснијем разграничењу одговорности, у складу са Директивом (ЕУ) 2015/2302.

Чланом 127. Предлога закона се уређује правни режим повезаних путних аранжмана, који представљају облик комбинованог путовања, али не испуњавају услове за туристичко путовање у смислу закона. Повезани путни аранжман постоји када организатор или посредник омогући путнику да, ради истог путовања, одвојено купи и плати најмање две различите услуге путовања од различитих трговаца, и када се за те услуге закључују засебни уговори. Такав повезани аранжман не представља туристичко путовање, јер одговорност за извршење услуга не лежи на једном организатору, већ на сваком трговцу појединачно. Посебно се регулише ситуација када путник прво купи једну услугу, а затим му се у року краћем од 24 сата понуди и друга, коју купује од другог трговца. Иако постоји временска и повезаност сврхе, због засебних уговора и одвојене одговорности, реч је о повезаном аранжману, а не о туристичком путовању. Смештај, као централна туристичка услуга, не може бити предмет повезаног аранжмана у смислу овог члана. Такође, ако се уз превоз или изнајмљивање возила купе додатне туристичке услуге мале вредности (до 25% укупне цене) које нису битан елемент путовања, и у том случају постоји повезани аранжман, али се он не сматра туристичким путовањем. За овакве аранжмане не примењује се гаранција путовања, као што је случај код туристичких путовања. Сваку услугу обезбеђује засебан трговац и одговара искључиво за свој уговор, односно правилно извршење својих услуга. Стога је од изузетне важности да путник пре закључења уговора добије јасно обавештење о својим правима и ограничењима заштите. Организатор је дужан да то обавештење достави непосредно, електронски или на трајном носачу података, уз потврду пријема. Наведеним правилима се обезбеђује транспарентност, спречавају злоупотребе и штити путник од погрешних очекивања у погледу права која му припадају. Одредбе су усклађене са чланом 3. став 5. Директиве (ЕУ) 2015/2302, којим се уводи посебан режим за повезане путне аранжмане.

Чланом 128. Предлога закона се ближе уређује појам туристичког путовања и обавезе организатора у случајевима када је путовање састављено од више различитих услуга, укључујући и услуге других трговаца. Прописује се да организатор или посредник са путником закључује уговор о организовању путовања које је организатор понудио или припремио самостално или на основу захтева путника, а на основу уговора са другим пружаоцима услуга којима је поверено извршење тог путовања. На овај начин се потврђује да организатор делује као носилац одговорности за целокупно путовање, без обзира на то што извођење појединачних услуга може бити поверено трећим лицима.

Посебно се наглашава да се и сама услуга смештаја са једним или више ноћења сматра туристичким путовањем, чиме се проширује заштита путника и на оне случајеве где није уговорен комплетан пакет, већ само смештај. Даље се прописује да и комбинована услуга која садржи превоз или изнајмљивање возила, уз додатне услуге у туризму чија вредност прелази 25% укупне вредности путовања и представља битан елемент путовања, такође представља туристичко путовање. Исто важи и у случају када путник код организатора купи једну услугу, а потом, у року краћем од 24 сата, а организатор му омогући да купи додатну услугу од другог трговца, под истим условом вредносног прага. У оба случаја, организатор је у обавези да обезбеди гаранцију путовања. Да би се успоставила правна сигурност, трговац који продаје услуге у оваквом случају мора у року од 24 сата обавестити организатора да је уговор закључен. Организатор је затим дужан да најкасније у року од 48 сати од пријема обавештења закључи уговор о организовању путовања са путником, у складу са овим законом. Пропуштање да се уговор закључи у предвиђеном року не ослобађа организатора од одговорности за извршење туристичког путовања, што је значајан механизам заштите потрошача. Уколико дође до ситуације описане у ставу 4, организатор је дужан да путника обавести о могућности настанка туристичког путовања, његовим правима на гаранцију, односно губитку тог права ако се услуга код другог трговца купи по истеку рока од 24 сата. Обавештење мора бити уручено непосредно, електронски или на трајном носачу података, уз потврду пријема. Ова решења имају за циљ да спрече евентуалне злоупотребе у комбинованим услугама и обезбеде да путник буде унапред информисан о својим правима. Одредбе су усклађене са Директивом (ЕУ) 2015/2302, нарочито са чланом 3. ове директиве.

Чланом 129. Предлога закона прописује да у складу са начелом заштите потрошача и обезбеђивања правичности у туристичким услугама, прописано је право путника да пре почетка туристичког путовања потпуно или делимично одустане од уговора, уз разликовање благовременог и неблаговременог одустанка. Уређује се право организатора да у случају благовременог одустанка (у примереном року који се одређује узимајући у обзир врсту туристичког путовања) наплати само административне трошкове, док у случају неблаговременог одустанка има право на накнаду предвиђену уговором, односно општим условима путовања, која се израчунава узимајући у обзир период преостао до отпочињања туристичког путовања. Такође се посебно уређује заштита путника у случајевима постојања оправданих разлога за одустанак (нпр. изненадна болест, елементарне непогоде и ванредне ситуације), када организатор има право само на накнаду стварних трошкова. Ставом 6. је приписано да је на захтев путника, организатор дужан да пружи образложење износа накнаде. Правила садржана у члану 129. су усклађена са Директивом (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, конкретно са чланом 12. наведене директиве.

Чланом 130. Предлога закона прописује се право организатора да раскине уговор о организовању путовања пре отпочињања путовања у случајевима недовољног (мањег од минималног) броја пријављених путника или постојања неизбежних и ванредних околности, уз обавезу враћања свих уплаћених средстава путнику у кратком року, без непотребног одлагања, а најкасније у року од 14 дана од раскида. Овим чланом се уређује и рок за обавештавање путника о раскиду, као и ослобађање од одговорности организатора за евентуалне трошкове путника настале услед раскида уговора.

Чланом 131. Предлога закона уређују се посебна права ученика и студената у случају организованог боравка у иностранству ради школовања или студирања. Прописане су обавезе организатора у погледу смештаја, обезбеђивања услова за похађање наставе, као и обавештавања ученика или студента о домаћину и одговорном лицу коме ученик односно студент може да се обрати за помоћ у месту боравка у иностранству. Додатно, организатор, односно посредник је дужан да ученику, односно студенту, пружи неопходне информације о култури, обичајима и начину живота у земљи одредишта. У случају непоштовања наведених обавеза, ученик или студент има право да пре отпочињања путовања без накнаде раскине уговор, при чему је терет доказивања испуњења наведених обавеза на организатору односно посреднику. Прописивањем наведених посебних права, члан 131. је у функцији додатне заштите ученика и студената као осетљиве категорије потрошача и формулисан је као одговор на реалне потребе и ситуације до којих долази у савременом образовању, које неретко укључује и школовање, односно студирање у иностранству.

Чланом 132. Предлога закона се прецизира обавеза организатора да реализује туристичко путовање у складу са уговором о организованом путовању и важећим прописима којима се уређује туризам. Организатор сноси одговорност за саобразност услуга, укључујући услуге које пружају трећа лица, као што су превозници или пружаоци смештаја, исхране, спортско-рекреативних, културних и сличних програма којима се испуњава слободно време. Новина у овом члану је изричита одредба става 5. којом се уређује да је терет доказивања саобразности услуге на организатору. Правила садржана у овом члану су усклађена са чланом 13. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Чланом 133. Предлога закона се прописује обавеза путника да без одлагања пријави несаобразност услуга током реализације путовања. Организатор је у обавези да, у случају несаобразности, без одлагања предузме мере за усклађивање услуга са уговором, осим када није у могућности да их изврши или би то довело до несразмерних трошкова. Прописана су права путника на разлику између уговорене цене путовања и цене путовања снижене сразмерно неизвршењу или непотпуном извршењу, односно право на накнаду штете која се проузрокује путнику неиспуњењем, делимичним испуњењем или неуредним испуњењем обавеза организатора, у складу са законом. Новину представља и став 7. којим се отклања свака недоумица у тумачењу, јер се изричито прописује да се пријава недостатка саобразности у контексту овог члана не сматра рекламацијом. Решења садржана у члану 133. су усклађена са чланом 14. Директиве (ЕУ) 2015/2302.

Члан 134. Предлога закона регулише ситуацију када значајан део услуга путовања не може бити пружен како је уговорено (значајан недостатак саобразности). Прописује се обавеза организатора да понуди одговарајуће заменске услуге путовања једнаког или већег квалитета од оног наведеног у уговору без додатних трошкова. Прецизирани су услови и начин остваривања права путника на раскид уговора без плаћања накнаде за раскид, право на смањење цене, односно право на накнаду штете, као и на репатријацију једнаким превозним средством без непотребног одлагања и без додатних трошкова за путника, односно обавеза организатора да сноси трошкове неопходног смештаја током периода који није дужи од три ноћи по путнику. Ставом 6. је

обезбеђена посебна заштита за осетљиве категорије путника, под условом да је организатор о њиховим посебним потребама обавештен најмање 48 сати пре почетка туристичког путовања. Ова правила су у складу са Директивом (ЕУ) 2015/2302.

Чланом 135. Предлога закона се уређује право путника да захтева умањење цене због недостатка саобразности током путовања. Прописане су обавезе организатора и локалних представника да без одлагања одговоре на рекламацију односно пријаву недостатка саобразности и отклоне свако одступање од уговора на које потрошач укаже. Истовремено, прописују се ограничења права путника на умањење цене ако несавесно пропусти да пријави недостатке (тј. укаже на одступања) или ако се несаобразност може приписати путнику (када организатор то докаже). Наведена правила су усклађена са чланом 14. Директиве (ЕУ) 2015/2302.

Члан 136. Предлога закона прописује права путника на накнаду штете у случају несаобразности услуга путовања уређена су одредбама овог члана у складу са чланом 14. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет- аранжманима и повезаним путним аранжманима. Организатор је одговоран за накнаду материјалне и нематеријалне штете путнику, с тим да не може ограничити своју одговорност испод троструког износа уговорене цене путовања. Ово ограничење се не примењује у случајевима телесних повреда или штете изазване намерно или услед немара организатора. Ставом 3. је прописано да је организатор ослобођен одговорности за штету ако докаже да је несаобразност изазвана: пропустима путника; пропустима трећег лица, које није одговорно за пружање услуга путовања; дејством више силе. Овај члан доприноси јачању правне сигурности потрошача приликом остваривања својих права.

Чланом 137. Предлога закона прецизира обавезу организатора да обезбеди доступност механизама за подношење рекламација односно пријаву недостатка саобразности током трајања путовања (на једноставан и приступачан начин) и прописује рок застарелости од три године за остваривање права на умањење цене или накнаду штете. Рок застарелости почиње да тече од дана сазнања за несаобразност услуге обухваћене уговором о организовању путовања. Члан 137. је усклађен са чланом 14. став 6. Директиве (ЕУ) 2015/2302, која прописује да рок застарелости за подношење захтева не сме бити краћи од две године. Циљ овог члана је да се осигура брза и ефикасна заштита права потрошача.

Члан 138. Предлога закона се односи на комуникацију путника са организатором и посредником у складу са чланом 13. став 2. Директиве (ЕУ) 2015/2302. Новина је да се путнику омогућава да своје примедбе и захтеве шаље не само директно организатору већ и посреднику или локалном представнику организатора или локалној агенцији на коју је организатор или посредник путника упутио за случај потребе, при чему се рокови рачунају од тренутка пријема таквих порука. То значи да се сагласно изричитом правилу садржаном у ставу 4. овог члана, сматра да је организатор примио поруку, захтев пријаве недостатка саобразности или рекламацију истовремено када и наведене категорије лица којима се примедбе у одређеним облицима могу упутити, при чему су та лица дужна да да проследе поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације организатору без непотребног одлагања. На описане начине се проширују могућности потрошача за контакт са организатором и олакшава положај потрошача.

Чланом 139. Предлога закона уређује се обавеза организатора да пружи помоћ путнику који се суочава са потешкоћама, посебно у ситуацијама неизбежних и ванредних околности, уређена је у складу са чланом 16. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима. Организатор је дужан да без непотребног одлагања обезбеди одговарајуће информације о здравственим услугама, локалним надлежним органима и помоћи конзулата, пружи помоћ у циљу остваривања комуникације на даљину и пронађе алтернативне (заменске) путне аранжмане, с правом наплате само стварних трошкова за пружање помоћи и то ако је потешкоћа настала намерним поступањем или услед немара путника.

Одредбама члана 140. Предлога закона се захтева да организатор има гаранцију путовања у случају инсолвентности и гаранцију путовања ради накнаде штете. Прописивање овакве дужности организатора је у интересу путника, јер се на овај начин обезбеђују трошкови нужног смештаја, исхране и повратка путника са путовања у место поласка у Републици Србији и иностранству, као и сва потраживања путника. Додатно, гаранцијом се обезбеђује накнада штете путнику у случају неиспуњења, делимичног испуњења или неуредног испуњења обавеза организатора путовања. Такође, предвиђа се право путника да одустане од уговора ако организатор путнику не пружи информацију о гаранцији путовања, односно ако му не ручи потврду о истој. У том случају настаје обавеза организатора да путнику врати сва средстава која је уплатио најкасније у року од 14 дана од одустанка од уговора, при чему у том случају организатор нема право на накнаду административних трошкова, што значи да не може умањити износ који је дужан да врати путнику. Одреде овог члана обезбеђују примену члана 17. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Чланом 141. Предлога закона прописује се увођење обавезе трговца да потрошача тачно, потпуно и благовремено (у примереном року, пре закључења уговора, без накнаде у прописаној форми и на прописани начин) обавести о свим релевантним чињеницама у вези са закључењем уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, трајним олакшицама за одмор, помоћи при препродаји или омогућавању размене, значајно се јача положај потрошача и омогућава доношење информисане одлуке. Наведено правило у овом члану о обавези предуговорног информисања је усклађено са Директивом 2008/122/ЕЗ Европског парламента и Савета о заштити потрошача у погледу одређених аспеката уговора о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм-шерингу), трајним олакшицама за одмор, препродаји и размени. У циљу обезбеђивања услова који потрошачу гарантују разумевање, овим чланом је прописано и да министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца о наведеним уговорима на које се односи овај члан, при чему је важно и то да је ставом 4. овог члана прецизирано да подаци из таквих информативних образаца морају бити на српском језику.

Чланом 142. Предлога закона прописују се правила о оглашавању временски подељеног коришћења непокретности и сродних уговора имају за циљ да спрече евентуално довођење потрошача у заблуду. Трговац је обавезан да истакне промотивну, односно продајну сврху догађаја и учини предуговорне информације доступним потрошачу током целог трајања догађаја. Такође, јасно се забрањује да се временски подељено коришћење непокретности и трајне олакшице за одмор оглашавају или

продају у смислу улагања. Ова решења су усклађена са Директивом 2008/122/ЕЗ о заштити потрошача у погледу одређених аспеката уговора о временски подељеном коришћењу непокретности (тајм- шерингу), трајним олакшицама за одмор, препродаји и размени, нарочито са чланом 3. ове директиве.

Чланом 143. Предлога закона уређује се прописивање формалних услова за закључење уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене, као што су обавезна писмена форма, састављање на српском језику уз оверен превод уговора на језику дестинације на којој се непокретност налази, као и изричито информисање потрошача о праву на одустанак и обавеза укључења обрасца за одустанак (чију садржину ближе прописује министар надлежан за послове туризма) као саставног дела уговора, додатно се обезбеђује правна сигурност и заштита интереса потрошача. У том циљу, овај члан установљава и обавезу трговца да потрошачу преда најмање један примерак потписаног уговора, прецизно уређује начин и услове под којима се могу мењати подаци и прописује податке које уговор мора да садржи. Правила садржана у члану 143. су у складу са Директивом 2008/122/ЕЗ.

Одредбе члана 144. Предлога закона утврђују право потрошача да без обавезе навођења разлога одустане од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, у року од 14 дана од дана пријема закљученог уговора. Ово право се примењује у складу са Директивом 2008/122/ЕЗ Европског парламента и Савета о заштити потрошача која се односи на уговор о временски подељеном коришћењу непокретности и сродне уговоре.

Члан 145. Предлога закона прописује продужене рокове за одустанак од уговора у случајевима када трговац не достави обавезне информације или не достави образац за одустанак од уговора у прописаној форми. Ова одредба је усклађена са чл. 6-7. Директиве 2008/122/ЕЗ и омогућава потрошачу додатну заштиту у случају непотпуног или нетачног обавештавања, тако што прецизно уређује ситуације у којима долази до продужења рока за одустанак од уговора и тако одређује тренутак од кога се рок рачуна у таквим ситуацијама.

У складу са Директивом 2008/122/ЕЗ, члан 146. Предлога закона уређује начин коришћења права на одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности тако што прописује да изјава којом потрошач одустаје од неког од наведених уговора мора бити дата у писаној форми (на папиру или другом трајном носачу података), а може бити достављена и на обрасцу за одустанак. Осим прописане форме изјаве, услов за њено правно дејство јесте да је послата у року за одустанак од уговора, што значи да је благовремена.

Члан 147. Предлога закона уређује правне последице одустанка од уговора односно предуговора о временски подељеном коришћењу непокретности и сродним уговорима, а то су: престају обавезе уговорних страна да изврше или закључе уговор, потрошач не сноси трошкове, нити је дужан да плати услуге пружене пре одустанка од уговора. Правила садржана у овом члану су у складу са Директивом 2008/122/ЕЗ.

Одредбама члана 148. Предлога закона прописује се забрана уговарања било каквих плаћања унапред, пружања средстава обезбеђења, резервисања новца на рачунима, изричитог признања дуга или било каквог другог извршења обавеза према трговцу или трећем лицу пре истека рока за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговору о трајним олакшицама за одмор, уговору о помоћи приликом препродаје и уговору о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности. Овим се практично правно штити право потрошача на разматрање уговорених обавеза без притиска да изврши било каква плаћања пре истека рока за одустанак, у складу са чланом 9. Директиве 2008/122/ЕЗ која се односи на заштиту потрошача у погледу одређених аспеката уговора о временски подељеном коришћењу непокретности и сродним уговорима.

Члан 149. Предлога закона предвиђа обавезу трговца да омогући потрошачу плаћање уговора о трајним олакшицама за одмор у једнаким годишњим ратама за време трајања уговора. Супротно поступање је изричито забрањено ставом 2. овог члана. Поред тога, потрошачу се омогућава право да, након прве уплате, у року од 14 дана од дана пријема захтева за плаћање (какве захтеве трговац мора слати најкасније 14 дана пре доспећа сваке оброчне отплате), одустане од ове врсте уговора без обавезе плаћања камате. Ово решење је у складу са Директивом 2008/122/ЕЗ.

Чланом 150. Предлога закона уређује се последице одустанка потрошача од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности, на повезане уговоре, тако што се прописује престанак свих повезаних уговора, укључујући и уговор о кредиту. Повезани уговори престају да важе без додатних трошкова за потрошача. Ставом 2. се прецизира да ако је кредит обезбеђен преко трећег лица, трговац је дужан да о одустанку обавести даваоца кредита. Наведено решење је усклађено са европским правилима заштите потрошача из Директиве 2008/122/ЕЗ.

Чланом 151. Предлога закона се уређује обавеза трговца да пружи потрошачу помоћ приликом препродаје временски подељеног коришћења непокретности или трајних олакшица за одмор. Ако трговац ту обавезу не испуни, потрошач има право да захтева да трговац откупи временски подељено коришћење непокретности или трајне олакшице за одмор. Ово решење има за циљ да се повећа заштита потрошача од ризика у случајевима када трговац не испуни своје обавезе.

Члан 152. Предлога закона прописује солидарну одговорност трговца и свих лица која учествују у продаји или посредовању у вези са услугама временски подељеног коришћења непокретности према потрошачу за извршење обавеза. Ово решење је предвиђено ради обезбеђења потпуне заштите потрошача и усклађено је са стандардима заштите из европског потрошачког права.

Члан 153. Предлога закона се прописује доношење документа јавне политике као основног дугорочног документа којим се дефинишу циљеви и активности ради остваривања политике заштите потрошача у Републици Србији. Документом јавне политике се постављају смернице за све носиоце заштите потрошача и утврђује акциони план за њену реализацију. Предвиђа се да документ јавне политике доноси Влада, на предлог Министарства.

Члан 154. Предлога закона се одређује да су носиоци заштите потрошача: Народна скупштина, Влада, Министарство, Национални савет за заштиту потрошача, друга министарства и регулаторна тела, органи аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе, као и удружења и савези. Наглашава се важност сарадње свих наведених субјеката у циљу унапређења система заштите потрошача, укључујући спровођење Стратегије и акционог плана.

Чланом 155. Предлога закона се прописује улога привредних и професионалних комора и удружења трговаца у промовисању заштите потрошача међу трговцима. Такође се уређује њихова сарадња са носиоцима заштите потрошача у циљу унапређења права потрошача и јачања културе заштите потрошача.

Члан 152. Предлога закона се детаљно уређују послови министарства надлежног за заштиту потрошача кроз 20 дефинисаних тачака. Суштински, Министарство је одговорно за креирање и спровођење политике заштите потрошача, праћење и координацију активности свих релевантних институција, усклађивање законодавства у области заштите потрошача са прописима Европске уније који се односе на ову област, припрему и спровођење Стратегије, пружање подршке развоју вансудског решавања спорова и удружењима потрошача, као и за активности едукације, информисања јавности и подстицања научних истраживања у овој области. Посебно је значајно и то да Министарство спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача.

Чланом 157. Предлога закона се прописује образовање Националног савета за заштиту потрошача ради унапређења система заштите потрошача и сарадње свих носилаца и других субјеката који се баве заштитом потрошача. Национални савет има саветодавну улогу и обавља низ послова као што су: учешће у изради Стратегије, извештавање Владе о стању у области заштите потрошача, предлагање мера и активности за унапређење заштите потрошача и информисање јавности.

Чланом 158. Предлога закона се уређује састав Националног савета за заштиту потрошача, који укључује представнике министарства, других надлежних органа, евидентираних удружења и савеза, привредних и професионалних комора, као и независне стручњаке. Прописује се да једну трећину чланова чине представници евидентираних удружења и савеза, што обезбеђује учешће потрошачког сектора у креирању политика у складу са европским стандардима учешћа потрошачких организација у процесима одлучивања.

Чланом 159. Предлога закона се прописује да органи аутономне покрајине и јединица локалне самоуправе предузимају активности из своје надлежности за унапређење заштите потрошача, укључујући подршку раду удружења, подстицање едукације потрошача и укључивање представника потрошача у процес доношења одлука. Овакво уређење доприноси јачању локалног система заштите потрошача у складу са препорукама и праксом у Европској унији.

Чланом 160. Предлога закона се прописују основни услови које удружења и савези основани ради остваривања циљева заштите потрошача морају да испуне да би стекли статус удружења за заштиту потрошача (што је претпоставка за остваривање права из члана 165.), а то су: недобитност, независност од трговаца и политичких странака, и непостојање конфликта интереса код лица на руководећим положајима. Ово решење обезбеђује да потрошачке организације заиста представљају интересе потрошача.

Чланом 161. Предлога закона се уређују активности удружења и савеза за заштиту потрошача, као што су информисање, едукација, саветовање потрошача, поступање по приговорима потрошача и спровођење истраживања. На овај начин се потврђује улога удружења као активних учесника у систему заштите потрошача, у складу са праксом Европске уније.

Чланом 162. Предлога закона се установљава Евиденција удружења и савеза за заштиту потрошача коју води Министарство. Евиденција је јавна (објављује на званичној интернет страници Министарства) и садржи битне податке о удружењима и савезима, чиме се обезбеђује транспарентност и јавни надзор над радом организација које делују у области заштите потрошача.

Члан 163. Предлога закона се уређује поступак уписа у Евиденцију, који подразумева подношење пријаве Министарству уз доказе о испуњености услова прописаних законом. Министар ближе прописује услове, садржину пријаве и начин вођења Евиденције.

Чланом 164. Предлога закона се прецизирају услови за упис у Евиденцију, као што су активност у области заштите потрошача најмање три године од уписа у регистар (о чему се доставља и извештај), неопходни кадровски, материјални и технички капацитети, искуство и стручност лица на руководећим позицијама и запослених. Ови критеријуми имају за циљ да обезбеде професионалност и стабилност рада удружења, а о утврђивању њихове испуњености Министарство је дужно да затражи мишљење Савета потрошача, који га доставља Министарству у року од 15 дана од пријема захтева. Такође, овим чланом је јасно прописано да је за упис савеза у Евиденцију неопходно да савез чине најмање три удружења.

Чланом 165. Предлога закона се прецизно дефинишу права евидентираних удружења и савеза, кроз 7 тачака, што укључује право да конкуришу за финансијску подршку, право да покрећу поступке за заштиту колективних интереса потрошача, да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима, као и право на учешће у процесима припреме прописа и докумената којима се уређују права потрошача. Овакво уређење омогућава активну улогу удружења у систему заштите потрошача, у складу са принципима транспарентности и укључивања.

Члан 166. Предлога закона се уређује (су)финансирање активности удружења и савеза из буџета Републике Србије, као и рокови за подношење и начин објављивања финансијских извештаја о активностима које су финансиране на овај начин. Прописује се и забране у погледу прихватања донација од лица с којима постоји сукоб интереса, уз јасно прописане изузетке и дефинисање сукоба интереса. Правилима садржаним у члану 166. се обезбеђује независност и непристрасност удружења у заштити интереса потрошача.

Чланом 167. Предлога закона се уређују услови за брисање удружења и савеза из Евиденције, као и поступак који спроводи Министарство уз мишљење Савета потрошача. Правила садржана у овом члану обезбеђују да само удружења која континуирано испуњавају прописане услове могу учествовати у заштити потрошача као евидентирана удружења. Брисано удружење не може бити поново уписано у Евиденцију у року од годину дана од дана брисања.

Чланом 168. Предлога закона се уређује организација и делокруг послова Савета потрошача, који представља институционализовани облик сарадње свих евидентираних удружења и савеза. Савет усаглашава ставове удружења, предлаже чланове Националног савета, доноси етички кодекс и даје мишљења и препоруке Министарству. Ово решење доприноси демократском учешћу и транспарентности у области заштите потрошача.

Чланом 169. Предлога закона се најпре дефинише потрошачки приговор као свака представка или притужба којом потрошач пријављује повреду права уређену овим или другим законом и уређује се успостављање Националног регистра потрошачких приговора, што доприноси достизању транспарентности и ефикасности у праћењу стања на тржишту у погледу заштите потрошача, у складу са прописима Европске уније који уређују права потрошача и начела добре управе. Регистар омогућава систематизацију података и идентификацију критичних области, што су претпоставке за сачињавање предлога за унапређење, о чему се једном годишње Националном савету доставља извештај који се јавно објављује. На тај начин се годишњим извештавањем о раду Регистра доприноси унапређењу јавних политика у области заштите потрошача. Министарство има обавезу да при обради података о личности поштује законске прописе о заштити података о личности.

Чланом 170. Предлога закона прецизно се дефинише појам потрошачког спора, као и разликовање домаћих и прекограничних потрошачких спорова, што је у складу са европским стандардима о унапређењу приступа правди потрошача. Прописује се обавеза судова да воде евиденцију о потрошачким споровима и да годишње достављају податке, које потом обједињује министарство надлежно за послове правосуђа. Такође, уводи се олакшица за потрошаче у виду ослобађања од плаћања судских такси за тужбу и пресуду за спорове чија вредност не прелази 500.000 динара, што има за циљ да олакша потрошачима остваривање својих права и приступ правди, а истовремено је у складу и са најбољим праксама ЕУ.

Чланом 171. Предлога закона се уређује институционални оквир за вансудско решавање потрошачких спорова, чиме се потрошачима омогућава брже, ефикасније и приступачније решавање спорова са трговцима. Ово је у складу са Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова. У члану 171. су такође наведене области на које се овај механизам не примењује, што је у складу са европским правилима и добром праксом, како би се избегли паралелни поступци и заштитила права потрошача у специфичним областима.

Чланом 172. Предлога закона се уређује успостављање, састав и начин рада тела за вансудско решавање потрошачких спорова, у циљу усклађеног поступања, уједначавања праксе и ефикаснијег решавања спорова између потрошача и трговаца. Министарство је надлежно за формирање и вођење Листе тела, која се јавно објављује. Ова тела морају да испуњавају одређене услове: да имају својство посредника у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, да су дипломирала на правном факултету и да имају двогодишње искуство у области грађанског права. Чланом 172. се детаљно прописује шта Листа тела садржи, као и обавезе тела у погледу јавног објављивања података и достављања извештаја Министарству, чиме се обезбеђује транспарентност у раду. Такође, прописани су услови за брисање са Листе у случају неизвршавања законских обавеза, а тело које је избрисано са Листе тела не може бити поново уписано у Листу у року од годину дана од дана брисања са Листе. Увођење оваквих механизама усклађено је са Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова, којом се подстиче лакши приступ алтернативним механизмима решавања спорова.

Чланом 173. Предлога закона се јасно прописују права и обавезе потрошача и трговаца у поступку вансудског решавања спорова. Потрошач може покренути поступак тек након што је претходно изјавио рекламацију или приговор трговцу, чиме се подстиче мирно решавање спорова пре укључења треће стране. Трговац је обавезан да учествује у поступку, а на продајним местима и интернет страницама мора објавити информацију о својој обавези учешћа. Рок за окончање поступка постављен је на 90 дана, уз могућност продужења за додатних 90 дана у сложеним случајевима, што обезбеђује ефикасност решавања спорова. Потрошач задржава право да у сваком тренутку одустане од поступка, чиме се уважава његова аутономија воље. Овим чланом се остварује пуна усклађеност са правилима из Директиве 2013/11/ЕУ, као и са начелима заштите потрошача утврђеним правом Европске уније.

Чланом 174. Предлога закона се уређују дужности Министарства и тела у поступку вансудског решавања потрошачких спорова. Министарство је надлежно за одржавање и ажурирање интернет странице са информацијама о поступку, управљање информационим системом, вршење надзора над радом тела, припрему и објављивање обједињеног годишњег извештаја о активностима тела на својој интернет страници, као и исплату накнада за њихов рад. Истовремено, тела су у обавези да благовремено уносе податке у систем, обавештавају Министарство о привременој спречености поступања, достављају доказе о поступању и подносе представке инспекцијским органима у случају непоступања трговаца. Овим решењима се обезбеђује ефикасност, транспарентност и доследност у спровођењу поступака, у складу са захтевима Директиве 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова.

Чланом 175. Предлога закона се утврђује начело равноправности страна у поступку вансудског решавања потрошачких спорова. Ово начело гарантује да потрошач и трговац имају једнака процесна права и могућности током поступка, чиме се обезбеђује фер и правично разматрање спора, у складу са принципима доброг управљања и правичног поступка прописаним правом Европске уније.

Чланом 176. Предлога закона се уређује да је јавност искључена из поступка вансудског решавања потрошачких спорова. Ово решење штити приватност страна и обезбеђује поверљивост поступка, у складу са праксом алтернативног решавања спорова на нивоу ЕУ.

Чланом 177. Предлога закона се прописује да тело за вансудско решавање потрошачких спорова мора бити независно у раду и поступати непристрасно. Овакво уређење осигурава интегритет поступка и заштиту права потрошача и трговаца, у складу са стандардима прописаним Директивом 2013/11/ЕУ.

Чланом 177. Предлога закона уређује се начело поверљивости у поступку вансудског решавања потрошачких спорова. Сви подаци и информације размењене током поступка и у вези са поступком сматрају се поверљивим, осим ако се стране другачије споразумеју или ако закон или јавни интерес налаже њихово откривање. Овакво решење је у складу са правилима заштите података о личности и стандардима поверљивости у алтернативном решавању спорова у ЕУ.

Чланом 179. Предлога закон се прописује начело хитности, односно обавеза да се поступак вансудског решавања потрошачких спорова спроведе без одлагања и у најкраћем могућем року, чиме се обезбеђује ефикасност и правовременост заштите права потрошача.

Чланом 180. Предлога закона се уређује службена употреба језика у поступку вансудског решавања потрошачких спорова. Као службени језик поступка одређен је српски језик и ћириличко писмо, уз могућност употребе језика националних мањина на подручјима где су у службеној употреби, у складу са Уставом и законом, што је усклађено са европским стандардима у области заштите права националних мањина и приступа правди.

Чланом 181. Предлога закона се прописује садржина предлога за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора. Предвиђа се да предлог мора да садржи све битне податке о потрошачу, трговцу, предмету спора, доказима, и изјаве потребне за покретање поступка. Уређује се начин подношења предлога преко поште или информационог система Министарства, као и поступање у случају неуредних предлога. Прописано је да у случају да потрошач не уреди предлог у остављеном року, сматраће се да је одустао од предлога. Овакво решење усклађено је са правилима прописаним Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова, која предвиђа ефикасне, брзе и приступачне механизме за решавање потрошачких спорова.

Чланом 182. Предлога закона се прописују разлози за одбацивање предлога за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора. Тело је обавезно да одбаци предлог: уколико није надлежно, ако је спор већ решен, ако потрошач није уредио предлог, ако је предлог поднет после истека рока или ако није претходно изјављена рекламација. Такође, одређен је и прецизан рок у коме је тело дужно да одлучи о допуштености предлога. Овим решењем обезбеђује се правна сигурност и ефикасност поступка, у складу са стандардима ЕУ за алтернативно решавање спорова.

Чланом 183. Предлога закона се уређује покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора. Поступак се покреће када тело прими уредан предлог који не испуњава услове за одбацивање. Тело доставља уредан предлог трговцу уз обавештење да је дужан да се у року од 15 дана изјасни да ли признаје или оспорава предлог. У случају да оспорава предлог, трговац мора образложити своје наводе и приложити доказе. Овим решењем јасно се дефинише поступање између потрошача, трговца и тела, у складу са најбољом праксом и правилима о ефикасности из Директиве 2013/11/ЕУ.

Чланом 184. Предлога закона се уређује поступак упознавања страна са циљем вансудског решавања спора и могућношћу заказивања усмене расправе. Овим чланом је предвиђено да тело које спроводи поступак упозна стране са правилима и трошковима поступка, чиме се обезбеђује потребна и правична информисаност учесника у складу са начелима вансудског решавања спорова у праву Европске уније. Такође, прописана је могућност заказивања усмене расправе када је то корисно за разјашњење предмета спора, при чему су обе стране обавезне да учествују. Ова решења доприносе ефикаснијем вођењу поступка и бржем разјашњењу спорних чињеница. Предвиђена је и могућност одржавања усмене расправе путем видео конференције, што је усклађено са модерним трендовима дигитализације и правилима ЕУ о приступачности и ефикасности алтернативног решавања спорова. Члан 184. регулише и могућност одлагања усмене расправе само једном на захтев стране уз навођење разлога, као и услове за обустављање поступка.

Чланом 185. Предлога закона се прописује начин окончања поступка вансудског решавања потрошачког спора. Поступак се може окончати препоруком о начину решавања спора, закључењем споразума или обуставом поступка ако даље вођење није целисходно, о чему тело доноси одлуку. Овакво решење обезбеђује флексибилност и прилагођавање конкретним околностима спора, уз омогућавање брзог и ефикасног окончања поступка у складу са правилима ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова.

Чланом 186. Предлога закона се уређује институт препоруке коју тело може издати у случају да стране не постигну споразум. Препорука се издаје у писаној форми са образложењем и доставља странама. Иако препорука није обавезујућа, она представља значајан инструмент за охрабривање страна ка мирном решавању спора. Овај модел је усклађен са правилима ЕУ о ефикасности у поступцима вансудског решавања спорова.

Чланом 187. Предлога закона се прописује начин закључења споразума у поступку вансудског решавања потрошачког спора. Уређује се да, уколико стране постигну споразум, тело га сачињава у писаној форми и доставља странама на потпис. Садржину споразума одређују саме стране, чиме се наглашава аутономија воље страна у поступку. Такође, уређује се обавеза тела да потписани споразум, осим странама, достави и Министарству.

Чланом 188. Предлога закона се прецизира да споразум о вансудском решавању потрошачког спора може имати снагу извршне исправе, ако садржи клаузулу извршности и ако је потписан од страна у спору у поступку вансудског решавања потрошачког спора и тела. Наведеним правилом се јача правна сигурност страна у вансудском поступку и омогућава директно извршење обавеза утврђених споразумом.

Чланом 189. Предлога закона се уређују трошкови вансудског решавања потрошачких спорова. Прописује се да свака странка сама сноси своје трошкове поступка, док је рад тела бесплатан за странке. Тела могу бити финансирана из буџета Републике Србије у складу са законом, што доприноси обезбеђивању доступности и ефикасности поступка за све потрошаче.

Чланом 190. Предлога закона се гарантује право на судску заштиту и након покретања поступка вансудског решавања потрошачког спора. Учешће потрошача у вансудском поступку не утиче на могућност потраживања накнаде штете у судском поступку. Такође, прописује се прекид застарелости током трајања вансудског поступка, као и могућност решавања спора пред арбитражом, уз обавезу трговца да обавести потрошача о правним последицама споразума о арбитражи пре његовог потписивања.

Чланом 191. Предлога закона се прописује да се на сва питања у вези са вансудским решавањем потрошачког спора која нису уређена овим законом сходно примењују правила закона којим се уређује посредовање у решавању спорова. Ова одредба обезбеђује потпуност правног оквира за вансудско решавање потрошачких спорова и смањује простор за евентуалне правне празнине.

Чланом 192. Предлога закона се дефинише појам повреде колективног интереса потрошача у правном систему заштите потрошача у Републици Србији. Колективни интерес потрошача се штити у случају када трговац истоветном радњом повреди права најмање десет потрошача или када уговара неправичне уговорне одредбе у потрошачким уговорима у складу са чл. 44–47. овог закона. Такође, омогућено је да се колективни интерес штити и у ситуацијама када су повређена права мање од десет потрошача, ако се утврди негативан ефекат на сваког потрошача у релевантној чињеничној ситуацији, при чему надлежни орган нарочито узима у обзир трајање и учесталост поступања трговца.

Чланом 193. Предлога закона се уређује могућност покретања поступка заштите колективног интереса потрошача по службеној дужности од стране Министарства. Министарство покреће поступак када основано претпостави да поступање учесника на тржишту, а нарочито постојање неправичне уговорне одредбе, угрожавају или прете да угрозе колективни интерес потрошача.

Чланом 194. Предлога закона се уређује да поступак заштите колективног интереса потрошача може бити покренут не само по службеној дужности, већ и на основу захтева овлашћеног лица. Ова одредба проширује доступност механизма заштите колективног интереса потрошача и омогућава активну улогу евидентираних удружења у покретању поступака за заштиту права потрошача, у складу са европским стандардима.

Чланом 195. Предлога закона се прописују лица која су овлашћена да поднесу захтев за покретање поступка заштите колективног интереса потрошача. То право имају евидентирана удружења и савези уписани у Евиденцију из члана 162. овог предлога закона. На овај начин се обезбеђује да заштиту колективног интереса остварују удружења која испуњавају стандарде независности, стручности и која су активна у области заштите потрошача.

Чланом 196. Предлога закона се прецизира ко има својство странке у поступку заштите колективног интереса потрошача, као и покретање поступка. Министарство доноси закључак којим образлаже разлоге за покретање поступка, уз правни основ и опис радњи или аката који могу да представљају повреду колективног интереса потрошача. Омогућава се лицу против кога је поступак покренут да се изјасни у року од осам дана.

Чланом 197. Предлога закона се уређује доношење одлуке у поступку заштите колективног интереса потрошача. Министарство одлучује решењем, које садржи утврђење повреде и мере заштите, уз могућност да се лице добровољно обавеже на отклањање повреде давањем тзв. корективе изјаве. Право на покретање управног спора против решења обезбеђује процесну заштиту учесника у поступку, што је усклађено са правом на делотворно правно средство, а такође је у складу и са чланом 47. Повеље Европске уније о основним правима.

Чланом 198. Предлога закона прописују се мере које се могу изрећи ради заштите колективног интереса потрошача. Мере укључују забрану понашања којим се угрожавају права потрошача, обавезу предузимања радњи ради отклањања утврђених неправилности и обуставу уговарања неправичних уговорних одредаба. Објављивањем решења на интернет страници Министарства обезбеђује се јавност поступка и транспарентност, што је у складу са принципима добре управе у праву Европске уније. Додатно, Министарство може у решењу трговцу да наложи обавезу да у утврђеном року извести Министарство о спровођењу изречених мера.

Чланом 199. Предлога закона се уређује институт привремене мере ради хитне заштите права и интереса потрошача у случајевима када постоји опасност од наступања штетних последица. Министарство може, на предлог подносиоца захтева, наложити престанак вршења спорних радњи или обавезу предузимања радњи за спречавање или отклањање штете. Привремена мера може да траје до окончања поступка заштите колективног интереса, што обезбеђује ефективну и правовремену заштиту потрошача.

Чланом 200. Предлога закона се прописује могућност прекида поступка заштите колективног интереса потрошача уколико трговац добровољно, путем корективне изјаве, прихвати обавезу отклањања повреде права потрошача. Прописано је да прекид поступка може трајати најдуже три месеца, током којих Министарство по службеној дужности прати поступање трговца, те у зависности од поступања трговца наставља или обуставља поступак. Одредбе овог члана се ослањају на начела ефикасности и економичности поступка, уз настојање да се обезбеди брзо отклањање повреде права потрошача.

Чланом 201. Предлога закона се обезбеђује међусобна независност права потрошача на накнаду штете, захтев за поништај, односно утврђивање ништавости уговора, тј. права да пред судом покрене други поступак захтевајући остварење својих права, од покретања или исхода поступка заштите колективног интереса. На овај начин се омогућава заштита индивидуалних права потрошача.

Чланом 202. Предлога закона се, ради потпуности правног режима, прописује да се на сва питања која нису уређена Законом о заштити потрошача у вези са поступком заштите колективног интереса потрошача, примењују правила општег управног поступка. Ово решење обезбеђује процесну сигурност и доследност у поступању органа управе у складу са начелима добре управе која произилазе и из Повеље ЕУ о основним правима.

Чланом 203. Предлога закона се прописује надлежност за вршење надзора над применом овог закона и прописа донетих на основу њега. Надзор врше министарство надлежно за послове трговине и министарство надлежно за послове туризма. Поред тога, надзор врше и органи државне управе, органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе у оквиру свог делокруга. Инспекцијски надзор конкретно обављају тржишни инспектори и туристички инспектори, у складу са овим законом и прописима о инспекцијском надзору у областима трговине и туризма.

Члан 204. Предлога закона уређује сарадњу у надзору. Прописано је да органи надлежни за надзор морају међусобно да сарађују, размењују податке и информације неопходне за заштиту потрошача. Влада може да оснује координациона тела ради унапређења сарадње и координације послова надзора, што доприноси бољој примени закона. Министарство управља пословима заштите потрошача и добија анализе и мишљења органа који врше надзор у оквиру својих делокруга, а која се односе на заштиту потрошача.

Чланом 205. Предлога закона прописује се поступак инспекцијског надзора. Инспектор у вршењу надзора има права, дужности и овлашћења утврђена овим законом и прописима о инспекцијском надзору у областима трговине и туризма, а на поступак инспекцијског надзора се примењују одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор. Пријаве, информације, дојаве, поднесци и захтеви за инспекцијски надзор сматрају се иницијативама за покретање поступка, те њихови подносиоци немају статус странке у поступку. О свим радњама значајним за утврђивање чињеница инспектор саставља записник.

Члан 206. Предлога закона прописује мере за отклањање незаконитости. Инспектор записником налаже трговцу отклањање утврђене незаконитости у примереном року (између 24 часа и два месеца, ако другачије није прописано). Ако трговац не поступи, инспектор доноси решење којим изриче меру за отклањање незаконитости, а у случају непоступања решењем изриче меру привремене забране промета робе или вршења услуге на коју се мера односи.

Чланом 207. Предлога закона се таксативно набрајају конкретне незаконитости због којих инспектор може наложити мере, а које укључују широк дијапазон од неисправног истицања цена, обмањујућег оглашавања, непоштовања права на одустанак од уговора, непоштовања гарантних обавеза, до неиздавања рачуна, итд. Такође, прописују се незаконитости због којих надлежни инспектор изриче меру, а које се односе на комерцијалне гаранције, као и обављање пословне праксе која се сматра непоштеном у смислу одредаба овог закона.

Члан 208. Предлога закона уређује право на жалбу против решења из члана 206. Жалба се подноси Министру у року од осам дана, али не одлаже извршење решења. Против другостепене одлуке Министра може се покренути управни спор у року од 14 дана.

Чланом 209. Предлога закона се прописују прекршаји и санкције за правна лица, предузетнике и физичка лица или одговорна лица у правним лицима у случају непоштовања обавеза прописаних овим законом. Прецизно је и детаљно наведено 76 ситуација у којима трговац својим поступањем повређује права потрошача. Казне за прекршај су значајне и разликују се у зависности од статуса субјекта (правно лице, предузетник, физичко лице или одговорно лице у правном лицу), а циљ је генерална и специјална превенција, као и заштита колективног и појединачног интереса потрошача у складу са правом Европске уније. Конкретно, новчане казне за прекршај правног лица крећу се у распону од 300.000 до 2.000.000 динара, за физичко лице или одговорно лице у правном лицу од 50.000 до 150.000 динара, а за предузетника од 50.000 до 500.000 динара.

Чланом 210. Предлога закона се прописују прекршаји за мање тешке повреде обавеза трговаца које садрже прецизан и детаљан списак од 43 врсте могућих прекршаја. Новчане казне су прописане у нижем износу у односу на прекршаје из члана 209, али су ипак довољно значајне да обезбеде ефикасно спровођење закона, у контексту заштите потрошача и јавног здравља. За прекршај наведен у овом члану закона, правно лице ће се казнити новчаном казном у износу од 200.000 динара, одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 50.000 динара, а предузетник новчаном казном у износу од 100.000 динара.

Чланом 211. Предлога закона се уређују критеријуми за одмеравање казне за прекршаје, што је новина у односу на важећи закон којим се уређује заштита потрошача. Прописује се да се казна за прекршаје одмерава у складу са законом којим се уређују прекршаји, узимајући у обзир олакшавајуће и отежавајуће околности, при чему се истовремено прецизно и детаљно наводи осам таквих околности, као што су на пример, природа и тежина повреде права потрошача, обим и трајање повреде, досадашње понашање трговца и предузете радње за отклањање штете. Посебно је значајно што се као околност узимају у обзир и санкције изречене у другим државама чланицама у прекограничним случајевима, што је у складу са правилима Европске уније о прекограничној заштити потрошача и сарадњи између националних органа за заштиту потрошача.

Чланом 212. Предлога закона је предвиђена могућност изрицања заштитних мера уз одређене прекршајне казне, као што су забрана вршења одређене делатности и мера јавног објављивање пресуде. Трајање мере забране вршења одређене делатности зависи од врсте прекршаја и креће се у оквирима од три месеца до једне године. Наведене мере имају превентивну и репресивну функцију, а усмерене су ка спречавању поновног чињења прекршаја.

Чланом 213. Предлога закона се уређује застарелост прекршајног поступка (две године), уз дужи рок (три године) за најтеже повреде колективног интереса потрошача. Ово решење обезбеђује ефикасније санкционисање прекршаја који имају највеће последице за потрошаче, уз поштовање општих правила о застарелости прописаних законом којим се уређују прекршаји, и усклађено је са праксом Европске уније која препознаје посебну тежину системских повреда права потрошача.

Чланом 214. Предлога закона се уређује да се тела за вансудско решавање потрошачких спорова уписују у листу тела у складу са подзаконским актом који ће бити донет на основу овог закона (тачније члана 171. став 3. овог закона), чиме се обезбеђује законитост и стандардизација поступања ових тела.

Члан 215. Предлога закона прописује да се поступци који су започети пре почетка примене овог (новог) закона окончавају по прописима који су важили у време њиховог покретања. Овим решењем поштује се принцип правне сигурности и забрана ретроактивне примене прописа.

Чланом 216. Предлога закона се прописује доношење свих подзаконских аката неопходних за спровођење овог закона у року од годину дана од ступања на снагу закона. Наведено правило обезбеђује правовремено и ефикасно уређење свих поступака и механизама за спровођење закона.

Члан 217. Предлога закона предвиђа да ће се, до доношења нових подзаконских аката, наставити примена постојећих, под условом да нису у супротности са новим законом. Ово решење спречава правне празнине у примени прописа о заштити потрошача у прелазном периоду.

Чланом 218. Предлога закона се прописује да ће се одредбе овог закона примењивати на испоруку дигиталног садржаја и дигиталне услуге која настане након примене овог закона, а да се чл. 85. и 86. овог закона примењују само на уговоре закључене од почетка примене овог закона.

Чланом 219. Предлога закона се уређује престанак важења тренутно важећег Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, број 88/21) даном почетка примене овог закона, чиме се избегава истовремена примена два закона исте правне снаге у истој материји (дерогација).

Чланом 220. Предлога закона се уређује ступање на снагу и почетак примене закона. Закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије”, а примењује се по истеку три месец од дана ступања на снагу, имајући у виду потребу за прилагођавањем учесника на тржишту новим правилима, осим члана 4. став 1. и члана 6. који почињу да се примењују одмах по ступању на снагу овог закона.

IV. ФИНАНСИЈСКА СРЕДСТВА ПОТРЕБНА ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ЗАКОНА

Финансијска средства потребна за спровођење овог закона су обезбеђена Законом о буџету Републике Србије за 2026. годину („Службени гласник РС”, број 108/25) у оквиру Раздела 32 - Министарство унутрашње и спољне трговине, Програм 1506 – Развој трговине и заштите потрошача, Функција 410 – Општи економски и комерцијални послови по питању рада, Програмска активност 0007 – Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, економска класификација 424 – Специјализоване услуге у укупном износу од 10.000.000 динара и 481 – Дотације невладиним организацијама у укупном износу од 20.000.000 динара.

Потребна средства за спровођење овог закона биће планирана у наредним годинама у оквиру лимита на разделу Министарства унутрашње и спољне трговине у складу са биланснim могућностима буџета Републике Србије.

ИЗВЕШТАЈ О СПРОВОЂЕЊУ EX-ANTE АНАЛИЗЕ ПРЕДЛОГА ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

1) САГЛЕДАВАЊЕ ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА

Заштита потрошача у Републици Србији уређена је Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС", број 88/21 – у даљем тексту: Закон) који је ступио на правну снагу 19. септембра 2021. године, а примењује се од 19. децембра 2021. године.

Једна од значајних новина постојећег Закона односила се на правила за вансудско решавање спорова. Наиме, Закон је обавезао трговце да учествују у вансудском решавању спора, уколико се проблем није могао решити на други начин. Поред наведеног, обавезао их је, да на јасан и разумљив начин на српском језику или језику националне мањине, информишу потрошаче о могућности вансудског решавања спора. У питању је поступак који је бесплатан, како за потрошаче, тако и за трговце. У циљу реализације и олакшаног остваривања права потрошача, успостављена је Информатичка платформа за вансудско решавање потрошачких спорова (АДР платформа)[1] која је покренута 27. јула 2022. године. Реч је о платформи која потрошачима пружа могућност да онлајн путем, на ефикасан и брз начин поднесу предлог за решавање потрошачког спора. Од момента покретања платформе примећен је раст регистрованих (565 у 2022, 2.270 у 2023. и 4.026 у 2024. години) и решених спорова (556 у 2022, 1.813 у 2023. и 3.802 у 2024. години), што је, између осталог и показатељ повећане информисаности потрошача о могућности заштите својих права, као и добрих резултата која постижу тела за вансудско решавање спорова. Број медијатора уписаних на листу Тела за вансудско решавање спорова расте и на крају 2024. године износи 68. Проценат решених спорова је на високом нивоу и износи 98,4% у 2022, 79,9% у 2023. и 94,4% у 2024. години, са просечним бројем од 73, 37 и 39 дана за решавање спора респективно.

Табела 1. Преглед укупног броја регистрованих спорова и броја решених спорова, 2022-2024.

Година	Број регистрованих спорова	Број решених спорова	Учешће решених у укупном броју спорова, у %
2022.*	565	556	98,4
2023.	2.270	1.813	79,9
2024.	4.026	3.802	94,4

Извор: Министарство унутрашње и спољне трговине (у даљем тексту: МУСТ)
* Напомена: АДР платформа је у функцији је од 27. јула 2022. године

Предлог за решавање потрошачког спора вансудским путем може бити решен на различите начине: закључењем споразума о решавању спора; обустављањем поступка, јер даље вођење није целисходно; препоруком о начину решавања спора; одбацивањем предлога. Закључивање споразума, као опција за решавање потрошачког спора, расте из године у годину када се посматра број споразума (194 у 2022, 709 у 2023. и 1.375 у 2024. години), док је њихово учешће у укупном броју решених вансудских спорова нешто више од једне трећине и на стабилном нивоу током ове три године (34,9%, 39,1% и 36,2% респективно).

[1] https://vansudsko.must.gov.rs/

Табела 2: Исход решавања поднетих предлога, 2022-2024.

Исход	2022.		2023.		2024.	
	Број	Учешће, у %	Број	Учешће, у %	Број	Учешће, у %
Закључен споразум о решавању спора	194	34,9	709	39,1	1.375	36,1
Одлука да се поступак обустави	226	40,6	719	39,7	1.836	48,3
Препорука о начину решавања спора	96	17,3	197	10,9	158	4,2
Одбачен предлог	40	7,2	188	10,3	433	11,4
Укупно	556	100,0	1.813	100,0	3.802	100,0

Извор: МУСТ

Постојећи Закон је унапредио систем заштите потрошача кроз унапређење Националног регистара потрошачких приговора (у даљем тексту: Регистар), у складу са добром европском праксом. Вођење Регистра, који представља информатичку платформу за пријем и решавање приговора потрошача, као и за анализу добијених података, омогућава праћење понашања учесника на тржишту у смислу препознавања примене непоштене пословне праксе и уговарање неправичних уговорних одредби у потрошачким уговорима.

Један од начина на који се обезбеђује функционисање и адекватно вођење овог информационог система за заштиту потрошача, јесте и путем закључивања уговора са удружењима и савезима удружења за заштиту потрошача[2] којим се финансирају по Јавном конкурсу одабрани програми удружења и савеза удружења за заштиту потрошача. На основу ових уговора, поменута удружења као корисници средстава преузимају одређене обавезе у вези са радом Регистра. Удружења имају право на приступ и коришћење Регистра у циљу примања, евидентирања, поступања по приговорима потрошача и уноса истих у јединствену базу Регистра.

У регионалним удружењима за заштиту потрошача (регионална саветовалишта[3]) на годишњем нивоу се евидентира број потрошачких приговора[4]. Анализа података о потрошачким приговорима у периоду 2021-2024. године указује на тренд њиховог смањивања на годишњем нивоу (-2,6% у 2022. мг, -16,6% у 2023. мг, -32% у 2024. мг), односно број приговора се смањио за 45% у наведеном периоду (око 10.000 потрошачких приговора мање у 2024. у односу на 2021. годину).

Удружења за заштиту потрошача својим активностима доприносе унапређењу заштите потрошача у Републици Србији кроз информисање и едукацију потрошача о њиховима правима, давање савета потрошачима у конкретном случају, пружање правне помоћи потрошачима у решавању конкретног проблема (усмени контакт са трговцем – телефоном, писани приговор трговцу са назнаком законске основе права потрошача, и др.), заступања потрошача у судским и вансудским поступцима (сачињавање опомене пред утужење, као и предузимање свих законом предвиђених радњи). Највећи број

[2] Законом о заштити потрошача прописано је да активности удружења за заштиту потрошача обухватају: информисање, едукацију, саветовање и пружање помоћи потрошачима у остваривању потрошачких права, као и примање и поступање по приговорима потрошача.

[3] Регионална саветовалишта су удружења за заштиту потрошача које је надлежно министарство финансијски подржало.

[4] Тај број обухвата приговоре потрошача који су примљени у регионална саветовалишта путем телефона, електронском поштом или личним доласком у саветовалишта потрошача, као и приговоре потрошача који су поднети преко интернета, односно путем Регистра. Потрошачима је такође омогућено да се могу обратити оператерима Групе за спровођење политике заштите потрошача, у оквиру Сектора за заштиту потрошача, путем бесплатне телефонске линије 0800/103-104.

приговора потрошача удружења су решавала информисањем и давањем савета (82,2% у 2024. години), док је знатно мањи број приговора решен писањем поднеска или опоменом пред утужење (9,1% у 2024. години). Учешће потрошачких приговора који су удружења решавала посредовањем, односно преговарањем између потрошача и трговаца или пружаоца услуга је на ниском нивоу (7,5% у 2024. години), док је број случајева заступања на суду скоро занемарљив (16 у 2024. години).

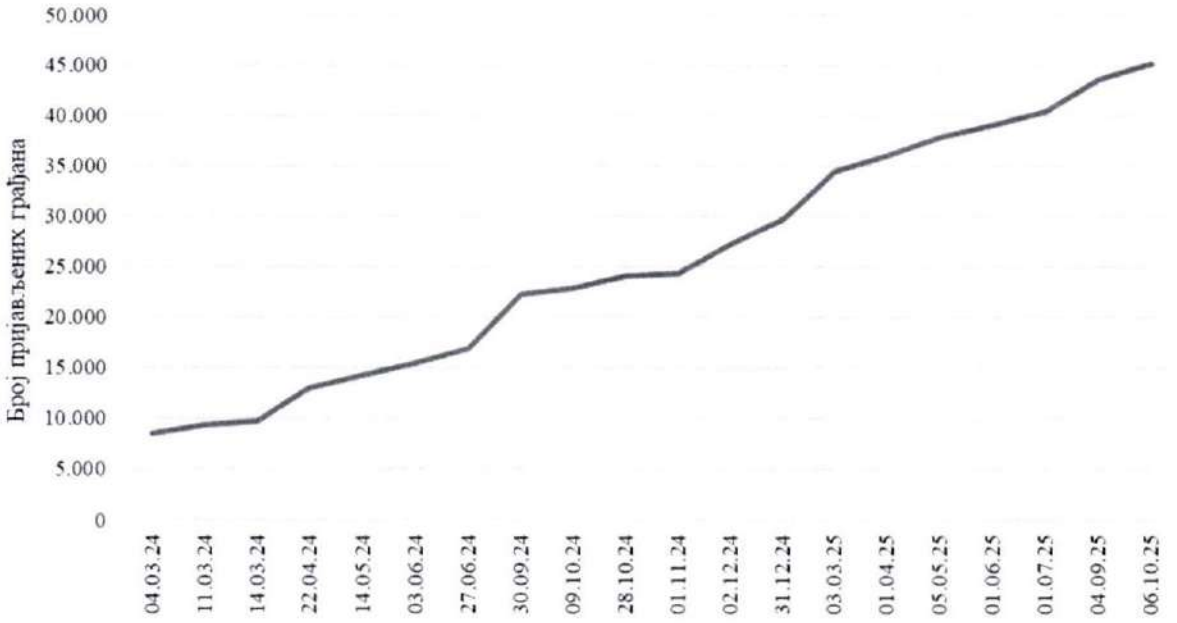
Табела 3: Преглед приговора потрошача према врсти помоћи, 2021-2024.

Врста помоћи	2021.		2022.		2023.		2024.	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Савет / Информација	19.360	82,5	16.119	70,5	13.878	72,8	10.662	82,2
Посредовање	1.497	6,4	3.175	13,9	2.835	14,9	972	7,5
Поднесак	2.596	11,1	3.570	15,6	2.185	11,5	1.184	9,1
Вансудско	6	0,03	2	0,01	160	0,8	134	1,0
Суд	13	0,06	3	0,01	14	0,1	16	0,1
Укупно	23.472	100,0	22.869	100,0	19.072	100,0	12.968	100,0
Годишња промена, у %	-		-2,6		-16,6		-32,0	

Извор: МУСТ, Извештаји о раду Националног регистра потрошачких приговора

Такође, једна од новина постојећег Закона је увођење регистра потрошача који не желе да примају позиве или поруке у оквиру промоције или продаје телефоном – тзв. Регистар „Не зови". Поменути регистар, који је почео са радом 5. јануара 2024. године, представља значајан корак ка унапређењу права грађана на приватност и смањењу учесталих позива које добијају без њихове сагласности у комерцијалне сврхе од стране привредних субјеката. Сви који не желе да буду контактирани у промотивне сврхе, могу једноставно пријавити свој број и бити сигурни да ће њихови подаци бити заштићени од комерцијалних позива.

Графикон 1: Кретање броја пријављених грађана у Регистар „Не зови", у периоду од 5. јануара 2024. до 6. октобра 2025.



Извор: Регулаторно тело за електронске комуникације и поштанске услуге (РАТЕЛ)

У Регистар „Не зови" пријавило се укупно 45.150 грађана од успостављања до почетка октобра 2025. године. Највећи број уписа забележен је у прва два месеца рада (јануар и фебруар 2024. године), када се пријавило близу 8.500 грађана. На крају 2024. године у Регистар „Не зови" је било пријављено 29.683 грађана или око 2.500 грађана у просеку месечно. Пријаве су настављене и у 2025. години, али умеренијим темпом - у просеку се месечно пријављивало око 1.700 грађана.

Међутим, непосредна примена поменутих позитивних решења постојећег Закона су указала да се могу још унапређивати. Са друге стране, Закон није могао да одговори у потпуности на изазове који су повезани са развојем технологије у последњој деценији. Наиме, кључни покретач раста тржишта у последњих неколико година је електронска трговина (у даљем тексту: е-трговина), која као модеран начин продаје, нуди велики број погодности за потрошача, али и трговца, јер пружа лакши приступ производима, удобнији начин куповине и потенцијално ниже цене.

Учешће појединаца који никада нису купали преко интернета се смањује[5] са 57,7% у 2015. години на 24,2% у 2024. години. Са друге стране, учешће оних који су куповали путем интернета у последња три месеца повећало се са 22,7% у 2015. години на 51,8% у 2024. години.

Табела 4. Појединци - трговина путем интернета (%), у периоду 2015-2024. године

	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2024.
Никад није користио	57,7	54,6	49,9	45,4	43,0	43,0	39,0	27,1	26,6	24,2
У последња три месеца	22,7	26,3	28,3	30,9	34,2	36,1	42,3	47,8	51,0	51,8
Пре више од три месеца (мање од годину дана)	10,6	12,0	13,0	14,6	9,7	11,8	10,6	15,7	13,2	13,3
Пре више од годину дана	9,0	7,1	8,8	9,1	13,1	9,1	8,2	9,5	9,2	10,7

Извор: РЗС, https://data.stat.gov.rs/Home/Result/270207?languageCode=sr-Latn&displayMode=table

Учешће предузећа која имају веб сајт износи 85% у 2024. години и повећало се за 11 процентних поена у односу на 2014. годину. Средња и велика предузећа углавном имају веб сајтове (у 2024. години 94,3% и 97,2%, респективно), док је код малих предузећа то учешће ниже (82% у 2024. години), али континуирано расте од 2014. године.

Табела 5. Предузећа која имају веб сајт, према величини предузећа (%), 2014-2024.

Предузећа	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Мала (10-49 запослених)	71,0	71,2	77,9	76,9	80,1	80,5	82,8	81,6	82,7	82,4	82,0
Средња (50-249 запослених)	81,5	88	89,8	92,1	90,4	93,7	89,1	94,1	91,5	94,2	94,3
Велика (250 и више запослених)	93,7	92,9	93,9	93,6	94,8	93,1	95,0	96,6	96,7	95,1	97,2
УКУПНО	74,0	75,2	80,8	80,4	82,6	83,6	84,4	84,5	84,9	85,1	85,0

Извор: РЗС, https://data.stat.gov.rs/Home/Result/270302?languageCode=sr-Latn

[5] Подаци из истраживања „Употреба информационо-комуникационих технологија у Републици Србији" које спроводи Републички завод за статистику (у даљем тексту: РЗС)

Учешће предузећа која примају поруџбине путем веб сајта или мобилне апликације износи 28,4% у 2023. години и бележи континуиран и стабилан раст у периоду 2014-2023. године: раст учешћа малих предузећа износи 3,6 процентних поена, средњих 10,2 процентна поена, а великих 20,6 процентних поена.

Табела 6. Предузећа која примају поруџбине путем веб-сајта или мобилне апликације према величини предузећа (%), 2014-2023.

Предузећа	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
Мала (10-49 запослених)	23,6	22,5	22,0	25,8	27,1	28,1	27,3	26,9	27,9	27,2
Средња (50-249 запослених)	21,8	23,9	27,7	26,3	28,7	30,2	26,3	31,0	29,5	32,0
Велика (250 и више запослених)	14,6	34,5	41,0	34,3	28,5	14,7	26,4	35,2	29,8	35,2
УКУПНО	22,9	23,3	23,8	26,3	27,5	27,9	27,1	28,0	28,2	28,4

Извор: РЗС, https://data.stat.gov.rs/Home/Result/270305?languageCode=sr-Latn

Глобална е-трговина је у сталном порасту током протекле деценије. Пандемија корона вируса је изазвала промене у понашању потрошача и довела до изузетних рекорда у продаји. Е-трговина се више не посматра као алтернативни продајни канал – она постаје основна тржишна реалност. Број интернет корисника несумњиво расте из дана у дан, што не изненађује, с обзиром на чињеницу да се данас поседовање „паметног" телефона готово подразумева и да некадашње препреке за његово коришћење, како финансијске тако и техничке, више скоро и не постоје.

Е-трговина постаје све популарнији вид куповине роба и услуга и међу грађанима Републике Србије - број трансакција и њихова укупна вредност указују на промену у потрошачким навикама и већу отвореност ка дигиталним каналима. Грађани су обавили више од 49 милиона трансакција употребом картице[6] у првој половини 2025. године (раст од скоро 39% у односу на исти период претходне године), укупна вредност онлајн куповина премашила је 1,4 милијарде евра (раст од 46,5%), док је просечна вредност поруџбине у динарима износила 2.988 динара (раст од 6,7%). Потрошачи не само да купују чешће, већ и троше више по поруџбини, што може бити последица раста поверења у онлајн продају, ширења понуде, као и побољшаних услова испоруке и плаћања. Највећи део куповина у наведеном периоду реализован је у домаћој валути – више од две трећине (72%), док је једна петина (21%) куповина реализована у евро валути. Евро-трансакције бележе највећи међугодишњи раст (57%)[7], следи раст плаћања у динарима (44%), док плаћања у америчким доларима бележе пад (-22%).

У Републици Србији је било регистровано укупно 5.171 домаћа интернет продавница[8] на крају јуна 2025. године, што је повећање од 19% у односу на исти период 2024. године. Пошто постојећи Закон у својим одредбама, не препознаје ову врсту трговине, измене законских одредби су пре свега усмерене на правила у циљу изједначења права потрошача у онлајн трговини и у пословним просторијама трговца, као и изједначавање обавеза законског појма трговца са обавезама пружаоца онлајн тржишта, који је дефинисан као сваки трговац који потрошачима пружа онлајн тржиште. Сходно томе,

[6] Извор: НБС Статистика платног система https://www.nbs.rs/sr_RS/ciljevi-i-funkcije/platni-sistem/statistika/. Нису укључене куповине плаћене поузећем, инстант плаћања путем QP кода, дигитални новчаници и сличне методе, које све више добијају на популарности.

[7] Куповине на страним веб-сајтовима, које су обављене у еврима, порасле су на 10 милиона трансакција, док је њихова укупна вредност повећана за 46,4%, на 462,5 милиона евра.

[8] Виртуелна продајна места обухватају продајна места на интернету која омогућавају плаћање роба и услуга, а услугу прихватања платног инструмента пружа пружалац платних услуга из Републике Србије.

Предлог закона о заштити потрошача (у даљем тексту: Предлог закона) систематски и прецизно уређује права потрошача као корисника онлајн тржишта. Додатни разлог за унапређење заштите права потрошача је и потпуно усклађивање са Директивом (ЕУ) 2019/771 о одређеним аспектима уговора о продаји робе. Ова директива уређује услове саобразности робе, правне лекове у случају несагласности, трајање гаранција и посебне захтеве у погледу произвођача и продаваца. Циљ поменуте директиве је уједначавање правила широм ЕУ, повећање правне сигурности за потрошаче и трговце, подстицање прекограничне трговине. Један од изазова на који постојећи Закон уопште није одговорио, а који је повезан са развојем технологије у последњој деценији, је појава дигиталног садржаја и дигиталних услуга. Наиме, Предлогом закона први пут су у правни систем Републике Србије уведена посебна правила која се односе на уговоре о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга. Иако је циљ увођења ових правила пре свега усмерен на јачање заштите потрошача у поменутим ситуацијама, уређење ових питања произилази и из обавезе потпуног усклађивања са Директивом (ЕУ) 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга. Циљ поменуте директиве је повећање поверења потрошача, стварање јединствених правила у ЕУ и олакшавање прекограничне трговине дигиталним производима и услугама. Због неусклађености националних закона трговци су углавном ограничени на домаће тржиште или евентуално на тржиште још једне или две земље. То доводи до смањеног поверења потрошача, различитих правила у зависности од продајног канала и правне несигурности када је реч о саобразности робе и остваривању права у случају неусклађености производа. За потрошаче, овакво стање значи мању сигурност у куповини, смањен избор робе и често више цене. Суштина директива 2019/770 и 2019/771 јесте управо да уклоне ове препреке: да уведу јединствена правила за све продајне канале у ЕУ, да јасно уреде питања саобразности и правних средстава, те да обезбеде већу правну сигурност и поверење потрошача у дигиталном и прекограничном окружењу. Тиме се истовремено штите права купаца и подстиче развој унутрашњег тржишта ЕУ. Такође, Предлог закона садржи и решења која су прописана Директивом (ЕУ) 2019/2161 о бољој примени и модернизацији правила Уније о заштити потрошача која уводи појачане обавезе транспарентности при оглашавању на интернету, нове санкције за повреду права потрошача и повећава права потрошача у дигиталној економији. Као најзначајнији ефекти ex-ante анализе коју је спровела администрација Европске уније у 2015. години за одређене аспекте уговора о испоруци дигиталног садржаја и одређеним аспектима о продаји робе на интернету и друге продаје робе на даљину истакнуто је уклањање препрека за прекограничну интернет трговину (различита правила у земљама ЕУ за уговорне односе између потрошача и трговаца), чиме би се број привредних субјеката који се баве прекограничном продајом на интернету могао повећати за пет процентних поена. Извоз унутар ЕУ повећаће се за 0,04%, што одговара износу од приближно једне милијарде еура. Такође, повећање продаје преко интернета утицаће на смањење малопродајних цена у свим државама чланицама у просеку за -0,25% на нивоу ЕУ. Последица тог смањења цена и повећања поверења потрошача који се заснива на примени јединствених правила ЕУ утицаће на пораст потражње од стране потрошача. Број потрошача који купују на интернету у другим земљама могао би се повећати за готово 7 процентних поена. То значи да би осам до 13 милиона додатних потрошача почело куповати на интернету у другим земљама. Просечан износ који сваки прекогранични купац потроши годишње повећао би се за 40 еура. Очекује се укупно повећање стварног БДП ЕУ за 0,03%, што представља трајно повећање годишњег БДП ЕУ од приближно 4 милијарде еура[9].

[9] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1450432486331&uri=CELEX:52015SC0275

2) УТВРЂИВАЊЕ ЦИЉА

Циљ доношења новог Закона о заштити потрошача је унапређен систем заштите потрошача у Републици Србији у складу са законодавством ЕУ и изазовима на глобалном тржишту.

Овај циљ је прилагођени општи циљ из Стратегије заштите потрошача за период 2019–2024. године („Службени гласник РС", бр. 93/19 – у даљем тексту: Стратегија), с обзиром да је у време доношења ове стратегије основна тежња била заштита потрошача у условима пандемије и изазовима које је она донела. Како је период важења овог документа истекао, а израда нове стратегије је у току, сва нова решења у Предлога закона усмерена су ка унапређењу система заштите потрошача у Републици Србији у складу са законодавством ЕУ у овој области.

Поред наведеног, Стратегија је садржала меру 1.1. Унапређење постојећег законодавства у области заштите потрошача, у оквиру кога је кроз Акциони план за спровођење Стратегије заштите потрошача за период 2019–2024. године, у периоду 2023. и 2024. године („Службени гласник РС", бр. 91/23) била утврђена активност 1.1.1. Усклађивање прописа РС у области заштите потрошача са законодавством ЕУ у овој области (рок IV 2024). Ова активност је настављена и након периода важења Стратегије.

Показатељ којим се прати остварење циља

Назив показатеља	Почетна вредност (2024)	Циљана вредност (2028)	Циљана вредност (2030)	Циљана вредност (2035)
Ниво задовољства потрошача (%)	70,7	73	76	78

Опис показатеља – Ниво задовољства потрошача мери се на основу три параметра – проценат потрошача који су остварили своја права деловањем удружења, проценат потрошача којима је пружена информација/савет и проценат потрошача чији је вансудски поступак окончан споразумом/препоруком.

Ниво задовољства потрошача већ у првој години примене Предлога закона указаће на то да ли су решења садржана у Предлогу закона ефикасна. Очекује се да ће се доношењем овог закона повећати правна сигурност, посебно са аспекта потпуног уређења и јасних правила када су у питању дигиталне услуге и дигитални садржај јер се наведеним правилима отклањају нејасноће и смањује страх од ризика приликом онлајн куповина.

Извор провере и рокови за прикупљање података – Параметри о проценту потрошача који су остварили своја права деловањем удружења и проценту потрошача којима је пружена информација/савет добијају се на основу података преузетих из Националног регистра потрошачких приговора, док се параметар о проценту потрошача чији је вансудски поступак окончан споразумом/препоруком добија на основу података преузетих из АДР платформе. Подаци су доступни на годишњем нивоу. За координацију и припрему Извештаја о раду Регистра и Извештаја – Статистички показатељи рада АДР платформе надлежан је Сектор за заштиту потрошача у МУСТ.

3) ИДЕНТИФИКОВАЊЕ ОПЦИЈА

У циљу разматрања најбоље опције за постизање циља Предлога закона и усвајање најбољих решења, разматране су следеће опције:

Status quo опција – односно опција задржавања постојећег стања без увођења промена или интервенција

Ова опција се показала као неодржива, јер су се појавили бројни изазови, већ описани у тачки 1. овог Извештаја, а који су повезани са развојем технологије у последњој деценији и који би без успостављања правног оквира, са јасним правилима имали за последицу повећање правне несигурности потрошача, али и друштва у целини имајући у виду да је сваки грађанин потрошач.

Опција постизања циља искључиво применом подстицајних, информативно - едукативних и институционално - управљачких мера, без доношења новог или измене постојећег прописа.

Ова опција је такође разматрана, али је одбачена као неодржива јер би, упркос интензивирању подстицајних и едукативних мера које се већ спроводе на основу постојећег Закона, циљ Предлога закона остао неостварен. Наиме, програм од јавног интереса у области заштите потрошача који доприноси унапређењу заштите потрошача у Републици Србији, кроз информисање и едукацију потрошача о њиховим правима, саветовању потрошача и заступању потрошача у судским поступцима, финансира се из буџета Републике Србије. Наведени програм спроводе регионална саветовалишта, која организују информативне догађаје у циљу подизања свести јавности о правима потрошача и сарађују са другим евидентираним удружењима за заштиту потрошача како би се разменило искуство и подстакло заједничко деловање на заштити потрошача, а нарочито у подизању свести јавности и организовању заједничких едукативних активности. Поменуте активности дају одличне резултате, те би се њихово спровођење и финансирање наставило и кроз примену Предлога закона. Повећањем средстава у буџету Републике Србије за ову намену, као и интензивирање активности поменутих удружења, не би дало очекиване резултате без измене постојећег Закона, јер би заштита потрошача у областима која у постојећем Закону нису уређена, изостала. Наведено би за последицу имало повећање правне несигурности потрошача и друштва у целини у домену правних питања која нису уређена у постојећем Закону.

С обзиром на све горе наведено, изабрана је трећа опција – доношење новог Закона о заштити потрошача, јер је то једини начин да се у потпуности реше уочени проблеми и недостаци, а у складу са прописима Републике Србије. МУСТ је образовао Радну групу коју су чинили представници ресорног министарства, представници других министарстава и државних органа, Регулаторног тела за електронске комуникације и поштанске услуге, привреде, удружења за заштиту потрошача, тела за вансудско решавање потрошачких спорова, стручне јавности (професори универзитета). Радна група је на основу анализе постојећег стања, утврдила да је потребно спровести измене и допуне великог броја чланова постојећег Закона, као и прецизирање правних норми како би била обезбеђена ефикаснија примена закона и несметано функционисање тржишта у складу са најбољом ЕУ праксом. Оцењено је да обим неопходних измена и допуна постојећег Закона, захтева израду новог Закона о заштити потрошача, а у складу са Јединственим методолошким правилима за израду прописа („Службени гласник РС", бр. 21/2010). Наиме, у Предлогу закона садржана су нова решења која се односе на:

- Дигитални садржај и дигиталне услуге – У уговорима о продаји робе са дигиталним елементима, трговац мора обезбедити ажурирања, укључујући сигурносна, како би роба остала саобразна уговору. Рок трајања ажурирања, ако је једнократна испорука, мора бити обезбеђена током периода који потрошач разумно може очекивати или ако је континуирана испорука, ажурирања се обезбеђују током целог уговореног периода (или најмање две године). Ако потрошач не инсталира ажурирање, трговац не одговара за последице ако га је благовремено обавестио о доступности ажурирања и последицама пропуштања, односно ако је пропуст потрошача да инсталира ажурирање није последица недостатка у упутству које је достављено потрошачу (Члан 54. Предлога

закона). Трговац је одговоран за неправилну инсталацију за робу за коју је било предвиђено да је инсталира потрошач, а неправилна инсталација је последица недостатка у упутству које је доставио трговац или, у случају робе са дигиталним елементима, које је доставио трговац или трговац дигиталног садржаја или дигиталне услуге. Међутим, трговац није одговоран ако је потрошач у тренутку закључивања уговора био посебно обавештен, и ако је изричито и посебно прихватио да роба има одступања од објективних захтева. Уговорна одредба којом се ограничава или искључује одговорност трговца је ништава. (Члан 55. Предлога закона). Кад је уговором о продаји робе с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на период од две године или краће, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од две године од дана преласка ризика на потрошача. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука на период дужи од две године, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду у којем је дигитални садржај или дигиталну услугу требало испоручивати по уговору о продаји. Потрошач је дужан обавестити трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност а најкасније у року од две године од дана преласка ризика на потрошача (Члан 59. Предлога закона). За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе до које је дошло чињењем односно пропуштањем, укључујући пропуштањем ажурирања робе са дигиталним елементима, трговац има право да захтева од трговца у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе (Члан 60. Предлога закона); Трговац је дужан да потрошачу испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, ако није нешто друго уговорено. Сматраће се да је трговац извршио уредну испоруку када: су дигитални садржај или било које средство које омогућава приступ дигиталном садржају или његово преузимање стављени на располагање или учињени доступним потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху; када је дигитална услуга учињена доступном потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху. Трговац је одговоран: две године након испоруке (за једнократну), током целог периода испоруке (за континуирану). Трговац носи терет доказивања да је дигитални садржај био саобразан (Чл.73 и 77. Предлога закона); Трговац је дужан да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу који су саобразни уговору. Саобразност се процењује према субјективним (уговореним) и објективним захтевима. Одговорност трговца за несаобразност је могућа у тачно прописаним ситуацијама (Члан 74. Предлога закона); Трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја и дигиталне услуге настале услед неправилне интеграције у дигитално окружење, ако је интеграцију извршио трговац или је интеграцију извршио потрошач, а неправилна интеграција је последица недостатка у упутству за интеграцију коју је доставио трговац. Ако је потрошач ограничен или онемогућен да користи дигитални садржај или дигиталну услугу због права трећег, нарочито права интелектуалне својине, потрошач има право да захтева отклањање несаобразности, осим ако је уговор ништав или рушљив (Чл.75 и 76. Предлога закона); Терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга испоручени у складу са чланом 73. овог закона сноси трговац. Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке у року од годину дана од испоруке. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни током временског периода у оквиру ког се испоручују у складу са уговором. Трговац не сноси терет доказивања ако докаже да

дигитално окружење потрошача није компатибилно са техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу и ако је на јасан и разумљив начин обавестио потрошача о наведеним техничким захтевима пре закључења уговора. Потрошач је дужан да сарађује са трговцем у мери у којој је то потребно и могуће да би се утврдило да ли је узрок несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, дигитално окружење потрошача. Сарадња је ограничена на технички доступна средства која најмање оптерећују потрошача. Ако потрошач поступи супротно овом члану, а трговац га је на јасан и разумљив начин пре закључења уговора, обавестио о техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу, терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке сноси потрошач. (Члан 78. Предлога закона); Ако трговац није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. Предлога закона, потрошач ће оставити трговцу накнадни рок за испоруку. Ако трговац ни у накнадном року не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања или у временском периоду које су уговорне стране изричито договориле, потрошач има право да раскине уговор. Потрошач може раскинути уговор без остављања накнадног рока за испоруку ако је трговац изјавио да неће испоручити дигитални садржај или дигиталну услугу или то произилази из околности случаја; из договора потрошача и трговца или из околности уговора произилази да је рок испуњења битан елемент уговора, а трговац не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу до тог тренутка или у том тренутку. У случају раскида уговора, примењују се одредбе овог закона којим су регулисане последице раскида уговора који за предмет имају испоруку дигиталног садржаја и дигиталне услуге. (Члан 79. Предлога закона); Ако испоручени дигитални садржај или дигитална услуга нису саобразни уговору, потрошач има право на усклађивање, одговарајуће умањење цене или на раскид уговора. Потрошач има право на усклађивање дигиталног садржаја или дигиталне услуге, осим ако би то било немогуће или представљало несразмено оптерећење за трговца, узимајући у обзир све околности појединачног случаја, укључујући: вредност коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да не постоји несаобразност и значај несаобразности. Трговац има обавезу да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу у примереном року од тренутка када га је потрошач обавестио о несаобразности, бесплатно и без значајних неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге и сврхе због које је потрошач набавио. Потрошач има право или на сразмерно умањење цене или на раскид уговора у законом прописаним случајевима. Умањење цене сразмерно је смањењу вредности дигиталног садржаја или дигиталне услуге који су испоручени потрошачу у поређењу са вредношћу коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да су саобразни. Ако је уговорено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују у одређеном временском периоду, умањење цене примењује се на период током којег дигитални садржај или дигитална услуга нису били саобразни. Потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге незнатна. Терет доказивања да је несаобразност незнатна сноси трговац (Члан 80. Предлога закона); Потрошач раскида уговор простом изјавом да раскида уговор. Раскид дела уговора који се односи на један елемент из пакета уговора не утиче на пуноважност уговора који се односи на друге елементе, осим ако испуњење свих елемената пакета уговора није био разлог закључења уговора о чему се изјашњава потрошач (Члан 81. Предлога закона); У случају раскида уговора трговац је дужан да изврши повраћај уплата које је примио од потрошача. У случају када је уговором предвиђена испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге у одређеном временском периоду и уговорена цена, а дигитални садржај и дигитална услуга су били саобразни током одређеног временског периода пре раскида уговора, трговац је дужан да потрошачу изврши повраћај сразмерног дела цене

који одговара временском раздобљу током ког су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни и дела цене који је потрошач платио унапред за временски период који би преостао да уговор није раскинут. Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности. Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на личне податке потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако: такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, трговац је објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу наставити употребљавати. Трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева личне податке, а који је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац. Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава. Трговац може спречити потрошача да настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање став 5. овог члана (Члан 82. Предлога закона); Потрошач након раскида уговора не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу и не сме их ставити на располагање трећим лицима. Ако је дигитални садржај испоручен на трајном носачу података, потрошач га на захтев и о трошку трговца, без одлагања враћа трговцу. Трговац подноси захтев у року од 14 дана од дана када је обавештен о одлуци потрошача да раскине уговор. Потрошач није дужан да плати употребу дигиталног садржаја или дигиталне услуге за време које је претходило раскиду уговора за које време су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни. (Члан 83. Предлога закона); Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када га је потрошач обавестио о захтеву за умањење цене или раскиду уговора, врати потрошачу сваки износ. Трговац је дужан да изврши повраћај плаћеног износа користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове. Забрањено је да трговац обрачунава накнаду за извршени повраћај плаћеног износа. (Члан 84. Предлога закона); Трговац може изменити дигитални садржај или услугу током трајања уговора само ако је то предвиђено уговором и постоји оправдани разлог, измена је без додатних трошкова, потрошач је благовремено обавештен и има право да раскине уговор ако измена значајно утиче на употребу. Трговац има право да захтева од лица у ланцу набавке, да му накнади оно што је испунио по основу обавезе које он као трговац има према потрошачу због неиспоруке или несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге (Чл. 85 - 86. Предлога закона).

➢ Обмањујућу пословну праксу и обману потрошача - Предлог закона препознаје још једну ситуацију која спада у обмањујућу пословну праксу, а то је ситуација ако трговац, узимајући у обзир све околности конкретног случаја, наводи или прети да наведе просечног потрошача да донесе економску одлуку коју иначе не би донео, тако што ставља робу на тржиште Републике Србије уз тврдњу да је идентична роби стављеној на тржиште у државама чланицама ЕУ иако се та роба значајно разликује по саставу или обележјима, осим ако је то оправдано легитимним и објективним критеријумима (Члан 18. Предлога закона). Позив на понуду и обавештење о особинама

и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи између осталог и начин плаћања, испоруке и начин рада производа, ако одступају од захтева професионалне пажње; за производ који се нуди на онлајн тржишту, информације о томе да ли је треће лице које нуди производ трговац или не, на основу изјаве коју даје то треће лице пружаоцу; опште информације о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање производа приказаних потрошачу и о релативној важности тих параметара у односу на остале параметре, који су доступни у посебном делу интернет странице на којој су приказани резултати захтева, када потрошач има могућност претраживања производа које нуде разни трговци или када потрошач има могућност да на основу претраживања уз помоћ кључне речи, израза или другог уноса добије одређено рангирање производа, независно где се уговор закључује; ако трговац омогућава приступ потрошачким рецензијама, информације о томе да ли трговац обезбеђује и на који начин да су објављене рецензије написали потрошачи који су производ купили или користили (Члан 19. Предлога закона). Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају обмањујућом пословном праксом су: приказивање резултата претраге као одговор на онлајн претраживање потрошача без недвосмисленог навођења сваког плаћеног оглашавања или плаћања у сврху постизања вишег рангирања производа у резултатима претраживања; препродаја улазница за догађања потрошачима ако их је трговац набавио употребом аутоматизованих средстава за заобилажење било ког ограничења у погледу броја улазница које једна особа може купити или било којих других правила која се могу применити на куповину улазница; навођење да су рецензије производа дали потрошачи који су заиста користили или купили производ без предузимања разумних и пропорционалних мера како би се проверило да су те рецензије дали потрошачи; подношење лажних потрошачких рецензија или препорука или наручивање од другог правног или физичког лица да их поднесе или погрешно представљање потрошачких рецензија или препорука ради промоције производа (Члан 20. Предлога закона). Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивом пословном праксом су обавезивање потрошача да купи производ или да било шта плати током бесплатног излета који је организовао трговац ради промоције или продаје производа (Члан 22. Предлога закона).

- Онлајн тржиште - Трговац је дужан да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објекат, објави ценовник, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду, ради информисаности потрошача. Приликом објављивања ценовника, трговац је дужан да на недвосмислен, читак и лако уочљив начин истакне продајну и јединичну цену робе или услуге, у складу са прописима којима се уређује трговина. Ценовник се ажурира у реалном времену како би одговарао тренутним ценама у продајним објектима и/или у продаји на даљину, као и да се придржава објављених цена.Такође, дужан је да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену. (Члан 6. Предлога закона). Позив на понуду и обавештење о особинама и цени, осим ако нешто друго не произлази из околности случаја, као битне информације мора да садржи: за производ који се нуди на онлајн тржишту, информације о томе да ли је треће лице које нуди производ трговац или не, на основу изјаве коју даје то треће лице пружаоцу (Члан 19. Предлога закона). Пружалац онлајн тржишта дужан је да пре закључења уговора на даљину потрошача на јасан и разумљив начин, примерено средству комуникације на даљину, обавести о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање понуда у посебном делу интернет странице која је лако доступна са странице на којој су приказане понуде које се потрошачу приказују у облику резултата претраге коришћењем кључне речи, израза или другог уноса и о релативној важности тих параметара у односу на друге

параметре; а на основу изјаве коју му је дало треће лице и које нуди робу, услуге или дигитални садржај, да ли је трговац или не; да, када треће лице које нуди робу, услуге или дигитални садржај није трговац, не примењују се одредбе овог закона; о подели уговорних обавеза између трећег лица које нуди робу, услуге или дигитални садржај и пружаоца онлајн тржишта, при чему се таквим обавештењем не утиче на одговорност коју, на основу овог или другог закона, пружалац онлајн тржишта или треће лице има према потрошачу у вези са уговором. Поменута обавеза неће се сматрати испуњеном ако је обавештење истакнуто само у општим условима пословања (Члан 28. Предлога закона).

➢ Комерцијалну гаранцију - Предлог закона уводи у правни систем Републике Србије појам комерцијална гаранција, дефинишући је као сваку изјаву воље даваоца комерцијалне гаранције којом се обавезује да, поред одговорности трговца за несаобразност у складу са овим законом, потрошачу изврши повраћај плаћене цене, замену, оправку или сервисирање робе ако роба не одговора спецификацијама или другим условима који нису повезани са саобразношћу, а који су наведени у изјави даваоца комерцијалне гаранције или одговарајућем рекламном материјалу, као и приликом оглашавања у вези са том робом, који су потрошачу били доступни пре или у време закључења уговора (Члан 5. Предлога закона). Ако су услови у датој комерцијалној гаранцији мање повољни за потрошача од услова датим у оглашавању, давалац комерцијалне гаранције је обавезан условима датим у оглашавању, осим ако је пре склапања уговора огласна порука измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата. Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, одговоран је директно потрошачу за отклањање несаобразности оправком или заменом за време трајања комерцијалне гаранције. Произвођач може потрошачу у изјави понудити повољније услове.Трговац је дужан да достави гарантни лист потрошачу у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу података најкасније у тренутку преласка ризика на потрошача. (Члан 61. Предлога закона). Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, потрошач може да изјави рекламацију произвођачу по основу дате комерцијалне гаранције током временског периода важности исте. Забрањено је да трговац наплаћује утврђивање несаобразности (Члан 63. Предлога закона).

➢ Саобразност робе и рокови – Трговац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору, односно ако испуњава субјективне и објективне захтеве, тамо где је примењиво, ако је правилно уграђена и ако не постоје права трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао.Субјективни захтеви за саобразност су уговорени, тако да тамо где је примењиво, роба мора да: одговара опису, врсти, количини и квалитету као и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором о продаји, буде подесна за сваку посебну намену за коју је потрошачу потребна и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора о продаји и у односу на коју је трговац дао пристанак, буде испоручена са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничку подршку, како је утврђено уговором о продаји, и буде испоручена са ажурирањима како је утврђено уговором о продаји. Објективни захтеви за саобразност су да роба: има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору; ако је примењиво, одговара квалитету и опису узорка односно модела који је трговац показао потрошачу пре закључења уговора; ако је примењиво, буде испоручена заједно са додатном опремом, укључујући амбалажу, упутством за инсталацију или другим упутством, чији пријем потрошач може разумно да очекује; одговара количини и

поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на трајност, функционалност, компатибилност и безбедност, које су уобичајене за робу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу робе и узимајући у обзир јавно дату изјаву које је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке укључујући произвођача, или које су дате у њихово име, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или означавањем робе. Трговца не обавезује јавно дата изјава ако није знао или није могао знати за дату јавну изјаву или ако је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата или дата јавна изјава није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор. (Члан 53. Предлога закона). Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца. Потрошач је дужан да ради оправке или замене стави на располагање робу трговцу. Отклањање несаобразности је бесплатно за потрошача. Терет доказивања да је несаобразност робе незнатна је на трговцу. Потрошач није дужан да плати преостали износ цене све док трговац не отклони несаобразност у смислу овог члана. Потрошач није дужан да плати за уобичајену употребу замењене робе за период пре њене замене. Ако је несаобразна роба која је била инсталирана на начин који је у складу са њеном природом и наменом пре него што се несаобразност појавила, потребно поправити или заменити, обавеза отклањања несаобразности укључује обавезу уклањања несаобразне робе и инсталацију поправљене робе или инсталацију заменске робе или обавезу сношења трошкова тог отклањања и инсталације (Члан 56. Предлога закона). Потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или да изјави трговцу да раскида уговора ако: трговац није довршио оправку или замену, није отклонио несаобразност на законом прописан начин или је одбио да је отклони; трговац и поред покушаја није отклонио несаобразност; трговац изјавио да неће или из околности произилази да неће отклонити несаобразност робе у разумном року или без значајних непогодности за потрошача; је несаобразност знатна да оправдава умањење цене или раскид уговора. Потрошач има право на умањење цене сразмерно смањењу вредности робе коју је примио која се пореди са вредношћу робе коју би имала да је саобразна у време закључења уговора. Потрошач остварује право на раскид уговора о продаји изјавом воље трговцу да раскида уговор. Кад један уговор има за предмет више робе, па је само нека од њих несаобразна и постоји разлог за раскид уговора, потрошач може раскинути уговор само у погледу те робе, а не и остале или може раскинути уговор у целини ако се од њега разумно не може очекивати да задржи само робу која је саобразна. Ако потрошач раскине уговор у целини или само у односу на несаобразну робу: потрошач враћа робу о трошку трговца, а трговац враћа продајну цену у року од три дана од дана када је примио робу или кад је од потрошача примио доказ да је робу послао трговцу. (Члан 57. Предлога закона). Ако на продатој ствари или уговореној услузи постоји неко право трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао, потрошач има права из члана 56. и 57. овог закона. Одговорност трговца за правне недостатке према потрошачу се не може уговором сасвим искључити нити ограничити. (Члан 58. Предлога закона). Нова решења садржана у чл. 54, 55, 59 и 60. Предлог закона описана су у делу за нова решење у дигиталном садржају и дигиталне услуге.

➢ Вансудско решавање спорова - Успостављена АДР платформа је указала да постојеће законско решење којим се предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора, доставља МУСТ непосредно преко поште или електронским путем, превазиђено и да додатно и непотребно успорава поступак вансудског решавања спора. С тим у вези, предложено је ново решење да се предлог достави преко поште телу за вансудско решење спорова који се налази на листи тела за

вансудско решење потрошачких спорова или путем информационог система којим се приступа преко интернет странице МУСТ (Члан 181. Предлога закона). Измена законског решења повлачи са собом и измене решења која, пре свега односе на обавезу МУСТ у вези вансудског решења спорова пооштравање улоге и обавеза тела за вансудско решавање спорова (Члан 184. Предлога закона), као и увођење нових правила када се поменута тела бришу са листе тела за вансудско решење потрошачких спорова (Члан 172. Предлога закона) као и детаљнија правила спровођења самог поступка вансудског решавања спора (Члан 184. Предлога закона), а све у циљу да се обезбеди да потрошач оствари заштиту својих права у случају повреде, у што краћем року. Ако је трговац који пружа услугу од општег економског интереса обуставио пружање услуге пре него што је обавештен о покренутом судског или вансудског поступка, дужан је да, без накнаде настави са пружањем услуге потрошачу до окончања судског или вансудског поступка, осим ако је потрошач раскинуо уговор са трговцем. Поменута обавеза односи се и на случај када трговац покрене поступак извршења против потрошача (Члан 172. Предлога закона).

4) АНАЛИЗА ЕКОНОМСКИХ ЕФЕКАТА

➢ Решењима садржаним у Предлогу закона не уводе се нови административни захтеви/поступци за привредне субјекте. Поред наведеног, предложеним решењима не уводи се нова, нити се мења или укида постојећа финансијска обавеза за привредне субјекте. Међутим, нова решења Предлога закона уводе нове обавезе за привредне субјекте, односно трговце, које повлаче са собом и трошкове поменутих субјеката. Наиме, потпуно уређење онлајн тржишта које подразумева изједначавање обавеза законског појма трговца са обавезама пружаоца онлајн тржишта, који је дефинисан као сваки трговац који потрошачима пружа онлајн тржиште подразумева да ће поменути привредни субјекти имати периодичне (на годишњем нивоу) трошкове, али се очекује да ће они бити амортизовани кроз раст поверења потрошача и смањење броја и учесталости спора. Помети трошкови се односе пре свега на обавезу трговца да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објекат, објави ценовник, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду, као и да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену. (Члан 6. Предлога закона). Предложена решења садржана у Предлогу закона ће позитивно утицати на конкурентност домаћих привредних субјеката тиме што унапређују правну сигурност и транспарентност тржишта. Са друге стране, обзиром да се Предлогом закона успостављају јединствена правила која важе на територији ЕУ, а у циљу, између осталог и подстицања прекограничне трговине очекује се да ће решења у Предлогу закона позитивно утицати и на конкурентност домаћих привредних субјеката на иностраном тржишту, у области трговине дигиталним производима и услугама. Наиме, јасно уређена питања саобразности робе са дигиталним садржајем, доводе до веће правне сигурности и поверење потрошача у дигиталном и прекограничном окружењу чиме се истовремено штите права купаца и подстиче развој унутрашњег тржишта јер привредни субјекти више нису ограничени само на локалне купце, већ могу продавати производе и услуге широм земље, али и света. Подстицање конкуренције на тржишту се огледа и кроз јасно увођење транспарентних услова оглашавања и формирања цена и доступности информација. Чиме се стварају услови за слободније и фер тржишно надметање.

Сви привредни субјекти морају пословати по истим правилима, што спречава нелојалну конкуренцију и сиву економију. Са друге стране, у корист спречавања нелојалне

конкуренције је и увођење појма комерцијалне гаранције, којом се одговорност трговца, односно даваоца гаранције подиже на висок ниво, чиме се и сами трговци у пословној утакмици опредељују за фер пословање, посебно што комерцијална гаранција подразумева и одговорност трговца за несаобразност ако роба не одговора спецификацијама или другим условима који нису повезани са саобразношћу, а који су наведени у изјави даваоца комерцијалне гаранције или одговарајућем рекламном материјалу, као и приликом оглашавања у вези са том робом, који су потрошачу били доступни пре или у време закључења уговорау складу са овим законом (повраћај плаћене цене, замену, оправку или сервисирање робе).

Предложена решења могу имати различите утицаје на микро, мала, односно средња предузећа. Претпоставка је да би микро предузећа трпела највећа оптерећења. Наиме, како немају интерне ресоре за техничка ажурирања, подршку и правну усклађеност, често зависе од спољашњих ИТ експерата, што им ствара додатне трошкове, те могу бити принуђени да напусте онлајн тржиште, односно тржиште дигиталних производа и услуга. Мала предузећа би такође била оптерећена, али та оптерећења су привремена и повезана са могућношћу да прошире приступ тржишту. Средња предузећа имају највећи потенцијал за позитивне ефекте. Наиме, имају ресурсе да обезбеде континуирана ажурирања и техничку подршку. Нова решења могу повећати поверење потрошача и олакшати њихов излазак на ЕУ тржиште.

5) АНАЛИЗА ЕФЕКАТА НА ДРУШТВО

Полазећи од чињенице да је сваки грађанин потрошач, може се основано рећи да је доношење новог Закона о заштити потрошача од значаја, са директним ефектом на друштво у целини. Новим законским решењима не уводе нови се, нити укидају или мењају постојећи административни поступак за грађане, нити се уводи нова, мења или укида постојећа финансијска обавеза за грађана.

Како су решења која су садржана у Предлогу закона усмерена на заштиту потрошача у ширем смислу, њихови ефекти и директно и индиректно утичу на животни стандард, односно на умањење трошкова живота потрошача. Наима, сва решења се заснивају на јасним правилима на онлајн тржишту, као и правилима када је у питању продаја са елементима дигиталног садржаја како за трговце, тако и за потрошаче што представља снажне полазне основе за поменуту заштиту. С тим у вези, Предлог закона обавезује пружаоца онлајн тржишта да пре закључења уговора на даљину, потрошача на јасан и разумљив начин, примерено средству комуникације на даљину, између осталог обавести да ли је треће лице које нуди производ на онлајн тржишту трговац или не, и то на основу изјаве коју то треће лице даје пружаоцу онлајн тржишта, као и информацију да се неће примењивати одредбе овог Предлога закона уколико треће лице које нуди производ није трговац. (Члан 28. Предлога закона). Уколико трговац пропусти да пружи поменуте информације потрошачу, Предлог закона наведено препознаје као пропуштање којим се обмањују потрошачи, односно пропуштање обавештавања о битним информацијама које су неопходне потрошачу за доношење информисане економске одлуке (Члан 19. Предлога закона), и поменуто пропуштање је санкционисано новчаном казном (Члан 209. Предлога закона). Са друге стране, Предлог закона у циљу заштите потрошача који су претрпели штету због непоштене пословне праксе, уводи право на накнаду штете према општим правилима о одговорности за штету. (Члан 23. Предлога Закона).

У циљу адекватне и потпуне заштите свих грађана као потрошача члан 107. Предлога закона детаљно уређује механизме заштите потрошача у случајевима могуће обуставе пружања услуга од општег економског интереса, као што су електрична енергија, гас или

топлотна енергија[10]. Веома је значајно што се овим чланом обезбеђује и заштита угрожених потрошача у погледу снабдевања ради грејања током грејне сезоне, као и забрана злоупотреба од стране трговаца у погледу комуникације са потрошачима од стране других лица и наплате застарелих потраживања[11]. Садржина члана 107. представља важан корак у правцу подизања нивоа заштите потрошача у складу са европским стандардима, и на тај начин доприноси реализацији социјално одговорног приступа у јавним услугама односно доприноси побољшању положаја осетљивих (рањивих) категорија потрошача.

Јасним правилима којим се успоставља одговорност трговца за несаобразност робе, којим потрошач има право да захтева умањење цене и раскид уговора о продаји у јасно дефинисаним ситуацијама, где је отклањање несаобразности бесплатно за потрошача, те није дужан да плати преостали износ цене све док трговац не отклони несаобразност (Члан 56. Предлога закона), као и одговорност трговца за правне недостатке производа према потрошачу, на директан начин утичу на животни стандард становништва тиме што се претпоставља да у уређеном правном систему, сваки просечан потрошач, који зна да је заштићен, више купује, мењају му се навике, што даље утиче и на културу потрошње и начин живота.

Уређење онлајн тржишта додатно повећава доступност производа и услуга јер грађани могу куповати из било ког места, у било које време, што посебно значи за рурална подручја. Такође, поменуто уређење тржишта утиче на поверење потрошача у овај начин куповине јер знају да су заштићени, те да у случају повреде својих права заштиту могу потражити и остварити како у вансудском, тако и у судском поступку.

Решења у Предлогу закона директно не утичу на тржиште рада, али смањена продаја у физичким радњама може довести до смањења запослености у традиционалним секторима трговине, као и до отварања нових радних места у секторима ИТ-а, логистике, дигиталног маркетинга и подршке купцима. Доношење новог Закона о заштити потрошача може утицати на потребу за унапређењем вештина у јавном сектору и сектору услуга. Предложеним решењима новог Закона о заштити потрошача се на индиректан начин, позитивно утиче на ментално здравље и сигурност потрошача.

Новим решењима садржаних у Предлогу закона не утиче се на обим остваривања права на правично суђење, приступачност јавним површинама и објектима и приступ информацијама. Нису уочени директни ефекти на културно наслеђе и културне садржаје, али јачање информисања и дигиталне приступачности потенцијално могу индиректно унапредити и ову сферу. Нови закон о заштити потрошача је родно неутралан и нема негативан утицај на родну равноправност. Очекивано повећање приступачности механизама заштите права потрошача, омогућиће бољу правну заштиту и за жене и за мушкарце на исти начин.

6) АНАЛИЗА ЕФЕКАТА НА ЖИВОТНУ СРЕДИНУ И КЛИМАТСКЕ ПРОМЕНЕ

[10] Прописује се да трговац може да обустави пружање услуга од општег економског интереса ако потрошач не измири своје текуће обавезе за пружене услуге у року од два месеца од дана доспелости обавезе, с тим да је трговац пре обуставе дужан да потрошача у писаном или електронском облику упозори на обавезу по основу уговора и да га позове да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана од дана достављања упозорења. Посебно је значајне новине садржане у ст. 3-5. којима се уређују ситуације када се води судски или вансудски поступак у коме потрошач оспорава рачун, али истовремено наставља да уплаћује рачуне за текуће обавезе. Тада трговац не може да обустави пружање услуге од општег економског интереса све до окончања судског или вансудског поступка, осим уколико је потрошач раскинуо уговор. Став 6. прописује рок у ком је у случају обуставе пружања услуге, трговац дужан да настави са пружањем услуга. Тај рок износи два дана од дана пријема уплате за заостали дуг.

[11] Правила садржана у члану 107. Предлога закона о заштити потрошача су усклађена са праксом у ЕУ и одговарају захтевима правичности и заштите социјално рањивих група потрошача.

Решења садржана у новом Закону о заштити потрошача не производе директне негативне ефекте на животну средину у смислу утицаја на квалитет воде, ваздуха и земљишта, управљање отпадом, климатске промене, заштиту од буке, као ни на живи и неживи свет. Предлог закона се превасходно односи на уређење односа између потрошача и трговаца, права потрошача и механизме њихове заштите, те се његова примена одвија у домену трговине, услуга и регулаторних активности, без последица које би директно проузроковале деградацију животне средине.

Међутим, иако се не уводе еколошке обавезе у ужем смислу, одређене одредбе Предлога закона могу имати индиректне и то позитивне ефекте на животну средину. Пре свега, обавеза трговаца да у оквиру предуговорног обавештавања и обележавања производа обезбеде транспарентне, тачне и свеобухватне информације о својствима производа, укључујући информације о енергетској ефикасности, могућностима рециклаже, животном веку и укупном утицају на животну средину, може довести до јачања еколошке свести потрошача (грађана) и већег интересовања за производе који мање оптерећују животну средину. Наведено се нарочито односи на обавезе које произилазе из усклађивања са Директивом (ЕУ) 2019/2161, којом се уређује спречавање обмањујућих пословних пракси у вези са тврдњама о одрживости, тзв. „зелени маркетинг". Даље, јачање механизама алтернативног решавања спорова и механизама за заштиту колективних интереса потрошача може допринети сузбијању пословних пракси које доводе до варања потрошача у погледу еколошких својстава производа, чиме се индиректно подстиче фер тржишна утакмица и промовише еколошка одговорност трговаца.

Са аспекта климатских промена, иако предложени закон нема директан утицај на емисију гасова са ефектом стаклене баште или друге релевантне климатске показатеље, он утиче на елементе циркуларне економије кроз унапређену обавезу да се обезбеде информације о сервисирању, могућности поправке и очекиваном веку трајања производа. Овим се промовише одговорнија потрошња и смањује учесталост бацања производа, што је у складу са циљевима ЕУ и националних стратегија заштите животне средине.

Анализирајући податке из Анкете о условима потрошача[12], потрошачи у ЕУ перципирају препреке одрживој/зеленој потрошњи, које указују на растуће трошкове живота и тешкоћу у препознавању који су производи еколошки прихватљиви:

- ✓ одрживи производи и услуге су скупљи;
- ✓ забуна око тога који производи и услуге су заиста еколошки прихватљиви;
- ✓ информације о тврдњама о заштити животне средине нису увек поуздане.

[12] Циљ анкете је процена ставова, понашања и искуства потрошача на јединственом тржишту у вези са поштовањем права потрошача и безбедношћу производа. Анкета се спроведи у државама чланицама ЕУ, као и на Исланду и у Норвешкој. Последња анкета је спроведена у новембру 2024. године од стране IPSOS-а, за рачун Европске комисије. https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/key-consumer-data_en#consumer-conditions-survey

7) АНАЛИЗА УПРАВЉАЧКИХ ЕФЕКАТА

Потпуна примена Предлога закона остварује се доношењем подзаконских аката у року од годину дана од дана ступања на снагу овог закона. У оквиру поменутог рока, на основу Предлога закона утврђено је доношење:

1. Уредбе и то:
   - Члан 105. став 2. - 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 106. став 2. - Влада на предлог министра надлежног за одговарајућу област, доноси програм заштите угрожених потрошача у појединим областима услуга од општег економског интереса.
2. Правилника у надлежности министарства надлежног за послове заштите потрошача, и то:
   - Члан 6. став 6. - Министар ближе прописује услове, садржај и начин објављивања ценовника из става 2. овог члана;
   - Члан 29. став 8. - Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача;
   - Члан 39. став 10. - Министар ближе прописује начин уписа и исписа, услове и начин коришћења и вођења регистра из става 3. овог члана и образац захтева за упис и испис из регистра;
   - Члан 163. став 4. - Министар ближе прописује садржину пријаве из става 2. овог члана, начин вођења Евиденције, као и услове за упис из члана 164. став 1. тач. 3) и 4) овог закона.
   - Члан 171. став 3. - Министар ближе уређује услове за упис на листу тела, дужности тела, извештавање о раду, накнаду за рад тела, начин исплате као и образац захтева за упис на листу из члана 172. став 2. овог закона и образац предлога за покретање поступка вансудског решавања спора (у даљем тексту: предлог).
3. Правилника у надлежности министарства надлежног за послове туризма, и то:
   - Члан 141. став 3. - Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину информативних образаца за уговор о временски подељеном коришћењу непокретности, уговор о трајним олакшицама за одмор, уговор о помоћи приликом препродаје и уговор о омогућавању размене;
   - Члан 143. став 11. - Министар надлежан за послове туризма ближе прописује садржину обрасца за одустанак од уговора о временски подељеном коришћењу непокретности, уговора о трајним олакшицама за одмор, уговора о помоћи приликом препродаје и уговора о омогућавању размене временски подељеног коришћења непокретности;
4. Правилника у надлежности министарства надлежног за послове правосуђа, и то:
   - Члан 170. став 5. - Министар надлежан за послове правосуђа ближе прописује садржину и начин вођења евиденције и изглед образаца из става 4. овог члана.

Поред наведеног, Предлогом закона је утврђено доношење документа јавних политика из области заштите потрошача (члан 153. став 2.).

Надлежна организациона јединица која је одговорна за спровођење нормативне активности, у оквиру МУСТ је Сектор за заштиту потрошача. Наведени сектор ће по усвајању Предлога закона, формирати Радне групе за израду уредби, односно правилника из надлежности МУСТР, у коју ће бити укључени сви органи који ће спроводити примену предложених решења у Предлогу закона.

Надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине и министарство надлежно за послове туризма, као и органи државне управе, аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе. У вршењу надзора поменути органи међусобно сарађују и достављају једни другима податке и обавештења потребна за рад по питањима заштите потрошача. У Сектору тржишне инспекције, унутрашње јединице у оквиру МУСТ, систематизовано је 459 радних места, а попуњено 260 радних места на дан 30. септембар 2025. године, при чему се одржава константан број од 45 тржишних инспектора од 2021. годину.

Табела 7. Број запослених у Сектору тржишне инспекције

	2021	2022	2023	2024	2025*
Број запослених	350	336	350	322	260
Број тржишних инспектора	45	45	45	45	45

* Стање на дан 30.09.2025.

Извор: МУСТ

Предложена решења у Предлогу закона доприносе унапређењу ефикасности и транспарентности рада органа јавне власти, пре свега кроз решења која већ постоје у Закону, а која су садржана и у Предлогу закона.

Ефикасност рада органа јавне власти, обезбеђена је кроз платформу за вансудско решење спора, која потрошачима пружа могућност да онлајн путем, на ефикасан и брз начин поднесу захтев за решавање потрошачког спора. С тим у вези, предложена је измена законског решења да се предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора доставља МУСТ. У Предлогу закона, поменути предлог за покретање поступка вансудског решавања потрошачког спора, потрошач доставља телу за вансудско решавање потрошачких приговора електронски, путем информационог система којем се приступа преко интернет странице МУСТ.

Транспарентност рада органа јавне власти се огледа, пре свега, кроз следећа решења Предлога закона:

– МУСТ једном годишње, најкасније до 1. марта текуће године за претходну годину, јавно објављује извештај о раду Националног регистра потрошачких приговора. У поменутом извештају садржани су подаци о приговорима потрошача и пруженој правној помоћи; уочени недостаци у прикупљању, евиденцији и решавању потрошачких приговора; области у којима је забележен највећи број приговора потрошача; предлози за унапређење поступка за прикупљање података, евиденцију и решавање потрошачких спорова.

– МУСТ сачињава и води листу Тела за вансудско решавање потрошачких спорова и јавно је објављује.

- Тела за вансудско решавање потрошачких спорова су у обавези да једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, јавно објаве на својој интернет страници и доставе МУСТизвештај који садржи податке о броју примљених предлога за покретање спора, покренутих, окончаних спорова и исходу окончаних спорова (број обустављених поступака, донетих препорука и закључених споразума о решавању спора), врсти спора, просечној дужини трајања спора, стопи извршених одлука тела и уоченим значајним проблемима који се често понављају и доводе до спорова између потрошача и трговаца, уз евентуалне препоруке како их избећи или решити.

- МУСТ установљава и води евиденцију удружења и савеза која се јавно објављује на званичној интернет страници МУСТ. Евиденција садржи назив удружења или савеза, седиште, електронску адресу, адресу интернет странице, датум уписа у Евиденцију, датум брисања из Евиденције, контакт телефоне, годишње извештаје о спроведеним активностима и годишње финансијске извештаје удружења и савеза.

- МУСТ одржава и ажурира интернет страницу која садржи информације о вансудском решавању спорова, поступку и о могућности подношења предлога.

С обзиром на горе наведено, закључује се да поменута законска решења омогућавају циљним групама и заинтересованим странама увид у начин примене прописа, те да јасно могу пратити и сагледати сваку промену у области заштите потрошача.

Поред наведеног, законска решења садржана у Предлогу закона доприносе јачању владавине права пре свега кроз континуирану примену законских решења која су утврђена постојећим Законом, а која су своје место нашла у овом Предлогу закона. Такође, постојећа решења су унапређена, кроз јасније дефинисање надлежности органа и уређење оних питања која у постојећем Закону нису уређена, чиме се отклањају правне празнине у области заштите потрошача и стварају услови за доследну и једнообразну примену права у циљу заштите потрошача.

8) АНАЛИЗА ФИНАНСИЈСКИХ ЕФЕКАТА

У Предлогу закона су садржана решења из постојећег Закона која, као што је приказано у тачки 1. овог Извештаја, дају добре резултате. Како би се та пракса наставила континуирано, и у наредним годинама потребно је обезбедити средства у Буџету Републике Србије за 2026. годину са пројекцијама за 2027. и 2028. годину и то за:

- ангажовања стручних институција за пружање услуга одржавања и ажурирања информационих система. Процењено је да је у 2026., 2027. и 2028. години за ову намену потребно обезбедити у Буџету РС по 2.500.000,00 динара по години. У питању су средства на разделу МУСТ, и то на функцији 410 - Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада, Програму 1506 - Развој трговине и заштите потрошача, Програмској активности / Пројекту 0006 - Јачање заштите потрошача, економска класификација 423200 – Компјутерске услуге.
- финансирање тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Процењено је да је у 2026., 2027. и 2028. години за ову намену потребно обезбедити у Буџету РС по 19.800.000,00 динара по години, односно 10.000.000,00 динара по години више у односу на предложени лимит Министарства финансија.. У питању су средства на разделу МУСТ, и то на функцији 410 - Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада, Програму 1506 - Развој трговине и заштите потрошача, Програмској активности / Пројекту 0007 – Подршка програмима удружења

потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, економска класификација 424900 - Остале специјализоване услуге.

- финансирање програма од јавног интереса у области заштите потрошача на основу Конкурса за доделу подстицајних средстава. Процењено је да је за 2026. 2027 и 2028. годину за ову намену потребно обезбедити у Буџету РС по 22.000.000,00 динара по години, односно 2.000.000,00 динара по години више у односу на предложени лимит Министарства финансија. У питању су средства на разделу МУСТ, на функцији 410 - Општи економски и комерцијални послови и послови по питању рада, Програму 1506 - Развој трговине и заштите потрошача, Програмској активности / Пројекту 0007 – Подршка програмима удружења потрошача и вансудском решавању потрошачких спорова, економска класификација 481900 - Дотације осталим непрофитним институцијама.

У погледу сагледавања ефеката предложених решења у Предлогу закона на јавне приходе и расходе, утврђено је да би јачање капацитета инспекцијског надзора и ефикасније санкционисање повреда потрошачких права могло имати позитивне ефекте на раст јавних прихода кроз наплату новчаних казни. Раст онлајн трговине преко страних дигиталних платформи доводи до већег броја економских активности које су предмет опорезивања, па самим ти и веће наплате пореза на додату вредност (ПДВ), прихода од царина код трансакција чија је вредност изнад 50 евра, као и еколошких такси код одређених врста роба и услуга.

Регистрација дигиталних платформи, е-продавница и електронских плаћања на домаћем тржишту доприноси већем степену евидентираности промета који улази у легалне токове и веће фискалне дисциплине. Електронске трансакције остављају дигитални траг, што олакшава пореским органима праћење промета и контролу обавеза, па самим тим се унапређује ефикасност наплате ПДВ, пореза на добит, пореза на доходак и доприноса за запослене у дигиталној сфери пословања.

9) АНАЛИЗА РИЗИКА

Кључни ризици за примену решења из Предлога закона су:

- ✓ ограничени кадровски капацитети надлежних органа отежавају пуну примену Предлога закона, пре свега због потенцијалне немогућности доношења свих планираних подзаконских аката у законски прописаном року, што повлачи са собом угрожавање доследне и правовремене примене прописаних правних норми, односно угрожавање заштите права потрошача;
- ✓ недовољна попуњеност систематизованих радних места у Сектору тржишне инспекције која спроводи надзор над применом Предлога закона (попуњено је 56% систематизованих радних места), као и недовољан број запослених тржишних инспектора;
- ✓ смањење обезбеђених средстава из буџета за континуирану примену решења у Предлогу закона описаних у тачки 8. овог Извештаја.

У циљу смањена потенцијалних ризика у спровођењу Предлога закона, МУСТ ће, по потреби, укључити спољне експерте за израду подзаконских аката у прописаном року и спроводити обуку и јачање капацитета запослених за примену законских решења. Такође, како МУСТ управља пословима заштите потрошача, у циљу смањења другог потенцијалног ризика, МУСТ ће успоставити приоритете у финансирању активности које директно утичу на заштиту права потрошача и покушаће да обезбеди додатне изворе финансирања (нпр. кроз донаторске или ЕУ програме подршке).

10) ИЗВЕШТАЈ О СПРОВЕДЕНИМ КОНСУЛТАЦИЈАМА

У поступку консултација током процеса израде Предлога закона као циљне групе на које се решења из Предлога закона односе, су:

- сви грађани Републике Србије када се нађу у улози потрошача, њихова удружења и невладине организације које се баве заштитом права потрошача, као и привредни субјекти – трговци и пружаоци услужне делатности, односно пословна удружења и коморе, нтернет продавнице и платформе за е-трговину. Поред наведеног, циљне групе су и органи јавне управе, инспекцијске службе (тржишна инспекција, санитарна, туристичка и сл.).

Као заинтересоване стране у поступку консултација током процеса израде Предлога закона одређени су:

- адвокати и стручњаци за потрошачко право, академске заједнице - универзитети и институти који се баве правом и друштвеним наукама, истраживачи и професори који се баве темама заштите потрошача.

МУСТ је у периоду од 4. до 22. октобра 2023. године спровело консултације на порталу „еКонсултације"[13] и тиме започело израду Нацрта закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача, која обухвата имплементирање директива ЕУ (Директива 2019/2161, Директива 2019/771 и Директива 2019/770). Током трајања консултација представници органа и организација, правосудних органа, међународних организација, удружења грађана и других представника цивилног друштва, стручне јавности, као и професори, академици, научници и друга заинтересована лица имала су прилику да дају предлоге, коментаре, сугестије и примедбе на полазне основе за израду Нацрта закона о изменама и допунама Закона о заштити потрошача путем електронске поште на следећу адресу: zastita.potrosaca@must.gov.rs. Током трајања ове фазе консултација, није било сугестија примедби и коментара.

Јавна расправа о Нацрту закона о заштити потрошача спроведена је у периоду од 4. до 24. августа 2025. године. Због великог интересовања јавности, трајање јавне расправе је продужено, објавом на интернет страници овог министарства, до 3. септембра 2025. године. Нацрт закона о заштити потрошача, заједно са Образложењем, Програмом јавне расправе и Обрасцем за коментаре, постављен је на интернет презентацији МУСТ[14] и на Порталу „еКонсултације"[15]. Програмом јавне расправе о Нацрту закона о заштити потрошача одређено је да се примедбе, предлози и сугестије достављају МУСТ, писаним путем на адресу: Немањина 26, 11000 Београд, или електронским путем на адресу: zastita.potrosaca@must.gov.rs, са напоменом „За јавну расправу о Нацрту закона о заштити потрошача". Презентација Нацрта закона о заштити потрошача одржана је 6. августа 2025. године у Београду, ул. Немањина 22-26, у Великој сали на VI спрату 1, са почетком у 11,00 часова. Презентацији је присуствовало преко 50 учесника, међу којима су били бројни представници привреде, државних органа, релевантних институција и организација. Присутнима су презентоване новине које предвиђа Нацрт закона и договорено је да се сви предлози, примедбе и сугестије доставе на начин како је то предвиђено Програмом јавне расправе до 24. августа 2025. године, када се јавна расправа завршава. С обзиром да је јавна расправа продужена до 3. септембра 2025. године, продужен је и рок за пријем коментара на Нацрт закона.

[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

Циљне групе и заинтересоване стране које су учествовале у поступку консултација/јавне расправе су:

- Удружење за заштиту права потрошача „Просперитет" Нови Сад;
- Савет страних инвеститора;
- Америчка привредна комора у Србији (AmCham);
- Моравчевић Војновић и партнери а.д. Београд;
- Привредна комора Србије – Групација трговаца прехрамбеним производима на велико и мало;
- Унија послодаваца Србије, Срђан Дробњаковић – директор;
- Електродистрбуција Србије д.о.о. Београд;
- Удружење потрошача и банкарских клијената;
- Марко Лекић, физичко лице;
- Акционарско друштво „Електропривреда Србије" Име и презиме лица које доставља предлоге: Милош Лазић, Славица Деспотовић;
- Транспарентност Србија;
- ЈКП „Београдски водовод и канализација";
- Удружења пивара Србије;
- Прица и партнери адвокатско ортачко друштво од Београд;
- Ananas E-Commerce doo Beograd- Novi Beograd i SPARK SEE doo Beograd;
- ЛИДЛ СРБИЈА КД НОВА ПАЗОВА;
- Удружење Крени Промени и адвокат Никола Тадић;
- Организација потрошача Крагујевца;
- Национална организација потрошача Србије (НОПС);
- НИС а.д. Нови Сад;
- Пословно удружење „Топлане Србије";
- Вељко Станојевић, физичко лице;
- Огњен Богдановић, физичко лице;
- Алекса Радоњић, физичко лице;
- Душан Протић, физичко лице;
- Петар Павловић, физичко лице;
- „Телеком Србија";
- Републичка унија потрошача;
- Правосудна база југ (ПБЈ);
- А1 Србија.

Примедбе, сугестије и коментари на Нацрт закона о заштити потрошача достављене су путем обрасца јавне расправе, али је велики број физичких лица доставило коментар електронском поштом, на предложени члан 4. став 1. Нацрта закона, изражавајући своје неслагање са истим. У МУСТ су сагледане и размотрене све достављене примедбе, сугестије и коментари.

Прихваћене су и уграђене у текст Нацрта закона оне примедбе и сугестије којима се унапређује квалитет текста Нацрта закона, а које нису у супротности са директивама ЕУ и најбољом праксом у овој области, као нпр. измењен је члан 3. став 7. који се односи на однос овог закона и закона којим се уређују облигациони односи, допуњен је члан 63. став 5. у делу достављања доказа о куповини од стране потрошача, прецизирани члан 63. став 10. и члан 107. став 8., прихваћена је примедба која се односи на члан 110. и друго. Такође, прихваћене су примедбе које се односе на правно-техничку редакцију текста Нацрта закона. С обзиром да је велику пажњу јавности изазвао члан 4. став 1. Нацрта закона, садржина предметног члана је преформулисана на начин да представља транспоновање члана 3. Директиве 2011/83/ЕУ у смислу законских решења земаља чланица ЕУ, као и земаља кандидата за чланство у ЕУ.

Остали предлози, примедбе и сугестије учесника у процесу јавне расправе које су достављене, нису прихваћене јер не садрже конкретне предлоге за измену, предлози не садрже адекватно образложење или су већ садржани у Нацрту закона (подносилац коментара није правилно тумачио текст Нацрта закона) или су супротни са директивама ЕУ са којима се врши усклађивање или нису предмет уређења овог закона.

Извештај о спроведеној јавној расправи о Нацрту закона о заштити потрошача, са Табелом извештаја са јавне расправе објављен је на интернет страници МУСТ[16] и на Порталу „еКонсултације".[17] Поменута Табела садржи преглед свих достављених примедби, предлога и сугестија и одговоре да ли су прихваћени или не, са образложењем.

[16] https://must.gov.rs/tekst/385/javne-rasprave.php#

[17] https://ekonsultacije.gov.rs/topicOfDiscussionPage/507/4

ИЗЈАВА О УСКЛАЂЕНОСТИ ПРОПИСА СА ПРОПИСИМА ЕВРОПСКЕ УНИЈЕ

1. Овлашћени предлагач - Влада

Обрађивач - Министарство унутрашње и спољне трговине/ Ministry of Internal and External Trade

2. Назив прописа

Предлог закона о заштити потрошача
Draft on Law on Consumer Protection

3. Усклађеност прописа са одредбама Споразума о стабилизацији и придруживању између Европских заједница и њихових држава чланица, са једне стране, и Републике Србије са друге стране („Службени гласник РС", број 83/08) (у даљем тексту: Споразум):

а) Одредба Споразума која се односе на нормативну садржину прописа

Предложени акт је у складу са члан 78. Споразума

б) Прелазни рок за усклађивање законодавства према одредбама Споразума
/

в) Оцена испуњености обавезе које произлазе из наведене одредбе Споразума
/

г) Разлози за делимично испуњавање, односно неиспуњавање обавеза које произлазе из наведене одредбе Споразума
/

д) Веза са Националним програмом за интеграцију Републике Србије у Европску унију

3.28. Здравствена заштита и заштита потрошача, 3.28.1. Заштита потрошача НПАА 2024-305, рок 2026/III.

4. Усклађеност прописа са прописима Европске уније

а) Навођење примарних извора права ЕУ и усклађеност са њима
/

б) Навођење секундарних извора права ЕУ и усклађеност са њима

Directive 2019/770/EU of the european parliament and of the councilof 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services CELEX number 32019L0770; потпуно усклађено;

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; потпуно усклађено;

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; потпуно усклађено;

в) Навођење осталих извора права ЕУ и усклађеност са њима

/

г) Разлози за делимичну усклађеност, односно неусклађеност

д) Рок у којем је предвиђено постизање потпуне усклађености прописа са прописима Европске уније

Потпуна усклађеност биће спроведена у складу са последњим плановима, а преносом Директиве у домаће законодавство кроз секторске прописе.

5. Уколико не постоје одговарајуће надлежности Европске уније у материји коју регулише пропис, и/или не постоје одговарајући секундарни извори права Европске уније са којима је потребно обезбедити усклађеност, потребно је образложити ту чињеницу. У овом случају, није потребно попуњавати Табелу усклађености прописа. Табелу усклађености није потребно попуњавати и уколико се домаћим прописом не врши пренос одредби секундарног извора права Европске уније већ се искључиво врши примена или спровођење неког захтева који произилази из одредбе секундарног извора права (нпр. Предлогом одлуке о изради стратешке процене утицаја биће спроведена обавеза из члана 4. Директиве 2001/42/ЕЗ, али се не врши и пренос те одредбе директиве).

/

6. Да ли су претходно наведени извори права ЕУ преведени на српски језик?

/

7. Да ли је пропис преведен на неки службени језик ЕУ?

/

8. Учешће консултаната у изради прописа и њихово мишљење о усклађености

Предлог закона о заштити потрошача је израђен уз подршку експерата ангажованих на реализацији пројекта Technical Assistance Project „EU for Internal Market Serbia" и PLAC IV пројекта који пружа правну подршку Републици Србији у циљу хармонизације и усклађености националног законодавства са правним тековинама Европске уније (acquis) „Правна подршка преговорима".

1. Назив прописа Европске уније : **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** **Директива Европског парламента и Савета 2019/770/ЕУ од 20. маја 2019. године о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга**	2. „CELEX" ознака ЕУ прописа **32019L0770**
3. Орган државне управе, односно други овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: **Министарство унутрашње и спољне трговине**	16. 3. 2026.
5. Назив (нацрта, предлога) прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача **Draft Law on Consumer Protection**	2024-305
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.			НП	Није потребно преузимати.	
2.1.	'digital content' means data which are produced and supplied in digital form;	5.1.9)	дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;	ПУ		

[1] Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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)	дигитална услуга је: (1) услуга којом се потрошачу омогућава стварање, обрада и чување података у дигиталном облику или приступ њима или (2) услуга којом се омогућава дељење или било која друга интеракција с подацима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге;	ПУ		
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) робом се сматра: (1) телесна покретна ствар, вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, као и (2) роба са дигиталним елементима која је телесна покретна ствар, која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да роба без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге не би могла да функционише;	ПУ		ЕК 05/01/2026 Делимично усклађено. Црвени део не би требало да буде део дефиниције, већ додатна информација – да се директива не примењује на уговоре о роби продатој путем извршења или на други начин по сили закона. То су различити концептуални обим у законодавству и овај закон се не примењује на ове ставке.

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)	интеграција значи повезивање и уградња дигиталног садржаја или дигиталне услуге са компонентама дигиталног окружења потрошача како би се дигитални садржај или дигитална услуга могли употребљавати у складу са захтевима за саобразност робе прописаним овим законом.	ПУ		
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)	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун, у вези са уговорима уређеним овим законом;	ПУ		ЕК 05/012026 Делимично усклађено. Овај елемент је изостављен и неопходан је да би се одразила пуна дефиниција: „у вези са уговорима“;

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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)	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
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)	цена за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге је новчани износ или дигитално исказана вредност коју потрошач плаћа или се обавезује да плати.	ПУ		
2.8.	'personal data' means personal data as defined in point (1) of Article 4 of Regulation (EU) 2016/679;			ПУ		Дефинисано у Закону о заштити података о личности („Службени гласник РС", број 87/18), члан 4. став 1. тачка 1) „податак о личности" је сваки податак који се односи на физичко лице чији је идентитет одређен или одредив, непосредно или посредно, посебно на основу ознаке идентитета, као што је име и идентификациони број, података о локацији, идентификатора у електронским

						комуникационим

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
						мрежама или једног, односно више обележја његовог физичког, физиолошког, генетског, менталног, економског, културног и друштвеног идентитета;
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)	дигитално окружење значи хардвер, софтвер и сваки мрежни прикључак које потрошач користи како би приступио дигиталном садржају или дигиталној услузи или се њима служио.	ПУ		
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)	компатибилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером са којима се обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге, исте врсте, а да их није потребно прилагодити (конвертовати);	ПУ		
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)	функционалност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да извршавају функције с обзиром на своју сврху;	ПУ		
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)	интероперабилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером другачијим од оних који обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте;			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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)	трајни носач података је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси података који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су нпр. папир, електронска пошта, CD-ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;	ПУ		
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.	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње или израде, независно од тога да ли је по општим правилима реч о уговору о продаји, уговору о делу или другом теретном уговору, на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге без обзира да ли су развијени у складу са спецификацијама потрошача, као и на уговоре о продаји робе која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, без обзира да ли је испоручују трговац или треће лице. Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се на уговоре у којима трговац испоручује или се обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу, као и на носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, а потрошач доставља или се обавезује да достави податке о личности трговцу, осим ако личне податке које достави потрошач трговац обрађује	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			искључиво у сврху испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге, или ако трговац има обавезу прибављања личних података прописану другим прописима, а не обрађује их у друге сврхе.			
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.	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње или израде, независно од тога да ли је по општим правилима реч о уговору о продаји, уговору о делу или другом теретном уговору, на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге без обзира да ли су развијени у складу са спецификацијама потрошача, као и на уговоре о продаји робе која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, без обзира да ли је испоручују трговац или треће лице..	ПУ		
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.			НП		Предлог закона обухвата и Директиву 2019/770 и 2019/771, којим су обухваћени и трајни носачи података и трајни носачи података који се користе искључиво као носачи

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
						дигиталног садржаја (обухваћено дефиницијом робе)
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.	У случају сумње да ли је испорука уграђеног или повезаног дигиталног садржаја или дигиталне услуге део уговора о купопродаји робе са дигиталним елементима, претпоставља се да су дигитални садржаји и дигитална услуга део уговора о купопродаји.	ПУ		
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)	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге не примењују се на: уговоре о пружању услуга које нису дигиталне, без обзира да ли је трговац употребио дигиталне облике или средства како би произвео крајњи производ услуге или га испоручио или пренео потрошачу;	ПУ		
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)	уговоре о пружању електронских комуникационих услуга осим комуникационих услуга између лица која није заснована на коришћењу нумерације, у смислу закона којим се уређују електронске комуникације;	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
3.5.(c)	healthcare as defined in point (a) of Article 3 of Directive 2011/24/EU;	4.14.3)	здравствену заштиту, у смислу закона којим се уређује здравствена заштита;	ПУ		
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)	игре на срећу, у смислу закона којим се уређују игре на срећу;	ПУ		
3.5.(e)	financial services as defined in point (b) of Article 2 of Directive 2002/65/EC;	4.8.	На питања заштите корисника финансијских услуга, односно заштите учесника на тржишту капитала, примењују се одредбе посебног закона.	ПУ		
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)	испоруку софтвера који трговац нуди на основу бесплатне и отворене лиценце, при чему потрошач не плаћа цену а личне податке које потрошач достави трговац обрађује искључиво у сврху побољшања сигурности, компатибилности или интероперабилности тог конкретног софтвера;	ПУ		
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)	испоруку дигиталног садржаја када је дигитални садржај приказан јавности технологијом која се не преноси сигналом као део наступа или догађања (нпр. дигитална филмска пројекција),	ПУ		
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)	испоруку дигиталног садржаја коју пружа јавни сектор а односи се на поновну употребу података у складу са законом којим се регулише електронска управа.	ПУ		
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.	Када уговор између истих уговорних страна у пакету укључује елементе испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге и елементе пружања других услуга или робе, на елементе уговора који се односе на дигитални садржај или дигиталне услуге, примењују се одредбе овог	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	concerning the digital content or digital service. Article 19 of this Directive shall not apply where a bundle within the meaning of Directive (EU) 2018/1972 includes elements of an internet access service as defined in point (2) of Article 2 of Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council (22) or a number-based interpersonal communications service as defined in point (6) of Article 2 of Directive (EU) 2018/1972. Without prejudice to Article 107(2) of Directive (EU) 2018/1972, the effects that the termination of one element of a bundle contract may have on the other elements of the bundle contract shall be governed by national law.	85.5. 81.2.	закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге. Одредбе ст. 1-4. овог члана неће се применити ако је предмет уговора пакет који укључује испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге и услугу приступа интернету или комуникациону услугу између лица засновану на коришћењу нумерације у смислу закона којим се уређују електронске комуникације. Раскид дела уговора који се односи на један елемент из пакета уговора не утиче на пуноважност уговора који се односи на друге елементе, осим ако испуњење свих елемената пакета уговора није био разлог закључења уговора о чему се изјашњава потрошач.			
3.7.	If any provision of this Directive conflicts with a provision of another Union act governing a specific sector or subject matter, the provision of that other Union act shall take precedence over this Directive.	4.1.	Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је однос потрошача и трговца уређен посебним законом који је у делу којим се уређује однос потрошача и трговца усклађен са правном тековином Европске уније, у коме случају се примењује тај посебан закон.	ПУ		
3.8.	Union law on the protection of personal data shall apply to any personal data processed in connection with contracts referred to in paragraph 1. In particular, this Directive shall be without prejudice to Regulation (EU) 2016/679 and Directive 2002/58/EC. In the event of conflict between the provisions of this Directive and Union law on the protection of personal data, the latter prevails.	39.12. 63.6.	Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности. Трговац је дужан да води евиденцију примљених рекламација и да је чува најмање две године од дана подношења рекламација потрошача. Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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).			НП		Уређено је Законом о ауторском и сродним правима и није предмет регулисања Закона о заштити потрошача.
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.	На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.	ПУ		
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.			НП		
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.	Трговац је дужан да потрошачу испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.	ПУ		
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	Сматраће се да је трговац извршио уредну испоруку када: 1) су дигитални садржај или било које средство које омогућава приступ дигиталном садржају или његово преузимање стављени на располагање или учињени доступним потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	(b) the digital service is made accessible to the consumer or to a physical or virtual facility chosen by the consumer for that purpose.		сврху; 2) када је дигитална услуга учињена доступном потрошачу или физичком или виртуелном уређају који је потрошач одабрао у ту сврху.			
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.	Трговац је дужан да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу који су саобразни уговору. Сматраће се да су саобразни уговору ако испуњавају субјективне и објективне захтеве утврђене овим чланом. Субјективни захтеви су, тамо где је примењиво, да дигитални садржај или дигитална услуга: 1) одговара опису, количини, квалитету и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором; 2) буде подесан за посебну намену за коју је потрошачу потребан и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора, и у односу на коју је трговац дао пристанак; 3) испоручи се са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничком подршком, како је утврђено уговором; 4) испоручи се са ажурирањима како је утврђено уговором. Објективни захтеви су да дигитални садржај или дигитална услуга : 1) има својства потребна за редовну употребу исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору; 2) одговара тестној верзији или претпрегледу дигиталног садржаја или дигиталне услуге који је	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			трговац ставио на располагање потрошачу пре закључења уговора; 3) ако је применљиво, буду испоручени заједно са додатном опремом и упутством чији пријем потрошач може разумно да очекује; 4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на функционалност, доступност, компатибилност, континуитет и безбедност, које су уобичајени за дигитални садржај или дигиталну услугу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу дигиталног садржаја или дигиталне услуге и узимајући у обзир јавно дату изјаву коју је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке или које су дате у њихово име, нарочито ако је изјава дата путем огласа или означавањем. Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 4. тачка 4) овог члана ако докаже да: 1) није знао или није могао знати за дату изјаву или 2) ако је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин или 3) дата јавна изјава није могла утицати на одлуку потрошача да закључи уговор. Трговац се обавезује да потрошача обавести о ажурирањима, укључујући безбедносна ажурирања, која су потребна како би дигитални садржај или дигитална услуга били саобразни и да их испоручи у периоду: 1) током ког се дигитални садржај или дигитална услуга морају испоручивати у складу са уговором, ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, или 2) током ког потрошач то може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху дигиталног садржаја и дигиталне услуге и узимајући у обзир околности и			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			природу уговора, ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука. Ако потрошач у разумном року не инсталира ажурирања достављена у складу са ставом 5. овог члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако: 1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и 2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног временског периода, тај дигитални садржај или дигитална услуга морају бити саобразни током уговореног временског периода. Несаобразност у смислу ст. 4. и 6. овог члана не постоји ако је у тренутку закључења уговора потрошач био обавештен да одређена карактеристика дигиталног садржаја и дигиталне услуге одступа од објективних захтева за саобразност из става 4. и 6. овог члана и ако је потрошач изричито, посебном исправом прихватио то одступање приликом закључења уговора. Ако се уговорне стране не договоре другачије, дигитална услуга и дигитални садржај испоручују се у најновијој верзији која је била доступна у тренутку закључења уговора.			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Субјективни захтеви су, тамо где је примењиво, да дигитални садржај или дигитална услуга: 1) одговара опису, количини, квалитету и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором; 2) буде подесан за посебну намену за коју је потрошачу потребан и о којој је потрошач обавестио трговца најкасније у време закључења уговора, и у односу на коју је трговац дао пристанак; 3) испоручи се са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничком подршком, како је утврђено уговором; 4) испоручи се са ажурирањима како је утврђено уговором.	ПУ		
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.	Објективни захтеви су да дигитални садржај или дигитална услуга : 1) има својства потребна за редовну употребу исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору; 2) одговара тестној верзији или претпрегледу дигиталног садржаја или дигиталне услуге који је трговац ставио на располагање потрошачу пре закључења уговора; 3) ако је примењиво, буду испоручени заједно са додатном опремом и упутством чији пријем потрошач може разумно да очекује; 4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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	функционалност, доступност, компатибилност, континуитет и безбедност, које су уобичајени за дигитални садржај или дигиталну услугу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу дигиталног садржаја или дигиталне услуге и узимајући у обзир јавно дату изјаву коју је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке или које су дате у њихово име, нарочито ако је изјава дата путем огласа или означавањем. Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 4. тачка 4) овог члана ако докаже да: 1) није знао или није могао знати за дату изјаву или 2) ако је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин или 3) дата јавна изјава није могла утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.			
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.	Трговац се обавезује да потрошача обавести о ажурирањима, укључујући безбедносна ажурирања, која су потребна како би дигитални садржај или дигитална услуга били саобразни и да их испоручи у периоду: 1) током ког се дигитални садржај или дигитална услуга морају испоручивати у складу са уговором, ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, или 2) током ког потрошач то може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху дигиталног садржаја и дигиталне услуге и узимајући у обзир околности и природу уговора, ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука.	ПУ		
8.3.	Where the consumer fails to install, within a reasonable time, updates supplied by the trader in accordance with	74.7	Ако потрошач у разумном року не инсталира ажурирања достављена у складу са ставом 5. овог	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.		члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако: 1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и 2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу.			
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	Ако је уговором предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге током одређеног временског периода, тај дигитални садржај или дигитална услуга морају бити саобразни током уговореног временског периода.	ПУ		
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	Несаобразност у смислу ст. 4. и 6. овог члана не постоји ако је у тренутку закључења уговора потрошач био обавештен да одређена карактеристика дигиталног садржаја и дигиталне услуге одступа од објективних захтева за саобразност из става 4. и 6. овог члана и ако је потрошач изричито, посебном исправом	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	contract.		прихватио то одступање приликом закључења уговора.			
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.	Ако се уговорне стране не договоре другачије, дигитална услуга и дигитални садржај испоручују се у најновијој верзији која је била доступна у тренутку закључења уговора.	ПУ		
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.	Трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја и дигиталне услуге насталу услед неправилне интеграције у дигитално окружење ако је: 1) интеграцију извршио трговац или 2) интеграцију извршио потрошач а неправилна интеграција је последица недостатка у упутству за интеграцију коју је доставио трговац.	ПУ		
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.	Ако је потрошач ограничен или онемогућен да користи дигитални садржај или дигиталну услугу због права трећег, нарочито права интелектуалне својине, потрошач има право да захтева отклањање несаобразности у складу са чланом 80, осим ако је уговор ништав или рушљив.	ПУ		
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	Трговац је дужан да изврши испоруку у складу са чланом 73.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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, MemberWhere 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 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	77.2 77.3. 77.4.	Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац је одговоран за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге у складу са чл. 74. и 75, не доводећи у питање члан 74. став 4. тачку 2) овог закона. Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави у року од две године од тренутка испоруке, не доводећи у питање члан 74. став 4. тачку 2) овог закона. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука током одређеног периода, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна током временског периода у оквиру ког се испоручује у складу са уговором.	ПУ ПУ ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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	Терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга испоручени у складу са чланом 73. овог закона сноси трговац.	ПУ		
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	Ако је уговором предвиђена једнократна испорука или низ појединачних испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке у року од годину дана од испоруке.	ПУ		
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	Ако је уговором предвиђена континуирана испорука, трговац сноси терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни током временског периода у оквиру ког се испоручују у складу са уговором.	ПУ		
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	Трговац не сноси терет доказивања из ст. 2. и 3. овог члана, ако докаже да дигитално окружење потрошача није компатибилно са техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу и ако је на јасан и разумљив начин обавестио потрошача о наведеним техничким	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	before the conclusion of the contract.		захтевима пре закључења уговора.			
12.5.	The consumer shall cooperate with the trader, to the extent reasonably possible and necessary, to ascertain whether the cause of the lack of conformity of the digital content or digital service at the time specified in Article 11(2) or (3), as applicable, lay in the consumer's digital environment. The obligation to cooperate shall be limited to the technically available means which are least intrusive for the consumer. Where the consumer fails to cooperate, and where the trader informed the consumer of such requirement in a clear and comprehensible manner before the conclusion of the contract, the burden of proof with regard to whether the lack of conformity existed at the time specified in Article 11(2) or (3), as applicable, shall be on the consumer.	78.5 78.6	Потрошач је дужан да сарађује са трговцем у мери у којој је то потребно и могуће да би се утврдило да ли је узрок несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, дигитално окружење потрошача. Сарадња је ограничена на технички доступна средства која најмање оптерећују потрошача. Ако потрошач поступи супротно ставу 5. овог члана, а трговац га је на јасан и разумљив начин пре закључења уговора, обавестио о техничким захтевима за дигитални садржај или дигиталну услугу, терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга саобразни у тренутку испоруке сноси потрошач.	ПУ		
13.1.	Where the trader has failed to supply the digital content or digital service in accordance with Article 5, the consumer shall call upon the trader to supply the digital content or digital service. If the trader then fails to supply the digital content or digital service without undue delay, or within an additional period of time, as expressly agreed to by the parties, the consumer shall be entitled to terminate the contract.	79.1 79.2	Ако трговац није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73, потрошач ће оставити трговцу накнадни рок за испоруку. Ако трговац ни у накнадном року не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања или у временском периоду које су уговорне стране изричито договориле, потрошач има право да раскине уговор.	ПУ		
13.2.	Paragraph 1 shall not apply, and the consumer shall be entitled to terminate the contract immediately, where: (a) the trader has declared, or it is equally clear from the circumstances, that the trader will not supply the digital content or digital service; (b) the consumer and the trader have agreed, or it is clear from the circumstances attending the conclusion of the contract, that a specific time for the supply is	79.3	Осим у случају из става 1. овог члана, потрошач може раскинути уговор без остављања накнадног рока за испоруку ако: 1) је трговац изјавио да неће испоручити дигитални садржај или дигиталну услугу или то произилази из околности случаја; 2) из договора потрошача и трговца или из	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	essential for the consumer and the trader fails to supply the digital content or digital service by or at that time.		околности уговора произилази да је рок испуњења битан елемент уговора, а трговац не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу до тог тренутка или у том тренутку.			
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	У случају раскида уговора из ст. 2. и 3. овог члана, примењују се одредбе овог закона којим су регулисане последице раскида уговора који за предмет имају испоруку дигиталног садржаја и дигиталне услуге.	ПУ		
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	Ако испоручени дигитални садржај или дигитална услуга нису саобразни уговору, потрошач има право на усклађивање, одговарајуће умањење цене или на раскид уговора.	ПУ		
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	Потрошач има право на усклађивање дигиталног садржаја или дигиталне услуге, осим ако би то било немогуће или представљало несразмено оптерећење за трговца, узимајући у обзир све околности појединачног случаја, укључујући: 1) вредност коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да не постоји несаобразност и 2) значај несаобразности.	ПУ		
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	Трговац има обавезу да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу у смислу става 2. овог члана у примереном року од тренутка када га је потрошач обавестио о несаобразности, бесплатно и без значајних неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге и сврхе због које је потрошач набавио.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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	Потрошач има право или на сразмерно умањење цене или на раскид уговора у следећим случајевима: 1) отклањање несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге није могуће или је несразмерно у складу са ставом 2. овог члана; 2) трговац није ускладио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са ставом 3. овог члана; 3) несаобразност постоји упркос покушају трговца да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу; 4) из околности конкретног случаја је очигледно да је несаобразност тако озбиљна да су умањење цене или раскид уговора оправдани; 5) трговац је изјавио или је из околности конкретног случаја очигледно да неће отклонити несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге у разумном року или без значајних неугодности за потрошача.	ПУ		
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	Умањење цене сразмерно је смањењу вредности дигиталног садржаја или дигиталне услуге који су испоручени потрошачу у поређењу са вредношћу коју би дигитални садржај или дигитална услуга имали да су саобразни. Ако је уговорено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују у одређеном временском периоду, умањење цене примењује се на период током којег дигитални садржај или дигитална услуга нису били саобразни.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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	Ако се за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге плаћа одређена цена, потрошач не може раскинути уговор ако је несаобразност незнатна. Терет доказивања да је несаобразност незнатна сноси трговац.	ПУ		ЕК 05/01/2026 Није усклађено. Иако је ова одредба у складу са захтевима директиве 2019/771; у случају директиве 2019/770, потрошач може раскинути уговор, чак и ако је неусаглашеност мања у случајевима када се дигитални садржај или услуга испоручују уз личне податке. Овај елемент није одражен у националном праву.
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.	Потрошач раскида уговор простом изјавом да раскида уговор.	ПУ		

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	У случају раскида уговора трговац је дужан да изврши повраћај уплата које је примио од потрошача. У случају када је уговором предвиђена испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге у одређеном временском периоду и уговорена цена, а дигитални садржај и дигитална услуга су били саобразни током одређеног временског периода пре раскида уговора, трговац је дужан да потрошачу изврши повраћај сразмерног дела цене који одговара временском раздобљу током ког су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни и дела цене који је потрошач платио унапред за временски период који би преостао да уговор није раскинут.	ПУ		
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	Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности.	ПУ		
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	Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на личне податке потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако:	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	(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) такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, 2) такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, 3) трговац је објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или 4) такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу наставити употребљавати.			
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	Осим у случају из става 4. тач. 1-3), трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац. Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава.	ПУ		
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	Трговац може спречити потрошача да настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање став 5. овог члана.	ПУ		
17.1.	After the termination of the contract, the consumer shall refrain from using the digital content or digital		Потрошач након раскида уговора не сме користити дигитални садржај или дигиталну	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	service and from making it available to third parties.	83.1	услугу и не сме их ставити на располагање трећим лицима.			
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	Ако је дигитални садржај испоручен на трајном носачу података, потрошач га на захтев и о трошку трговца, без одлагања враћа трговцу. Трговац подноси захтев из става 2. овог члана у року од 14 дана од дана када је обавештен о одлуци потрошача да раскине уговор.	ПУ		
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	Потрошач није дужан да плати употребу дигиталног садржаја или дигиталне услуге за време које је претходило раскиду уговора за које време су дигитални садржај или дигитална услуга били несаобразни.	ПУ		
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	Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 14 дана од дана када га је потрошач обавестио о захтеву за умањење цене или раскиду уговора, врати потрошачу сваки износ у смислу члана 80. ст. 4, 5. и 6. или члана 82. ст. 1. и 2. овог закона због умањења цене или раскида уговора.	ПУ		
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	Трговац је дужан да изврши повраћај плаћеног износа користећи иста средства плаћања која је потрошач користио у првобитној трансакцији, осим ако се потрошач није изричито сагласио са коришћењем другог средства плаћања и под условом да потрошач због таквог повраћаја не сноси никакве трошкове.	ПУ		
18.3.	The trader shall not impose any fee on the consumer in respect of the reimbursement	84.3	Забрањено је да трговац обрачунава накнаду за	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			извршени повраћај плаћеног износа.			
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	Ако је уговором предвиђено да се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују или чине доступним потрошачу током одређеног временског периода, трговац може изменити дигитални садржај или дигиталну услугу ван оквира онога што је потребно да би дигитални садржај или дигитална услуга одговарали захтевима из члана 74. овог закона, под следећим условима: 1) да је уговором предвиђена таква измена и да је наведен оправдани разлог за измену, 2) да је измена извршена без додатних трошкова за потрошача; 3) да је потрошач о измени обавештен на јасан и разумљив начин и 4) у случају из става 2. овог члана да је потрошач у примереном року пре измене на трајном носачу података обавештен о карактеристикама, тренутку измене и о праву на раскид уговора у складу са ставом 2. овог члана или о могућности задржавања дигиталног садржаја или дигиталне услуге без измене у складу са ставом 5. овог члана.	ПУ		
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	Потрошач може да раскине уговор ако се изменом негативно утиче на приступ или коришћење потрошача дигиталном садржају или дигиталној услузи, осим ако је негативан утицај незнатан. У том случају, потрошач може бесплатно раскинути уговор у року од 30 дана од дана пријема обавештења о намераваној измени или од дана	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	digital service has been modified by the trader, whichever is later.		када је трговац изменио дигитални садржај или дигиталну услугу, у зависности од тога шта је наступило касније.			
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	Ако потрошач раскине уговор у складу са ставом 2. овог члана, на одговарајући начин примениће се одредбе овог закона којима се регулише право на раскид уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге.	ПУ		
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	Ако је трговац омогућио потрошачу да без додатних трошкова задржи дигитални садржај или дигиталну услугу без измене, а исти су и даље саобразни, неће се применити ст. 2. и 3. овог члана.	ПУ		
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.	За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед неиспоруке или несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац има право да захтева од лица у ланцу набавке, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.	ПУ		
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.	Удружења односно савези који су уписани у Евиденцију у складу са овим законом, имају право: 3) да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима; Поступак заштите колективног интереса може се, осим по службеној дужности, покренути и водити на основу захтева овлашћеног лица.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	(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.	Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 162. овог закона. Инспекцијски надзор над спровођењем овог закона и прописа донетих на основу овог закона врши министарство надлежно за послове трговине, преко тржишних инспектора, као и министарство надлежно за послове туризма, преко туристичких инспектора, у складу са овлашћењима прописаним овим законом и прописима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма. У вршењу инспекцијског надзора надлежни инспектор има права, дужности и овлашћења прописана овим законом и законима којима се уређује инспекцијски надзор у областима трговине и туризма. На поступак инспекцијског надзора примењују се одредбе закона којим се уређује инспекцијски надзор. Новчаном казном у износу од 200.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако: 25) не испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу без одлагања, одмах након закључења уговора, у складу са чланом 73. став 1. овог закона; 26) ако дигитални садржај или дигитална услуга коју је испоручио не испуњава захтеве из члана 74. овог закона; 27) ако не поступи у складу са чланом 80. став 3. овог закона;			

			28) ако не изврши повраћај уплата које је примио од потрошача у смислу члана 82. ст. 1. и 2. овог закона; 29) ако потрошачу не изврши повраћај сваког износа у смислу члана 80. ст. 4, 5. и 6. или члана 82. ст. 1. и 2. овог закона, у року из члана 84. став 1. овог закона; 30) ако не поступи у складу са чланом 85. став 1. овог закона; За прекршај из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 50.000 динара. За прекршај из става 1. овог члана казниће се и предузетник новчаном казном у износу од 100.000 динара.			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Потрошач не може да се одрекне права утврђених овим законом. Одредба уговора или друга изјава воље која директно или индиректно ускраћује или ограничава права потрошача која произлазе из овог закона ништава је. Ништавост поједине одредбе уговора из става 2. овог члана не подразумева ништавост целог уговора ако уговор може да производи правно дејство без те одредбе. Ако овим законом није предвиђено другачије, уговорне одредбе којима се на штету потрошача искључује примена одредби овог закона, одступа од њих или се последице мењају пре него што потрошач обавести трговца о неиспоруци или несаобразности или пре него што трговац обавести потрошача о измени дигиталног садржаја	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			или дигиталне услуге у складу са чланом 86. овог закона (право на регрес – ланац у испоруци) ништаве су.			
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)'.			НП	Није предмет усклађивања, имајући у виду да овај члан говори о измени Уредбе (ЕУ) 2017/2394 и Директиве 2009/22/ЕЗ, које одредбе није потребно преузимати у национално законодавство.	
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.			НП		
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.	Одредбе овог закона примењују се на дигитални садржај или дигиталне услуге који се испоручују након почетка примене овог закона осим чланова 85. и 86. овог закона који се примењују само на уговоре закључене од почетка примене овог закона	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.			НП		
26.	This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			НП		
27.	This Directive is addressed to the Member States.			НП		

1. Назив прописа Европске уније : **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** **Директива Европског парламента и Савета 2019/771/ЕУ од 20. маја 2019. године о одређеним аспектима уговора о купопродаји робе, измени Уредбе (ЕУ) 2017/2394 и Директиве 2009/22/ЕЗ и стављању изнад снаге Директиве 1994/44/ЕЗ-**	2. „CELEX" ознака ЕУ прописа **32019L0771**
3. Орган државне управе, односно други овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: **Министарство унутрашње и спољне трговине**	16. 3. 2026.
5. Назив (нацрта, предлога) прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача **Draft Law on Consumer Protection**	2024-305
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.			НП	Није потребно преузимати.	
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.	уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на роби потрошачу, а потрошач плаћа или се	ПУ		

[1] Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	undertakes to pay the price thereof;		обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге;			
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.	потрошач је физичко лице које на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;	ПУ		
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.	трговац је правно лице, предузетник или физичко лице које наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе, укључујући и друга лица која послују у његово име или за његов рачун, у вези са уговорима уређеним овим законом;	ПУ		ЕК 06/01/2026 Молимо погледајте коментаре у ТУ за Директиву 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.	произвођач, у смислу одредби овога закона о одговорности за производе са недостатком, је лице: (1) које производи или увози готове производе, робу, сировине и саставне делове на територију Републике Србије ради продаје, закупа, лизинга или друге врсте промета; (2) које се представља као произвођач стављањем свог назива, жига или другог обележја на робу; (3) трговац производом који не садржи податке о произвођачу ако без одлагања не обавести оштећеног о идентитету произвођача, односно лица од кога је набавио производ; (4) трговац увозног производа који садржи податке о произвођачу, али не садржи податке о увознику;	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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 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 ('goods with digital elements');	5.1.6.	роба: (1) је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку; вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, (2) са дигиталним елементима је телесна покретна ствар, која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да роба без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге не би могла да функционише;	ПУ		ЕК 06/01/2026 Молимо погледајте коментаре у ТУ за Директиву 2019/770 (ред 2.3)
2.6	'digital content' means data which are produced and supplied in digital form;	5.1.9.	дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;	ПУ		
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.	дигитална услуга је: (1) услуга којом се потрошачу омогућава стварање, обрада и чување података у дигиталном облику или приступ њима или (2) услуга којом се омогућава дељење или било која друга интеракција с подацима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге;	ПУ		
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.	компатибилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером са којима се обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге, исте врсте, а да их није потребно прилагодити (конвертовати);	ПУ		
2.9.	'functionality' means the ability of the goods to perform their functions having regard to their purpose;	5.1.48.	функционалност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да извршавају функције с обзиром на своју сврху;	ПУ		

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.	интероперабилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером другачијим од оних који обично користе роба,	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте;			
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.	трајни носач података је сваки инструмент који омогућава потрошачу или трговцу да сачува податке који су им намењени, на начин да подаци остану доступни за будућу употребу током раздобља примереног сврси података који омогућава непромењену репродукцију сачуваних података, као што су нпр. папир, електронска пошта, CD-ROM, DVD, меморијска картица и хард диск рачунара;	ПУ		
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.	давалац комерцијалне гаранције је трговац, било да се ради о произвођачу, увознику, трговцу на велико или трговцу на мало, који преузима обавезе према потрошачу по основу дате гаранције; комерцијална гаранција је свака изјава воље даваоца комерцијалне гаранције којом се обавезује да, поред одговорности трговца за несаобразност у складу са овим законом, потрошачу изврши повраћај плаћене цене, замену, оправку или сервисирање робе ако роба не одговора спецификацијама или другим условима који нису повезани са саобразношћу, а који су наведени у изјави даваоца комерцијалне гаранције или одговарајућем рекламном материјалу, као и приликом оглашавања у вези са том робом, који су потрошачу били доступни пре или у време закључења уговора;	ПУ		
2.13.	'durability' means the ability of the goods to maintain their required functions and performance through normal use;	5.1.50.	трајност је способност робе да задржи функционалност и радне карактеристике током уобичајене употребе;	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	бесплатно значи без трошкова потребних за отклањање несаобразности робе, а нарочито трошкова који се односе на поштарину, транспорт, рад или материјал;	ПУ		
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.	јавна аукција је поступак продаје робе у транспарентном поступку, надметањем потрошача, на тржишној основи, којим руководи аукционар и у којем потрошачи присуствују продаји или им је дата прилика да присуствују, при чему учесник у надметању који да најбољу понуду има обавезу да робу купи;	ПУ		
3.1.	This Directive shall apply to sales contracts between a consumer and a seller.	4.1.	Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је однос потрошача и трговца уређен посебним законом који је у делу којим се уређује однос потрошача и трговца усклађен са правном тековином Европске уније, у коме случају се примењује тај посебан закон.	ПУ		
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.	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње или израде, независно од тога да ли је по општим правилима реч о уговору о продаји, уговору о делу или другом теретном уговору, на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге без обзира да ли су развијени у складу са спецификацијама потрошача, као и на уговоре о продаји робе која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге роба не би могла да функционише, без обзира да ли је испоручују продавац трговац или треће лице.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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. 4.11.	Одредбе овог закона које се односе на саобразност робе примењују се и на робу с дигиталним елементом, а одредбе овог закона која се односе на уговор о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга примењују се на сваки уговор којим се трговац обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу који нису инкорпорирани у робу с дигиталним елементом, а потрошач се обавезује да плати одређену цену. У случају сумње да ли је испорука уграђеног или повезаног дигиталног садржаја или дигиталне услуге део уговора о купопродаји робе са дигиталним елементима, претпоставља се да су дигитални садржај и дигитална услуга део уговора о купопродаји.	ПУ		
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.	Одредбе овог закона које се односе на саобразност робе примењују се и на робу с дигиталним елементом, а одредбе овог закона која се односе на уговор о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга примењују се на сваки уговор којим се трговац обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу који нису инкорпорирани у робу с дигиталним елементом, а потрошач се обавезује да плати одређену цену.	ПУ		
3.4.b)	(b) any goods sold by way of execution or otherwise by authority of law	4.16.	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји не примењују се на продају робе која се продаје у оквиру поступка извршења или на други начин у складу са законом.	ПУ		ЕК 06/01/2026 Молимо погледајте коментаре у ТУ за Директиву 2019/770 (ред 2.3)

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	роба: (1) је телесна покретна ствар, осим покретних ствари које се продају у поступку извршења или у другом на основу закона прописаном поступку; вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, (2) са дигиталним елементима је телесна покретна ствар, која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да роба без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге не би могла да функционише;	ПУ		Чланом 4. став 16. Предлога закона искључене су покретне ствари које се продају у поступку извршења, независно да ли су половне или нове.
3.5.b)	Member States may exclude from the scope of this Directive contracts for the sale of: (b) living animals			НП		Промет животиња регулисан је Законом о ветеринарству („Службени гласник РС", бр. 91/05, 30/10, 93/12 и 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.			НП		
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.	Ако се несаобразност појави у року од 30 дана од дана испоруке робе потрошачу, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.			НП		
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.	Трговац је дужан да испоручи робу која је саобразна уговору. Сматраће се да је роба саобразна уговору ако испуњава субјективне и објективне захтеве утврђене овим чланом, тамо где је примењиво, ако је правилно уграђена и ако не постоје права трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао.	ПУ		
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.	Субјективни захтеви за саобразност су уговорени, тако да тамо где је примењиво, роба мора да: 1) одговара опису, врсти, количини и квалитету као и да поседује функционалност, компатибилност, интероперабилност и друге карактеристике у складу са уговором о продаји, 2) буде подесна за сваку посебну намену за коју је потрошачу потребна и о којој је потрошач обавестио продавца трговца најкасније у време закључења уговора о продаји и у односу на коју је продавац трговац дао пристанак, 3) буде испоручена са свом додатном опремом и упутствима, укључујући упутства за инсталацију и корисничку подршку, како је утврђено уговором о продаји, и 4) буде испоручена са ажурирањима како је утврђено уговором о продаји.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Објективни захтеви за саобразност су да роба: 1) има својства потребна за редовну употребу робе исте врсте у складу са прописима или техничким стандардима или, ако таквих техничких стандарда нема, примењивим кодексом понашања у односном сектору; 2) ако је примењиво, одговара квалитету и опису узорка односно модела који је продавац трговац показао потрошачу пре закључења уговора; 3) ако је примењиво, буде испоручена заједно са додатном опремом, укључујући амбалажу, упутством за инсталацију или другим упутством, чији пријем потрошач може разумно да очекује; 4) одговара количини и поседује квалитет и друге карактеристике, укључујући оне које се односе на трајност, функционалност, компатибилност и безбедност, које су уобичајене за робу исте врсте и које потрошач може разумно да очекује с обзиром на природу робе и узимајући у обзир јавно дату изјаву које је дао трговац или друго лице у ланцу испоруке укључујући произвођача, или које су дате у њихово име, нарочито ако је обећање учињено путем огласа или означавањем робе.	ПУ		
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.	Трговца не обавезује јавно дата изјава из става 3. тачка 4) овог члана ако: 1) није знао или није могао знати за дату јавну изјаву или 2) ако је до тренутка закључења уговора јавна изјава измењена на исти или упоредив начин као и	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	statement had been corrected in the same way as, or in a way comparable to how, it had been made; or (c) the decision to buy the goods could not have been influenced by the public statement. In the case of goods with digital elements, the seller shall ensure that the consumer is informed of and supplied with updates, including security updates, that are necessary to keep those goods in conformity, for the period of time: (a) that the consumer may reasonably expect given the type and purpose of the goods and the digital elements, and taking into account the circumstances and nature of the contract, where the sales contract provides for a single act of supply of the digital content or digital service; or (b) indicated in Article 10(2) or (5), as applicable, where the sales contract provides for a continuous supply of the digital content or digital service over a period of time.		кад је дата или 3) дата јавна изјава није могло утицати на одлуку потрошача да закључи уговор.			
7.3.	In the case of goods with digital elements, the seller shall ensure that the consumer is informed of and supplied with updates, including security updates, that are necessary to keep those goods in conformity, for the period of time: (a) that the consumer may reasonably expect given the type and purpose of the goods and the digital elements, and taking into account the circumstances and nature of the contract, where the sales contract provides for a single act of supply of the digital content or digital service; or (b) indicated in Article 10(2) or (5), as applicable, where the sales contract provides for a continuous supply of the digital content or digital service over a period of time.	54.1. 54.2.	Ажурирање робе са дигиталним елементима У уговорима о продаји робе са дигиталним елементима у којима је предвиђена једнократна испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац је дужан да обавести потрошача о ажурирањима, укључујући сигурносна ажурирања, која су потребна да роба буде саобразна, као и да му обезбеди ажурирања током периода у ком их потрошач може разумно очекивати с обзиром на врсту и сврху робе и дигиталних елемената а узимајући у обзир околности и природу уговора о продаји. Обавеза трговца о обезбеђивању ажурирања из става 1. овог члана код уговора о продаји којим је предвиђене континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на рок дужи од две године траје до истека рока за који је договорена испорука, а код којих је континуирана испорука	ПУ		ЕК 06/01/2026 Није усклађено. Обавеза трговца да обезбеди ажурирања примењује се у случајевима уговора о продаји робе са дигиталним елементима. Одредба СР се уместо тога односи на уговор о продаји који предвиђа једнократне или континуиране радње испоруке дигиталног

						садржаја или услуге. Није јасно шта се подразумева под овим врстама уговора. Имајте у виду да се Директива 2019/770 не примењује само на уговоре о продаји већ и на друге уговоре о испоруци (где нема преноса власништва) дигиталног садржаја или дигиталне услуге. Уместо тога, Директива 2019/771 покрива само уговоре о продаји робе и робе са дигиталним елементима. Уговори о продаји за испоруку дигиталног садржаја или дигиталне услуге обухваћени су Директивом 2019/770 (са изузетком само дигиталног садржаја који се пружа на опипљивом медијуму као што је ЦД).

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			договорена на две године и краће, обавеза трговца о обезбеђивању ажурирања траје две године од тренутка преласка ризика.			
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.	Ако потрошач у разумном временском року не инсталира ажурирања достављена у складу са ст. 1. и 2. овог члана, трговац није одговоран за несаобразност која произилази искључиво из пропуштања инсталације ажурирања ако: 1) је обавестио потрошача о доступности ажурирања и последицама пропуштања ажурирања и 2) пропуст потрошача да инсталира ажурирање или погрешна инсталација ажурирања од стране потрошача нису последица недостатака у упутству које је достављено потрошачу.	ПУ		
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.	Трговац не одговара за несаобразност ако је у тренутку закључења уговора о продаји потрошач био посебно обавештен да роба не испуњава објективне захтеве у погледу саобразности у смислу члана 53. став 3. и члана 54. овог закона и ако се потрошач са тим посебном изјавом изричито сагласио.	ПУ		
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.	Трговац је одговоран и за несаобразност насталу услед неправилне инсталације ако: 1) инсталација чини део уговора о продаји, извршио ју је трговац или је извршена на одговорност продавца трговца или 2) је роба за коју је било предвиђено да је инсталира потрошач неправилно инсталирана од стране потрошача, а неправилна инсталација је последица недостатка у упутству које је доставио	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.		трговац или, у случају робе са дигиталним елементима, које је доставио продавац трговац или трговац дигиталног садржаја или дигиталне услуге.			
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.	Ако на продатој ствари или уговореној услузи постоји неко право трећег које искључује, умањује или ограничава право потрошача, а о чијем постојању потрошач није обавештен, нити је на то пристао, потрошач има права из члана 56. и 57. овог закона. Одговорност трговца за правне недостатке према потрошачу се не може уговором сасвим искључити нити ограничити.	ПУ		Потрошач има право и на накнаду штете што је регулисано у Закону о облигационим односима („Сл. лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 – УСЈ, 57/89, „Сл. лист СРЈ", број 31/93, „Службени гласник РС", број 18/20) чл.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.	Трговац одговара за несаобразност испоручене робе уговору ако: 1) је постојала у часу испоруке потрошачу, без обзира на то да ли је за ту несаобразност трговац знао; 2) се појавила после испоруке потрошачу и потиче од узрока који је постојао пре испоруке;	ПУ		ЕК 06/01/2026 Према Директиви 2011/83, тренутак преласка ризика на потрошача није увек тренутак физичког преузимања робе. Стога, одредба о друштву није у потпуности усклађена јер

		59.1.	Трговац је одговоран за несаобразност робе уговору која се појави у року од две године од дана испоруке потрошачу			тренутак преласка ризика није увек исти као тренутак испоруке.

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Кад је уговором о продаји робе с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на период од две године или краће, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од две године од дана испоруке истих потрошачу. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука на период дужи од две године, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду у којем је дигитални садржај или дигиталну услугу требало испоручивати по уговору о продаји.	ПУ		ЕК 06/01/2026 Делимично усклађено. Молимо погледајте горе наведене коментаре у вези са „преношењем ризика“.
10.3.	Member States may maintain or introduce longer time limits than those referred to in paragraphs 1 and 2.	59.2.	Кад је уговором о продаји робе с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на период од две године или краће, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од две године од дана испоруке истих потрошачу. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука на период дужи од две године, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду у којем је дигитални садржај или дигиталну услугу требало испоручивати по уговору о продаји.	ПУ		Република Србија задржала рок од 2 године ЕК 06/01/2026 Делимично усклађено. Молимо погледајте горе наведене коментаре у вези са „преношењем ризика“.

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			НП		Регулисано у Закону о облигационим

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.					односима („Службени лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 – УСЈ, 57/89, „Службени лист СРЈ", број 31/93, „Службени гласник РС", број 18/20) чл. 371. и 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.			НП		Регулисано у Закону о облигационим односима („Службени лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 – УСЈ, 57/89, „Службени лист СРЈ", број 31/93, „Службени гласник РС", број 18/20) чл. 371. и 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.	Код продаје половне робе, може се уговорити краћи рок у коме трговац одговара за несаобразност, који не може бити краћи од једне године.	ПУ		
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.	Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана испоруке робе потрошачу, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку испоруке,	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.		осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац.			
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.	Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана испоруке робе потрошачу, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку испоруке, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац.	ПУ		
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.	Кад је уговором о продаји робе с дигиталним елементима предвиђена континуирана испорука дигиталног садржаја или дигиталне услуге на период од две године или краће, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у року од две године од дана испоруке истих потрошачу. Ако је уговором предвиђена континуирана испорука на период дужи од две године, трговац је одговоран за несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге која се појави или постане очигледна у периоду у којем је дигитални садржај или дигиталну услугу требало испоручивати по уговору о продаји.	ПУ		
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.	Потрошач је дужан обавестити трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност а најкасније у	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	of conformity within a period of at least 2 months of the date on which the consumer detected such lack of conformity.		року од две године од дана испоруке робе потрошачу.			
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.	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 или да захтева одговарајуће умањење цене или да раскине уговор у погледу те робе.	ПУ		
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.	Потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе. Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца, имајући у виду све околности конкретног случаја укључујући и оне које су наведене у ставу 4. тач. 1) и 2) овог члана. 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 несаобразност може отклонити одређеним правним средством без значајнијих непогодности за потрошача..	ПУ		
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.	Трговац може одбити отклањање несаобразности робе оправком или заменом, ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца, имајући у виду све околности	ПУ		ЕК 06/01/2026 Делимично усклађено. Услови које треба

			конкретног случаја укључујући и оне које су наведене у ставу 4. тач. 1) и 2) овог члана.			узети у обзир приликом одлучивања о несразмерном оптерећењу наведени су у члану 13(2). Слово ц) о алтернативном правном леку односи се на алтернативу између поправке или замене. Стога, не чини се смисленим преузимање овог услова под чланом 13(3). Члан 13(3) се посебно односи само на тачке а) и б) под чланом 13(2), а не на слово ц).

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	paragraph 2.	56.4.	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 несаобразност може отклонити одређеним правним средством без значајнијих непогодности за потрошача.			
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.	Потрошач има право да захтева одговарајуће умањење цене или да изјави трговцу да раскида уговора ако: 1) трговац није довршио оправку или замену, није отклонио несаобразност на законом прописан начин или је одбио да је отклони; 2) трговац и поред покушаја није отклонио несаобразност; 3) трговац изјавио да неће или из околности произилази да неће отклонити несаобразност робе у разумном року или без значајних непогодности за потрошача; 4) је несаобразност знатна да оправдава умањење цене или раскид уговора.	ПУ		
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.	Потрошач не може да раскине уговор ако је несаобразност робе незнатна. Терет доказивања да је несаобразност робе незнатна је на трговцу.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Потрошач није дужан да плати преостали износ цене све док трговац не отклони несаобразност у смислу овог члана. Потрошач није дужан да плати за уобичајену употребу замењене робе за период пре њене замене.	ПУ		
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.					Република Србија није користила ову могућност
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.	Потрошач је дужан да ради оправке или замене стави на располагање робу трговцу. Трговац је дужан да преузме замењену робу. Отклањање несаобразности је бесплатно за потрошача. Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, испоруке замењене робе и преузимања замењене робе, сноси трговац. Узимајући у обзир природу робе и сврху због које је потрошач набавио, оправка или замена мора се извршити у примереном року од тренутка од када је трговац обавештен о несаобразности и без значајних неугодности за потрошача.	ПУ		
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.	Потрошач је дужан да ради оправке или замене стави на располагање робу трговцу. Трговац је дужан да преузме замењену робу. Отклањање несаобразности је бесплатно за потрошача. Све трошкове који су неопходни да би роба постала саобразна уговору, а нарочито трошкове рада, материјала, испоруке замењене робе и преузимања замењене робе сноси трговац.	ПУ		ЕК 06/01/2026 Последња реченица одредбе ЕУ значи да када продавац замени неисправну робу, мора ту неисправну робу да врати. Стога, не само да

						нова роба (која је намењена да замени неисправну) мора бити испоручена бесплатно, већ продавац мора и да преузме неисправну робу од потрошача. Можете ли, молим вас, потврдити да одредба СР покрива овај аспект?

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Ако је несаобразна роба која је била инсталирана на начин који је у складу са њеном природом и наменом пре него што се несаобразност појавила, потребно поправити или заменити, обавеза отклањања несаобразности укључује обавезу уклањања несаобразне робе и инсталацију поправљене робе или инсталацију заменске робе или обавезу сношења трошкова тог отклањања и инсталације.	ПУ		
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.	Потрошач није дужан да плати преостали износ цене све док продавац трговац не отклони несаобразност у смислу овог члана. Потрошач није дужан да плати за уобичајену употребу замењене робе за период пре њене замене.	ПУ		
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.	Потрошач има право на умањење цене сразмерно смањењу вредности робе коју је примио која се пореди са вредношћу робе коју би имала да је саобразна у време закључења уговора.	ПУ		
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.	Потрошач остварује право на раскид уговора о продаји изјавом воље трговцу да раскида уговор.	ПУ		
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.	Кад један уговор има за предмет више робе, па је само нека од њих несаобразна и постоји разлог за раскид уговора, потрошач може раскинути уговор само у погледу те робе, а не и остале или може раскинути уговор у целини ако се од њега разумно не може очекивати да задржи само робу која је	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	acquired together with the nonconforming goods if the consumer cannot reasonably be expected to accept to keep only the conforming goods.		саобразна.			
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.	Ако потрошач раскине уговор у целини или само у односу на несаобразну робу: 1) потрошач враћа робу о трошку трговца, а 2) трговац враћа продајну цену у року од три дана од дана када је примио робу или кад је од потрошача примио доказ да је робу послао трговцу.	ПУ		
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.	Ако су услови у датој комерцијалној гаранцији мање повољни за потрошача од услова датим у оглашавању, давалац комерцијалне гаранције је обавезан условима датим у оглашавању, осим ако је пре склапања уговора огласна порука измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата. Ако је давалац комерцијалне гаранције трајности произвођач, одговоран је директно потрошачу за отклањање несаобразности оправком или заменом за време трајања ове комерцијалне гаранције у складу са одредбом члана 56. овог закона. Произвођач може потрошачу у изјави понудити повољније услове.	ПУ		ЕК 06/01/2026 Делимично усклађено. Одредба ЕУ утврђује да потрошач има одређено директно право против произвођача, ако произвођач нуди комерцијалну гаранцију трајности. Одредба СР не помиње комерцијалну гаранцију трајности, већ само комерцијалну гаранцију. Штавише, према

						комерцијалној гаранцији произвођача трајности, потрошач има право на правни лек у складу са чланом 14. То значи да поправка или замена морају бити извршени у складу са условима наведеним у овом члану.

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	Трговац је дужан да достави гарантни лист потрошачу у писаном или електронском облику или на другом трајном носачу података најкасније у тренутку испоруке робе потрошачу. Гарантни лист мора бити написан на једноставан и разумљив начин и мора садржати: 1) јасну изјаву да потрошач има права на основу овог закона, да их остварује бесплатно, и да комерцијална гаранција не искључује и не утиче на права потрошача која произлазе из законске одговорности продавца трговца за несаобразност робе уговору; 2) називу и адреси даваоца комерцијалне гаранције; 3) информацију о поступку остваривања права из комерцијалне гаранције; 4) податке којима се идентификује роба (модел, тип, серијски број и сл.); 5) информацију о условима важења комерцијалне гаранције.	ПУ		ЕК 06/01/2026 Делимично усклађено. Видети претходне коментаре о „преласку ризика".
17.3.	Non-compliance with paragraph 2 shall not affect the binding nature of the commercial guarantee for the guarantor.	61.6.	На пуноважност комерцијалне гаранције не утиче повреда обавезе даваоца комерцијалне гаранције из става 3. овог члана и потрошач може да захтева да се комерцијална гаранција испуни у складу са датом изјавом.	ПУ		
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					Република Србија није користила

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	language or languages in which the commercial guarantee statement is to be made available to the consumer.					ову могућност
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.	За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе до које је дошло чињењем односно пропуштањем, укључујући пропуштањем ажурирања робе са дигиталним елементима, трговац има право да захтева од трговца у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе.	ПУ		
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.	Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је однос потрошача и трговца уређен посебним законом који је у делу којим се уређује однос потрошача и трговца усклађен са правном тековином Европске уније, у коме случају се примењује тај посебан закон. Удружења односно савези који су уписани у Евиденцију у складу са овим законом, имају право: 3) да заступају интересе потрошача у судским и вансудским поступцима; Поступак заштите колективног интереса може се, осим по службеној дужности, покренути и водити на основу захтева овлашћеног лица. Захтев за заштиту колективног интереса потрошача могу да поднесу евидентирана удружења односно савези из члана 162. овог закона.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
		207.	Мером из члана 206. овог закона, надлежни инспектор налаже отклањање утврђене незаконитости трговцу ако: 14) није испунио уговор у складу са чланом 53. став 1. овог закона; 15) не поступа у складу са чланом 54. ст. 1. и 2. овог закона; 16) у случају несаобразне робе, није поступио у складу са чланом 55. и 56. овог закона; 17) не издаје потрошачу гарантни лист, у складу са чланом 61. или чланом 102. став 3. овог закона; 18) злоупотребљава израз „комерцијална гаранција" и израз с тим значењем, у складу са чланом 62. овог закона;			
		210.	Новчаном казном у износу од 200.000 динара казниће се за прекршај правно лице ако: 20) не врати потрошачу целокупан износ плаћен по основу уговора у случају раскида уговора, у складу са чланом 51. став 4. овог закона; 21) не поступи у складу са чланом 54. ст. 1. и 2. овог закона; 22) не поступи у складу са чланом 61. ст. 3. и 4. овог закона; 23) употребљава израз „комерцијална гаранција" и израз с тим занчењем, супротно члану 62. овог закона За прекршај из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у правном лицу новчаном казном у износу од 50.000 динара.			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
			За прекршај из става 1. овог члана казниће се и предузетник новчаном казном у износу од 100.000 динара.			
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.	Министарство: 1) креира политику заштите потрошача; 2) спроводи поступак и одређује мере заштите колективног интереса потрошача; 3) подноси захтев за покретање прекршајног поступка због повреде колективног интереса потрошача; 4) прати спровођење политике заштите потрошача кроз друге државне политике; 5) сарађује и координира са носиоцима заштите потрошача из члана 154. став 1. овог закона, као и свим осталим субјектима који се баве заштитом потрошача; 6) унапређује правни оквир заштите потрошача и врши усклађивање са прописима Европске уније у области заштите потрошача; 7) обезбеђује примену прописа и врши координацију надзора над тржиштем у области заштите потрошача; 8) припрема и подноси Влади на усвајање документе јавне политике; 9) прати и оцењује успешност спровођења докумената јавне политике; 10) обавља стручне и административне послове за потребе Националног савета за заштиту потрошача;	НП		

			11) подржава рад и развој тела за вансудско решавање потрошачких спорова; 12) подржава рад и развој удружења и савеза; 13) сарађује са органима покрајинске и локалне самоуправе на развоју заштите потрошача на покрајинском и локалном нивоу; 14) сарађује са институцијама које се баве заштитом потрошача на регионалном и међународном нивоу; 15) подстиче и спроводи едукативне и информативне активности усмерене на повећање свести потрошача и јавности о правима потрошача и политици заштите потрошача; 16) промовише истраживања и научне пројекте у области заштите потрошача; 17) управља и врши надзор над Националним регистром потрошачких приговора успостављеним у складу са чланом 169. овог закона; 18) прати тржиште ради препознавања непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима; 19) даје мишљења и препоруке у погледу непоштене пословне праксе и неправичних одредаба у потрошачким уговорима; 20) подстиче доношење кодекса добре пословне праксе од стране привредних и професионалних комора и удружења трговаца.			
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.	Уговорна одредба којом се ограничава или искључује одговорност трговца за несаобразност је ништава.	ПУ		

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.			ДУ		Регулисано у Закону о облигационим односима („Службени лист СФРЈ", бр. 29/78, 39/85, 45/89 – УСЈ, 57/89, „Службени лист СРЈ", број 31/93, „Службени гласник РС", број

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
						18/20) члан 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).';			НП		
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).'.			НП		
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.			НП		
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.			НП		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.			НП		
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.			НП		
27.	This Directive is addressed to the Member States. Done at Brussels, 20 May 2019.			НП		
	ANNEX			НП		

1. Назив прописа Европске уније : **Directive 2019/2161/EU of the European Parliament and of the Council of 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** **Директива (ЕУ) 2019/2161 Европског парламента и већа од 27. новембра 2019. о измени Директиве већа 93/13/ЕЕЗ и директива 98/6/ЕЗ, 2005/29/ЕЗ и 2011/83/ЕУ Европског парламента и већа у погледу бољег извршавања и модернизације правила Уније о заштити потрошача**	2. „CELEX" ознака ЕУ прописа **32019L2161**
3. Орган државне управе, односно други овлашћени предлагач прописа: Влада	4. Датум израде табеле:
Обрађивач: **Министарство унутрашње и спољне трговине**	5. 3. 2026.
5. Назив (нацрта, предлога) прописа чије одредбе су предмет анализе усклађености са прописом Европске уније:	6. Бројчане ознаке (шифре) планираних прописа из базе НПАА:
Предлог закона о заштити потрошача **Draft on Law on Consumer Protection**	2024-305
7. Усклађеност одредби прописа са одредбама прописа ЕУ:	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
1.	In Directive 93/13/EEC, the following article is inserted: 'Article 8b 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 may restrict such penalties to situations where the contractual terms are expressly defined as unfair in all circumstances in national law or	209.1.74. 209.2.	Новчаном казном у износу од 300.000 до 2.000.000 динара, казниће се за прекршај правно лице ако: повреди колективни интерес потрошача из члана 192. овог закона; За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000 до 150.000 динара. За радње из става 1. овог члана казниће се	ПУ		

[1] Потпуно усклађено - ПУ, делимично усклађено - ДУ, неусклађено - НУ, непреносиво – НП

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	предузетник новчаном казном од 50.000 до 500.000 динара. Казна за прекршаје одмерава се у складу са законом којим се уређују прекршаји, узимајући у обзир олакшавајуће и отежавајуће околности као што су: 1) природа повреде; 2) тежина повреде; 3) обим и трајање повреде; 4) свака радња коју је трговац предузео како би ублажио или поправио штету коју је потрошач односно потрошачи претрпели; 5) раније овим законом утврђене повреде трговца; 6) финансијска добит коју је остварио или губици које је трговац избегао због повреде права потрошача, ако су ти подаци доступни; 7) санкције изречене трговцу за исту повреду у другим државама у поступцима који се односе на прекограничне случајеве, ако су информације о таквим санкцијама доступне; 8) као и друге олакшавајуће и отежавајуће околности.	НП		Члан 1. став 3. тачка е), ст. 4, 5. и 6. Директиве биће преузети ступањем Р Србије у ЕУ

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.';			НУ		Директива 98/6/ЕЗ је пренета у Закон о трговини, па ће и ова измена бити транспонована у наведени закон
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			НУ		Директива 98/6/ЕЗ је пренета у Закон о трговини, па ће и ова измена бити

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.					транспонована у наведени закон
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.			НП		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	производ је, у смислу одредби овог закона којима се уређује непоштена пословна пракса, свака роба или услуга укључујући непокретности, права и обавезе, дигиталне услуге и дигитални садржај, као и у смислу одредби овог закона које уређују одговорност за производе са недостатком, покретна ствар која је одвојена или уграђена у другу покретну или непокретну ствар укључујући енергију која је произведена или сакупљена за давање светлости, топлоте или кретања, дигиталне услуге и дигитални садржај; рангирање је релативна важност која се даје производима, онако како су представљени, организовани или саопштени од стране трговца, без обзира на технолошка средства која се користе за такву презентацију, организацију или комуникацију; онлајн тржиште означава услугу којом се употребом софтвера, интернет странице, дела интернет странице или апликације, којима управља трговац или којима се управља у његово име, омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима;	ПУ		
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.	Облици пословне праксе који се без обзира на околности појединачног случаја сматрају насртљивом пословном праксом јесу: посета потрошачу, у његовом стамбеном простору, без његове претходне сагласности или супротно захтеву да га трговац напусти или да се не врати, осим ради остваривања потраживања из уговора;	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	обавезивање потрошача да купи производ или да било шта плати током бесплатног излета који је организовао трговац ради промоције или продаје производа.			
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.	ставља робу на тржиште Републике Србије уз тврдњу да је идентична роби стављеној на тржиште у државама чланицама ЕУ иако се та роба значајно разликује по саставу или обележјима, осим ако је то оправдано легитимним и објективним разлозима чије постојање се утврђује на основу тога да ли: - је право трговца да прилагоди робу исте робне марке различитим тржиштима оправдано легитимним и објективним разлозима као што су прилагођавање посебним захтевима за ту врсту робе у складу са прописима, доступности одређених сировина или њиховом сезонском карактеру што утиче на садржину производа, примени добровољне стратегије за побољшање приступа здравој и нутритивно вредној храни, праву трговца да на различитим тржиштима понуди робу у паковањима различите тежине или запремине и др.; - су потрошачи обавештени о постојању разлика које су настале због легитимних и објективних чиниоца, као и да ли је обавештавање потрошача извршено тако да је омогућен једноставан приступ потребним информацијама; - потрошачи могу лако да уоче разлике у роби које су настале због претходно наведених разлога имајући у виду доступност и прикладност	ПУ		

			информација које им пружа трговац, а које нису дате само на етикетама производа.			
3.4.	Article 7 is amended as follows: (a) paragraph 4 is amended as follows: (i) point (d) is replaced by the following: '(d) the arrangements for payment, delivery and performance, if they depart from the requirements of professional diligence;'; (ii) the following point is added: '(f) for products offered on online marketplaces, whether the third party offering the products is a trader or not, on the basis of the declaration of that third party to the provider of the online marketplace.'; (b) the following paragraph is inserted: '4a. When providing consumers with the possibility to search for products offered by different traders or by consumers on the basis of a query in the form of a keyword, phrase or other input, irrespective of where transactions are ultimately concluded, general information, made available in a specific section of the online interface that is directly and easily accessible from the	19.2.4. 19.2.6. 19.2.7.	начин плаћања, испоруке и начин рада производа, ако одступају од захтева професионалне пажње; за производ који се нуди на онлајн тржишту, информације о томе да ли је треће лице које нуди производ трговац или не, на основу изјаве коју даје то треће лице пружаоцу; опште информације о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање производа приказаних потрошачу и о релативној важности тих параметара у односу на остале параметре, који су доступни у посебном делу интернет странице на којој су приказани резултати захтева, када потрошач има могућност претраживања производа које нуде разни трговци или када потрошач има могућност да на основу претраживања уз помоћ кључне речи, израза или другог уноса добије	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	одређено рангирање производа, независно где се уговор закључује; ако трговац омогућава приступ потрошачким рецензијама, информације о томе да ли трговац обезбеђује и на који начин да су објављене рецензије написали потрошачи који су производ купили или користили; Обавеза из става 2. тачка 7) овог члана не односи се на пружаоце услуге интернет претраживања.			
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.	Потрошачи који су претрпели штету због непоштене пословне праксе трговца имају право на накнаду штете према општим правилима о одговорностима за штету, а ако је уговор закључен применом непоштене пословне праксе имају, када је то примењиво, и друга права према општим правилима уговорног права (право на раскид уговора, снижење цене и др.).	ПУ		Регулисано чл. 488. Закона о облигационим односима ДМ захтева најмање следеће правне лекове: надокнаду штете коју је потрошач претрпео и, где је то релевантно, смањење цене или раскид уговора. За упоредну анализу о томе

						како су државе чланице транспоновале члан 11а UCPD-а, погледајте Извештај о имплементацији ДМ-а за 2024. годину.

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	Новчаном казном у износу од 300.000 до 2.000.000 динара, казниће се за прекршај правно лице ако: 2) обавља непоштену пословну праксу из члана 17. овог закона; 3) обмањује потрошача на начин прописан чл. 18–20. овог закона; 4) обавља насртљиву пословну праксу, на начин прописан чл. 21. и 22. овог закона; За радње из става 1. овог члана казниће се физичко лице или одговорно лице у правном лицу новчаном казном од 50.000 до 150.000 динара. За радње из става 1. овог члана казниће се предузетник новчаном казном од 50.000 до 500.000 динара. Казна за прекршаје одмерава се у складу са законом којим се уређују прекршаји, узимајући у обзир олакшавајуће и отежавајуће околности као што су: 1) природа повреде; 2) тежина повреде; 3) обим и трајање повреде; 4) свака радња коју је трговац предузео како би ублажио или поправио штету коју је потрошач односно потрошачи претрпели; 5) раније овим законом утврђене повреде трговца; 6) финансијска добит коју је остварио или губици које је трговац избегао због повреде права потрошача, ако су ти подаци доступни; 7) санкције изречене трговцу за исту повреду у	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.		другим државама у поступцима који се односе на прекограничне случајеве, ако су информације о таквим санкцијама доступне; 8) као и друге олакшавајуће и отежавајуће околности.			
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.	приказивање резултата претраге као одговор на онлајн претраживање потрошача без недвосмисленог навођења сваког плаћеног оглашавања или плаћања у сврху постизања вишег рангирања производа у резултатима	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	претраживања; препродаја улазница за догађања потрошачима ако их је трговац набавио употребом аутоматизованим средствима за заобилажење било ког ограничења у погледу броја улазница које једна особа може купити или било којих других правила која се могу применити на куповину улазница; навођење да су резенције производа дали потрошачи који су заиста користили или купили производ без предузимања разумних и пропорционалних мера како би се проверило да су те рецензије дали потрошачи; подношење лажних потрошачких рецензија или препорука или наручивање од другог правног или физичког лица да их поднесе или погрешно представљање потрошачких рецензија или препорука ради промоције производа.			
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.	робом се сматра: (1) телесна покретна ствар, вода, гас и електрична енергија сматрају се робом када се нуде за продају у ограниченом обиму или ограниченој количини, као и (2) роба са дигиталним елементима која је телесна покретна ствар, која има уграђен дигитални садржај или дигиталну услугу или је повезана са њима тако да роба без тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге не би могла да функционише; уговор о продаји је сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе својину на	ПУ		„Лични подаци" су дефинисани чланом 4. тачка 1) Закона о заштити података о личности и наведена дефиниција одговара дефиницији из члана 4. тачка 1) Уредбе ЕУ 2016/679

						COM – 2.2.2026. Материјални обим CRD-а: не примењује се на „робу продату путем извршења или на други начин по законском овлашћењу". Укључивање овога у дефиницију „робе" овде звучи збуњујуће. Молимо вас да појасните које одредбе предлога закона предвиђају изузећа према члану 3.3 CRD-а?

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	роби потрошачу, а потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговор који за предмет има и продају робе и пружање услуге уговор о пружању услуга је сваки уговор, који није уговор о продаји, у складу са којим трговац пружа или се обавезује да пружи услугу потрошачу ; укључујући дигиталну услугу; дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику; дигитална услуга је: (1) услуга којом се потрошачу омогућава стварање, обрада и чување података у дигиталном облику или приступ њима или (2) услуга којом се омогућава дељење или било која друга интеракција с подацима у дигиталном облику које учитава или ствара потрошач или други корисници те услуге; онлајн тржиште означава услугу којом се употребом софтвера, интернет странице, дела интернет странице или апликације, којима управља трговац или којима се управља у његово име, омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима; пружалац онлајн тржишта је сваки трговац који потрошачима пружа онлајн тржиште			COM – 2.2.2026 Дефиниција „уговора о продаји" треба да се усклади са дефиницијом у CRD: „уговор о продаји" значи сваки уговор којим трговац преноси или се обавезује да пренесе власништво над робом на потрошача, укључујући сваки уговор који има за предмет и робу и услуге. Даље, Директива (ЕУ) 2019/2161 изменила је дефиниције уговора о продаји и услугама наведене у члану 2(5) и (6) CRD, које се више не односе на то да потрошач плаћа „цену". Међутим, узимајући у обзир измене у члану 3. CRD, ови уговори остају подложни Директиви само када потрошач

						мора да плати цену (али се Директива примењује и на уговоре где потрошач даје личне податке - Директива се примењује на уговоре за дигитални садржај на мрежи и уговоре о дигиталним услугама у складу са којима потрошач даје личне податке трговцу). Дефиниција „уговора о услугама" треба да се усклади са дефиницијом у CRD (видети такође коментар изнад). Такође, објашњење дато „Дефиниција уговора о услугама не садржи израз „укључујући дигиталну услугу", јер су такве услуге већ дефинисане у тачки 46)" не разјашњава зашто је у дефиницији „уговора о услугама" изостављена референца на „укључујући дигиталну услугу". Члан 5.1.57: добављач онлајн тржишта значи

						сваког трговца који нуди онлајн тржиште потрошачима. ПИТАЊЕ: да ли је превод тачан? „нуди" или „пружа"?

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
		5.1.47.	компатибилност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером са којима се обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге, исте врсте, а да их није потребно прилагодити (конвертовати);			
		5.1.48.	функционалност је особина робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да извршавају функције с обзиром на своју сврху;			
		5.1.49.	интероперабилност је способност робе, дигиталног садржаја или дигиталне услуге да функционишу са хардвером или софтвером другачијим од оних који обично користе роба, дигитални садржај или дигиталне услуге исте врсте;			
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.	Одредбе главе IV. и VI. овог закона примењују се на сваки уговор закључен између трговца и потрошача, којим потрошач плаћа или се обавезује да плати цену, укључујући и уговоре за испоруку воде, плина, електричне енергије или централног грејања, чак и када их испоручују јавни пружаоци услуга, у мери у којој се та добра испоручују на основу уговора.	ПУ		
		4.10.	Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се на уговоре у којима трговац испоручује или се обавезује да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу потрошачу, као и на носаче података који служе искључиво као носачи дигиталног садржаја, а потрошач доставља или се обавезује да достави			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.';		податке о личности трговцу, осим ако податке о личности које достави потрошач трговац обрађује искључиво у сврху испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге, или ако трговац има обавезу прибављања података о личности прописану другим прописима, а не обрађује их у друге сврхе.			
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.	постојању законске одговорности због несаобразности робе, услуге, дигиталног садржаја и дигиталне услуге уговору; постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалним гаранцијама функционалности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући и мере техничке заштите; релевантној компатибилности и интероперабилности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;	ПУ		COM – 2.2.2026 Члан 12.1.5 Предлога закона: постојање законске гаранције усаглашености за робу, услуге, дигитални садржај или дигиталну услугу; Ово је додатни захтев, у поређењу са CRD, чл. 5.1(е). На крају, чл. 5 је минимална хармонизација. Чл. 6 CRD, слично тачки (л). Чл. 6 CRD је максимална хармонизација, али

						према чл. 6(8) државе чланице могу да наметну додатне захтеве за информацијама, у складу са Директивом о услугама и директивом о електронској трговини. Чл. 12.2.5 Предлога закона. CRD: Информације о постојању и условима постпродајне корисничке помоћи, постпродајних услуга и/или комерцијалних гаранција морају се пружити само ако се такве додатне погодности заиста нуде. Директива користи „где је применљиво", видети релевантне тачке у члановима 5+6. Разумемо да се ово одражава у уводном делу, члану 12.2 Предлога закона „У зависности од околности конкретног случаја и врсте робе или услуга, пре закључења уговора, трговац је дужан да потрошача обавести и о

						следећем:”

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	географској адреси на којој послује, ако не послује на адреси седишта, адреси електронске поште, називу и адреси трговца у чије име поступа, као и о другим средствима комуникације која омогућавају потрошачу да на трајном носачу података сачува преписку са трговцем, што укључује датум и време комуникације; да је цена персонализована на основу система аутоматизованог доношења одлука постојању законске одговорности због несаобразности робе, услуге, дигиталног садржаја и дигиталне услуге уговору; функционалности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући и мере техничке заштите; релевантној компатибилности и интероперабилности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања; Подаци из става 1. тач. 4) и 5) и става 2. тачка 1) овог члана могу бити достављени путем обрасца из члана 29. овог закона.	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	Пружалац онлајн тржишта дужан је да пре закључења уговора на даљину односно пре обавезивања потрошача одговарајућом понудом, потрошача на јасан и разумљив начин, примерено средству комуникације на даљину, обавести: комуникације на даљину, обавести: 1) о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање понуда у посебном делу интернет странице која је лако доступна са странице на којој су приказане понуде које се потрошачу приказују у облику резултата претраге коришћењем кључне речи, израза или другог уноса и о релативној важности тих параметара у односу на друге параметре; 2) а на основу изјаве коју му је дало треће лице и које нуди робу, услуге или дигитални садржај, да ли је трговац или не; 3) да, када треће лице које нуди робу, услуге или дигитални садржај није трговац, не примењују се одредбе овог закона; 4) о подели уговорних обавеза између трећег лица које нуди робу, услуге или дигитални садржај и пружаоца онлајн тржишта, при чему се таквим обавештењем не утиче на одговорност коју, на основу овог или другог закона, пружалац онлајн	ПУ		COM – 2.2.2026 Члан 6а(1) CRD се односи на „… обавезан уговором склопљеним на даљину или било којом одговарајућом понудом…"

			тржишта или треће лице има према потрошачу у вези са уговором.			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.';		Обавеза из става 1. овог члана неће се сматрати испуњеном ако је обавештење из става 1. овог члана истакнуто само у општим условима пословања.			
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.	Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 30. овог закона а потрошач се уговором обавезао на плаћање, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.	ПУ		CRD: (…) и уговор обавезује потрошача да плати (…)

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	на српском језику, читко и разумљиво обавештење из члана 27. ст. 1. и 2. овог закона, осим ако средство даљинске комуникације има ограничен простор или време приказивања, када обавештење мора да садржи минимум података из члана 12. став 1. тач. 1-3), 8) и из члана 27. став 1. тач. 2) и 4) и став 2. тач. 1), 3) и 4) овог закона Када потрошач захтева да пружање услуга или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени за продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или испорука топлотне енергије започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона а потрошач се уговором обавезао на плаћање, трговац ће захтевати да потрошач поднесе такав изричит захтев на трајном носачу података. Захтев мора садржати и сагласност потрошача да губи право на одустанак од уговора ако трговац испуни уговор у целости.	ПУ		COM – 2.2.2026 Непотпуна фраза - 32.2.2. Молимо вас да потврдите да унакрсне референце обухватају: (чл. 8.4 CRD) главне карактеристике робе или услуга, идентитет трговца, укупну цену, право на одустајање од уговора, трајање уговора и, ако је уговор на неодређено време, услове за раскид уговора, како је наведено, респективно, у тачкама (а), (б), (е), (х) и (о) члана 6(1), осим модела обрасца за одустајање од уговора наведеног у Прилогу I (Б) на који се односи тачка (х). Одредба 32.8, видети коментар раније изнад.

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.	Код уговора о пружању услуга, рок од 14 дана за одустанак од уговора рачуна се од дана закључења уговора између потрошача и трговца. Код уговора о продаји робе, рок од 14 дана за	ПУ		

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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:';		одустанак од уговора рачуна се од дана када роба доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када потрошач једном поруџбеницом наручи више врста роба које се испоручују засебно, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када последња врста наручене робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када се испорука робе састоји из више пошиљки и делова, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када је последња пошиљка или део, доспео у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Када је закључен уговор на неодређено време са периодичним испорукама робе, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када прва пошиљка робе доспе у државину потрошача или трећег лица које је одредио потрошач, а које није превозник. Ако трговац не преда потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, потрошач може одустати од уговора у року од 12 месеци од дана истека рока за одустанак од уговора. Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије то обавештење. Рок из ст. 1–7. овог члана истиче протеком последњег часа последњег дана рока.			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије то обавештење.	ПУ		
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.	Приликом обраде података о личности потрошача, трговац поступа у складу са прописима којима се уређује заштита података о личности. Трговац не сме да користи било какав садржај који се не односи на податке о личности потрошача, а које је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, осим ако: 1) такав садржај није користан ван контекста дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, 2) такав садржај се односи само на активност потрошача при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац, 3) трговац је објединио такав садржај са другим подацима и не може га од њих раздвојити, или би такво раздвајање представљало несразмерно оптерећење, или 4) такав садржај су заједнички произвели потрошач и трећа лица, те га други потрошачи могу употребљавати. Осим у случају из става 7. тач. 1-3), трговац на захтев потрошача ставља на располагање сваки садржај који не подразумева податке о личности, а који је потрошач пружио или направио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне	ПУ		

			услуге које			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.';		испоручује трговац. Потрошач има право да преузме тај дигитални садржај бесплатно, без ометања од стране трговца, у разумном року и машински читљивом формату који се уобичајено употребљава. Трговац може спречити да потрошач настави да употребава дигитални садржај или дигиталну услугу, нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача, не доводећи у питање одредбу става 8. овог члана.			
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)	У случају одустанка од уговора потрошач не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу или ставити на располагање трећим лицима. Потрошач не сноси трошкове за: пружену услугу или снабдевање водом, гасом или електричном енергијом када они нису понуђени на продају у ограниченој или унапред одређеној количини, или потпуно или делимично снабдевање топлотном енергијом током рока за одустанак од уговора када: потрошач није изричито захтевао да се са извршењем почне у току рока за одустанак од уговора у складу са чланом 31. став 4. или чланом 32. став 8. овог закона;	ПУ		
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.	пружања услуга, након што је услуга у потпуности извршена а потрошач се уговором обавезао на плаћање, ако је пружање услуге почело након изричите претходне сагласности потрошача и уз његову потврду да зна да губи право на одустанак од уговора када трговац у потпуности изврши уговор;	ПУ		Члан 16.1.а CRD-а: (….) ако уговор обавезује потрошача да плати (…)"

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.	испоруке дигиталног садржаја који није испоручен на трајном носачу података, а потрошач се уговором обавезао на плаћање, ако је извршење започело после давања изричите сагласности потрошача да извршење уговора започне у току рока за одустанак од уговора из члана 29. овог закона и потврде да зна да на тај начин губи право на одустанак од уговора, а трговац је поступио у складу са чланом 31. став 1. тачка 3) и 32. став 2. тачка 3) овог закона.			Члан 16.1.а CRD-а: (....) ако уговор обавезује потрошача да плати (...)"

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
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.	не обавештава потрошача пре закључења уговора на даљину и уговора који се закључују изван пословних просторија о подацима из чл. 27. и 28. овог закона; поступи супротно чл. 31. овог закона; поступи супротно чл. 32. овог закона; не изврши испоруку робе или услуге потрошачу у року прописаном чланом 33. став 1. овог закона; поступи супротно члану 35. овог закона; Казна за прекршаје одмерава се у складу са законом којим се уређују прекршаји, узимајући у обзир олакшавајуће и отежавајуће околности као што су: 1) природа повреде; 2) тежина повреде; 3) обим и трајање повреде; 4) свака радња коју је трговац предузео како би ублажио или поправио штету коју је потрошач односно потрошачи претрпели; 5) раније овим законом утврђене повреде трговца; 6) финансијска добит коју је остварио или губици које је трговац избегао због повреде права потрошача, ако су ти подаци доступни; 7) санкције изречене трговцу за исту повреду у другим државама у поступцима који се односе на прекограничне случајеве, ако су информације о таквим санкцијама доступне; 8) као и друге олакшавајуће и отежавајуће	ПУ ПУ		

			околности.			

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.			НП		
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.';			НП		
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.	Облик и садржину обрасца за одустанак прописује министар надлежан за послове заштите потрошача (у даљем тексту: Министар).	ПУ	Садржина Прилога I биће пренета Правилником	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност [1]	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	'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.			НП	Обавеза држава чланица	
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			НП	Обавеза држава чланица	

а)	а1)	б)	б1)	в)	г)	д)
Одредба прописа ЕУ	Садржина одредбе	Одредбе прописа Р. Србије	Садржина одредбе	Усклађеност	Разлози за делимичну усклађеност, неусклађеност или непреносивост	Напомена о усклађености
	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.			НП	Обавеза држава чланица	
8.	This Directive shall enter into force on the twentieth day following that of its publication in the Official Journal of the European Union.			НП		
9.	This Directive is addressed to the Member States.			НП		