

ОБРАЗЛОЖЕЊЕ НАЦРТА ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА

I. УСТАВНИ И ПРАВНИ ОСНОВ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Уставни основ за доношење овог закона о заштити потрошача 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.

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 („Сл. гласник РС – Међународни уговори”, бр. 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 обавезу 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 („Сл. гласник РС“, бр. 93/19) као кључни стратешки документ, предвиђа унапређење постојећег законодавства и увођење нових механизма 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 казних 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 91/2023) 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.

Израда овог нацрта закона спроведена је у складу са Законом о Влади („Службени гласник РС”, бр. 55/2005, 71/2005 - исправка, 101/2007, 65/2008, 16/2011, 68/2012 - одлука УС, 72/2012, 7/2014 - одлука УС, 44/2014 и 30/2018), Законом о планском систему Републике Србије („Сл. гласник РС”, бр. 30/2018), Јединственим методолошким правилима за израду прописа („Сл. гласник РС”, бр. 21/2010), Пословником Владе („Службени гласник РС”, бр. 61/2006 - пречишћен текст, 69/2008, 88/2009, 33/2010, 69/2010, 20/2011, 37/2011, 30/2013, 76/2014, 8/2019 - др. уредба), као и Уредбом о анализи ефеката прописа („Сл. гласник РС”, бр. 20/2025).

II. РАЗЛОЗИ ЗА ДОНОШЕЊЕ ЗАКОНА

Тренутно важећи Закон о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 88/2021), који је ступио на правну снагу 19.09.2021. године, а примењује се од 19.12.2021. 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 механизма 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 („Сл. гласник РС”, бр. 21/2010), 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 („Службени гласник РС”, бр. 88/2021) садржи 196 чланова, а Нацрт новог 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 Нацрта закона о заштити потрошача израђен је у складу са стандардима квалитета прописаним Законом о планском систему Републике Србије („Службени гласник РС”, бр. 30/18), Јединственим методолошким правилима за израду прописа („Сл. гласник РС”, бр. 21/2010), уз примену Уредбе о анализи ефеката прописа („Сл. гласник РС”, бр. 20/2025), 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.

III. ОБЈАШЊЕЊЕ ОСНОВНИХ ПРАВНИХ ИНСТИТУТА И ПОЈЕДИНАЧНИХ РЕШЕЊА

I. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ

Ова глава Нацрта закона има уводни карактер. У њој се одређује циљ и предмет закона, карактер његових норми у смислу обавезујуће природе, однос према другим законима, основна права потрошача и значење појединих израза (основних појмова).

Члан 1.

Овај члан дефинише 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 држаних 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.

Члан 2. 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.

Члан 3.

Овим чланом 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 водиле приликом тумачења и примене закона.

Члан 4.

Овај члан уређује материјалну и персоналну примену закона, укључујући прецизирање ситуација у којима ће се примењивати или изузети. У питању је прецизно систематизована одредба којом се обезбеђује хармонизација са другим законима и спречава колизија прописа. Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних прописа који садрже одредбе које имају исти циљ и уређују предметне односе, када се примењују ти посебни прописи. Члан садржи одредбе о изузецима, како у погледу врсте уговора на које се одредбе закона не примењује, тако и у погледу врсте уговора не 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.

Члан 5.

Члан 5. 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.

II. ИНФОРМИСАЊЕ ПОТРОШАЧА И ЕДУКАЦИЈА

Члан 6.

У циљу остваривања права потрошача на обавештеност и транспарентност, члан 6. 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.

Овај члан 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.

Члан 8.

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.

Члан 9. 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.

Члан 10. 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 код 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.

Члан 11. 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.

Члан 12. 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.

Члан 13. 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.

Члан 14.

Овим чланом 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).

Члан 15.

Овим чланом 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.

III. НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Члан 16.

Чланом 16. 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.

Члан 17. 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.

Овај члан 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. 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. 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 механизма заштите права потрошача.

Члан 19.

Овим чланом се одређује правни значај пропуштања као облика обмањујуће пословне праксе, у складу са одредбама 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.

Члан 20. 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.

Члан 21.

Овим чланом 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.

Члан 22.

Овим чланом 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/EЗ, 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 („Службени гласник РС”, бр. 88/2021) 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.

Члан 23.

Изричито прописивање право на накнаду штете због непоштене пословне праксе је новина у овом нацрту закона о заштити потрошача, јер у важећем Закону о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 88/2021) оно није на овакав начин садржано. Правило члана 23. овог нацрта 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.

Члан 24.

Посебна заштита малолетника садржана у овом члану, 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 („Службени гласник РС”, бр. 88/2021) 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.

Члан 25.

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.

Члан 26.

Овим чланом 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.

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

Члан 27.

Члан 27. 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 обавеза на трговцу. Одредбама овог члана се суштински транспонују одредбе 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.

Члан 28.

Овим чланом 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.

Члан 29. 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 чланом 9. и 11. 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.

Члан 30.

Овим чланом 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 9. Директиве 2011/83/EU, 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 образац за одустанак. Прописивање рока од 12 месеци (у ставовима 6. и 7.) 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.

Члан 31. 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 8. Директиве 2011/83/EУ 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 пристап 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 28. 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.

Члан 32.

У члану 32. прописани су формални услови за закључење уговора на даљину. Посебна пажња посвећена је уговорима закљученим путем телефона и интернета. У складу са Директивом 2011/83/EУ, 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) и из члана 27. став 1. тачка 2) и став 2. тач. 1) 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.

Члан 33. 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.

Члан 34.

Овим чланом 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. Ова одредба је усаглашена са Директивом 2011/83/ЕУ, нарочито са чланом 13. наведене директиве.

Члан 35.

Овај члан 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.

Члан 35. у ст. 6-10. уводи новине у вези са дигиталним садржајем. Прописује се забрана коришћења садржаја који се не односи на личне податке потрошача, уз прецизно наведена четири изузетка, затим обавеза трговца да на захтев потрошача стави на располагање сваки садржај који не подразумева личне податке, 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 податка 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. 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.

Члан 36. 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.

Члан 37.

Овим чланом 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 трговац или треће

лице. 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.

Члан 38. 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.

Члан 39.

Овим чланом 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 пристајак 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.

Члан 40. 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.

Члан 41.

У циљу правног уређења оглашавања средствима комуникације на даљину, овим чланом 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.

Члан 42. 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.

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

Члан 43.

Овим чланом 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, 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.

Члан 44. 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.

Члан 45.

Овим чланом 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.

Члан 46.

Чланом 46. 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.

Члан 47.

Овим чланом 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 једнострану 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.

VI. ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРОДАЈИ

Члан 48.

Чланом 48. 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. У случају да трговац потрошачу стави на располагање телефонску линију за питања у вези са уговором, прописано је да се разговори не могу наплаћивати више од цене редовног позива, што је мера заштите од злоупотреба у комуникацији.

Члан 49.

Члан 49. представља новину и њиме се уређује испорука дигиталног садржаја и дигиталне услуге. Прецизира се да је обавеза трговца да потрошачу без одлагања испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу одмах након закључења уговора, осим ако уговором није предвиђено другачије. Сматра се да је уредна испорука извршена када су садржај или услуга стављени на располагање или учињени доступним потрошачу или (физичком или виртуелном) уређају који је он сам одабрао у ту сврху. Ова норма има за циљ да успостави правила испоруке у дигиталном окружењу, при чему је нагласак на доступности дигиталног садржаја као основном критеријуму за утврђивање испуњења обавезе испоруке.

Члан 50.

Овим чланом 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.

Члан 51. 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.

Члан 52.

Овим чланом 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.

Члан 53.

Чланом 53. 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.

Члан 54. 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.

Члан 55. 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 преласка ризика на потрошача (без обзира на то да ли је за ту несаобразност знао), за оне које настану касније, али потичу од узрока који је постојао пре преласка ризика на потрошача; 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.

Члан 56. 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.

Члан 57.

Овим чланом, 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.

Члан 58.

Овим чланом 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.

Члан 59. 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 преласка ризика на потрошача. 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 преласка ризика ако се појави у прве две године, 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 преласка ризика на потрошача, што представља објективни рок. На описани начин се обезбеђује уравнотежена заштита интереса обе стране.

Члан 60.

Члан 60. 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.

Члан 61.

Овим чланом 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, 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 преласка ризика. 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.

Члан 62. 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.

Члан 63.

Овим чланом 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. 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. 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.

VII. БЕЗБЕДНОСТ ПОТРОШАЧА

Члан 64.

Чланом 64. 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 нацрт 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.

Члан 65.

Чланом 65. 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.

VIII. ОДГОВОРНОСТ ЗА ПРОИЗВОДЕ СА НЕДОСТАТКОМ

Члан 66.

Овим чланом 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. да се само постојање квалитетнијег производа који је касније стављен у промет не сматра основом за постојање недостатка, чиме је искључена могућност произвољног тумачења.

Члан 67.

У овом члану 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.

Члан 68. 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.

Члан 69.

Овим чланом 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.

Члан 70. 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.

Члан 71. 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.

Члан 72.

У овом члану 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.

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

Члан 73.

Чланом 73. 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.

Члан 74.

Овим чланом 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.

Члан 75.

Овим чланом, 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.

Члан 76. 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 нацрта 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.

Члан 77.

Овим чланом се уређује обавеза трговца да испоручи дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73. и његова одговорност за саобразност у складу са члановима 74. и 75. овог нацрта 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.

Члан 78. 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.

Члан 79.

Чланом 79. који је такође новина, уређују се права потрошача у случају неиспоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге на начин прописан у члану 73. овог нацрта 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.

Члан 80. као новину доноси прецизно и детаљно прописивање права потрошача у случају несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге. У складу са члановима 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.

Члан 81.

Овим чланом 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.

Члан 82. 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 личне податке 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.

Члан 83.

Овим чланом 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.

Члан 84. 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.

Члан 85.

Овим чланом, 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.

Члан 86.

Чланом 86. 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 нацрта 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 механизма заштите потрошача на нивоу ЕУ.

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

Члан 87.

Овим чланом 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. Опређено 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 нацрта 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.

Члан 88. 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.

Члан 89. 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.

Члан 90.

Овим чланом 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.

Члан 91.

Овим чланом 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.

Члан 92.

Чланом 92. 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.

Члан 93.

Овим чланом 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.

Члан 94. 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.

Члан 95. 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.

Члан 96.

Овим чланом 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.

Члан 97.

Чланом 97. 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.

Члан 98.

Овим чланом 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.

Члан 99.

Овим чланом 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.

Члан 100. 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 протекла уговореног рока, потрошач може одмах раскинути уговор (без остављања примереног рока за извршење услуге) и тражити накнаду штете.

Члан 101.

Овим чланом 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.

Члан 102. 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.

Члан 103. 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.

XI. УСЛУГЕ ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА

Члан 104.

Овим чланом 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.

Члан 105.

Чланом 105. 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.

Овај члан 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.

Члан 107. 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. 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.

Члан 108. 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.

Члан 109. 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.

Члан 110.

Овим чланом се уређује право потрошача да, у складу са посебним прописима, 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.

Члан 111. 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.

Члан 112. 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.

Члан 113.

Овим чланом 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.

Члан 114.

Чланом 114. 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 што прими одговор на своју 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.

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

Члан 115.

Овим чланом 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.

Члан 116.

Чланом 116. се уводи потпуно ново решење у српско потрошачко право којим се уређује последица пропуста организатора или посредника да потрошачу (путнику) благовремено пружи 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.

Члан 117.

Овим чланом 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.

Члан 118.

Овим чланом 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 нацрта 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 нацрта 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.

Члан 119. 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. 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.

Члан 120.

Овим чланом прецизно се уређује обавезан садржај уговора о организованом путовању и документи који се достављају пре отпочињања путовања. Поред основних података из члана 115. овог нацрта 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.

Члан 121.

Правилима садржаним у овом члану 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.

Члан 122.

Чланом 122. 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.

Члан 123.

Овим чланом 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 нацрта закона усклађена су са чланом 10. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Члан 124.

У овом члану 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.

Члан 125.

Овим чланом 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.

Члан 126.

Чланом 126. 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.

Члан 127.

Чланом 127. 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.

Члан 128.

Овим чланом 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.

Члан 129.

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.

Члан 130.

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.

Члан 131.

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.

Члан 132.

Овим чланом 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 члану 132. су усклађена са чланом 13. Директиве (ЕУ) 2015/2302 о пакет-аранжманима и повезаним путним аранжманима.

Члан 133.

Чланом 133. 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.

Овај члан 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.

Члан 135.

Чланом 135. 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.

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.

Члан 137.

Овај члан прецизира обавезу организатора да обезбеди доступност механизма 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.

Члан 138. 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 проследи 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.

Члан 139.

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.

Члан 140.

Одредбама члана 140. 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.

Члан 141.

Увођењем 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 члана 141. 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.

Члан 142.

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.

Члан 143.

Прописивањем 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.

Члан 144.

Одредбе овог члана 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.

Члан 145. 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.

Члан 146.

У складу са Директивом 2008/122/ЕЗ, члан 146. 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.

Члан 147. 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.

Члан 148.

Одредбама члана 148. 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.

Члан 149. 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.

Члан 150.

Чланом 150. 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.

Члан 151.

Чланом 151. 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.

Члан 152. 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.

ХИИ. СТРАТЕГИЈА И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА

Члан 153.

Овим чланом се прописује доношење Стратегије заштите потрошача као основног дугорочног документа јавне политике којим се дефинишу циљеви и активности ради остваривања политике заштите потрошача у Републици Србији. Стратегијом се постављају смернице за све носиоце заштите потрошача и утврђује акциони план за

њену реализацију. Предвиђа се да Стратегију доноси Влада, на предлог Министарства.

Члан 154.

Овим чланом 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.

Члан 155.

Чланом 155. 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 156.

Овим чланом 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.

Члан 157.

Чланом 157. 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.

Члан 158.

Чланом 158. 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.

Члан 159.

Чланом 159. 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.

Члан 160.

Чланом 160. 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.

Члан 161.

Чланом 161. 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.

Члан 162.

Чланом 162. 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.

Овим чланом 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.

Члан 164.

Чланом 164. 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.

Члан 165.

Чланом 165. 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.

Овим чланом 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.

Члан 167.

Чланом 167. 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.

Члан 168.

Чланом 168. 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.

XIV. ПОТРОШАЧКИ ПРИГОВОРИ И ВАНСУДСКО РЕШАВАЊЕ ПОТРОШАЧКИХ СПОРОВА

Члан 169.

Чланом 169. 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 личних података поштује законске прописе о заштити података о личности.

Члан 170.

Чланом 170. 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.

Члан 171.

Чланом 171. 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.

Члан 172.

Чланом 172. 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 механизма усклађено је са Директивом 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова, којом се подстиче лакши приступ алтернативним механизмима решавања спорова.

Члан 173.

Чланом 173. 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.

Члан 174.

Чланом 174. 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 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.

Члан 175.

Чланом 175. 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.

Члан 176.

Чланом 176. 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.

Члан 177.

Чланом 177. 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.

Члан 178.

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.

Члан 179.

Чланом 179. 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.

Члан 180.

Чланом 180. се уређује службена употреба језика у поступку вансудског решавања потрошачких спорова. Као службени језик поступка одређен је српски језик и ћирилично 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.

Члан 181.

Чланом 181. 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.

Члан 182.

Чланом 182. 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.

Члан 183.

Чланом 183. 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.

Члан 184.

Чланом 184. 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.

Члан 185.

Овим чланом 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.

Члан 186.

Чланом 186. 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.

Члан 187.

Чланом 187. 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.

Члан 188.

Чланом 188. 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.

Члан 189.

Чланом 189. 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.

Члан 190.

Чланом 190. 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.

Члан 191.

Чланом 191. 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.

XV. ЗАШТИТА КОЛЕКТИВНОГ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА

Члан 192.

Овим чланом 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 нацрта 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.

Члан 193.

Чланом 193. 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.

Члан 194.

Чланом 194. 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.

Члан 195.

Овим чланом 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 нацрта 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.

Члан 196.

Овим чланом 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.

Члан 197.

Чланом 197. 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 обавезе на отклањање повреде давањем тзв. корективне 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.

Члан 198.

Чланом 198. 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.

Члан 199.

Чланом 199. 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.

Члан 200.

Чланом 200. 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.

Члан 201.

Чланом 201. 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.

Члан 202.

Чланом 202. 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.

XVI. НАДЗОР

Члан 203.

Овим чланом 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.

Члан 204. 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.

Члан 205.

Овим чланом 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.

Члан 206. 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.

Члан 207.

Овим чланом 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.

Члан 208. 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.

XVI. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 209.

Овим чланом 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 300.000,00 до 2.000.000,00 динара, за физичко лице или одговорно лице у правном лицу од 50.000,00 до 150.000,00 динара, а за предузетника од 50.000,00 до 500.000,00 динара.

Члан 210.

Овим чланом 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.

Члан 211.

Чланом 211. 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.

Члан 212.

Овим чланом 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.

Члан 213.

Чланом 213. 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.

XVII. ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 214.

Овим чланом се прописује обавеза удружења и савеза за заштиту потрошача који су већ уписани у постојећу Евиденцију да у року од годину дана од ступања на снагу овог закона испуне услове прописане овим законом. Такође, уређује се 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.), чиме се обезбеђује законитост и стандардизација поступања ових тела.

Члан 215.

Члан 215. 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.

Члан 216.

Овим чланом 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 механизма за спровођење закона.

Члан 217.

Члан 217. 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.

Члан 218.

Овим чланом се уређује примена новог закона на уговоре о испоруци дигиталног садржаја или услуга. Прописује се да ће се одредбе овог закона примењивати и на постојеће уговоре, али да ће се чланови 85. и 86. примењивати само за уговоре закључене након почетка примене овог закона.

Члан 219.

Чланом 219. се уређује престанак важења тренутно важећег Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС”, бр. 88/2021) даном почетка примене овог (новог) закона, чиме се избегава истовремена примена два закона исте правне снаге у истој материји (дерогација).

Члан 220.

Овим чланом 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. став1. који почиње да се примењује одмах по ступању на снагу овог закона.