

Редни број	Подносилац/Коментар	Одговор
1	Удружење за заштиту права потрошача „Просперитет“ Нови Сад Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Нацрт закона доноси извесна унапређења, пре свега у погледу јачања овлашћења тржишне инспекције, уједначавања појмова и пребацивања терета доказивања на страну трговца. Ипак, забрињава чињеница да се истовремено предлажу решења која умањују ниво заштите потрошача у односу на важећи закон. Посебно указујемо на: -брисање статуса Закона о заштити потрошача као кровног закона, чиме се заштита потрошача препушта секторским прописима који у пракси најчешће нуде слабији ниво заштите; -брисање права потрошача на здраву животну средину као једног од општих права; -изостављање обавезе локалних самоуправа и покрајине да активно учествују у систему заштите потрошача; -изостанак решавања бројних проблема који се у пракси јављају приликом спровођења поступка рекламације. Полазећи од наведених примедба, у наставку достављамо конкретне амандмане, са циљем да се отклоне спорна решења и да се обезбеди да ниво заштите потрошача у Србији не буде нижи од постојећег, већ усклађен са стандардима Европске уније и у интересу потрошача. Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Предлог амандмана на члан 2. Нацрта Закона о заштити потрошача Члан 2. став 1. Нацрта Закона мења се и додаје се тачка 8): 8) здраву и одрживу животну средину – живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација, укључујући право на	Није прихваћено. Право на здраву и одрживу животну средину је уставна категорија (чл.74. Устава РС) и представља грађанско право, а не потрошачко. Ако би се право на здраву средину сматрало правом потрошача (које се примењује само у В2С односима), потрошач нема право да захтева од свога комшије да нпр.

Предложеном допуном се прецизира да се ништавост не односи само на појединачне уговоре или изјаве воље, већ и на опште услове пословања, правилнике, тарифе и сличне документе којима трговци често покушавају да уреде односе на начин неповољнији за потрошача. Тиме се јасно ставља до знања да потрошач не може бити доведен у лошији положај чак ни ако је ограничење „упаковано“ у опште услове на које потрошач пристаје приликом склапања уговора.

Ова формулација ојачава правну сигурност и уклања простор за злоупотребе у пракси, јер трговци често упућују потрошаче да су „прихватили опште услове“ па самим тим и евентуална ограничења својих права.

Предлог амандмана на члан 3 став 7 Нацрта Закона о заштити потрошача:

Уместо:

„На облигационе односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона или посебног закона који садржи одредбе којима се уређују предметни односи, примењује се закон којим се уређују облигациони односи.“

Предлаже се да члан 3 став 7 гласи:

„На односе између потрошача и трговца који нису уређени одредбама овог закона, примењује се закон којим се уређују облигациони односи. Посебни закони који уређују предметне односе примењују се само уколико потрошачу обезбеђују виши ниво заштите.“

Предлог амандмана на члан 4 ст. 1 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

„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, примењују се ти посебни прописи.“

Предлаже се:

„Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних прописа са истим циљем којима се уређују предметни односи, ако ти посебни прописи обезбеђују виши ниво заштите потрошача.“

ЗАЈЕДНИЧКИ КОМЕНТАР на члан 3 став 7 и члан 4 став 1

Коментар прихваћен.

Делимично прихваћено

Измењена норма сада гласи:

Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је посебним законом који је усклађен са правном тековином Европске уније, другачије прописано.

Предложена решења у Нацрту стављају Закон о заштити потрошача у подређени положај у односу на посебне прописе, без обавезе да они обезбеђују виши ниво заштите. Тиме се:

- смањује заштита потрошача – јер посебни закони (енергетика, туризам, поштанске услуге, закон о електронским комуникацијама) могу предвидети ужи обим права од ЗЗП, што доводи до ускраћивања минимума заштите;
- нарушава правна сигурност – ЗЗП престаје да буде кровни пропис и потрошачи губе јасноћу шта важи у њиховом случају;
- ствара правна фрагментација – потрошачи у различитим секторима имали би различит и често нижи обим права;
- угрожава усклађеност са правом ЕУ – јер директиве засноване на минималној хармонизацији допуштају виши, али никада нижи ниво заштите.

Додатно, просечан потрошач се већ тешко сналази у примени самог ЗЗП. Ако се уведе решење које даје предност посебним законима без критеријума „вишег нивоа заштите“, потрошачи неће имати правну сигурност нити јасноћу. Ово је у супротности и са чланом 3 став 6 Нацрта, којим се наглашава да се при тумачењу и примени закона мора узети у обзир положај потрошача као економски слабије стране.

Посебно истичемо за члан 4 став 1:

У завршним одредбама (члан 220) предвиђено је да управо ова норма ступа на снагу одмах, без одлагања које је дато за примену осталих одредаба закона. Тиме је и сам законодавац препознао њен суштински значај. Утолико је још важније да ово решење буде јасно, праведно и у интересу потрошача. Ако се задржи садашњи предлог, који дерогира ЗЗП у корист посебних прописа без гаранције вишег нивоа заштите, ризикује се да већ од дана ступања закона на снагу дође до смањења обима заштите.

Закључак:

Задржавање решења из важећег Закона (2021) гарантује да ЗЗП остане основни оквир и минимални стандард заштите потрошача, док посебни прописи могу да се примењују само ако потрошачима обезбеђују додатна права и виши ниво заштите. Ово обезбеђује правну сигурност, избегава фрагментацију и чува усклађеност са европским стандардима.

Предлог амандмана на члан 6, став 5. нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

пружања услуга прикупљају и обрађују различите категорије података потрошача (контакт подаци, подаци о идентификацији, подаци о плаћању, локацији и сл.), без довољно јасног информисања и без адекватних мера заштите.

Предлог амандмана на члан 13 нацрта Закона о заштити потрошача

Додаје се став 4.:

“Забрањена је пракса унапред означених опција (‘унапред штиклираних поља’) којима се потрошачу намећу додатни трошкови у онлајн трговини. Свака сагласност потрошача за додатне трошкове мора бити изричито дата и не може се претпостављати.“

Предложена допуна је оправдана и нужна, јер појам изричите сагласности из члана 13. може да се тумачи шире и да остави простор трговцима да користе унапред означене опције. На тај начин би се сагласност потрошача заправо подразумевала, а не давала активно, што је у супротности са самим циљем члана. Допуна је неопходна да би се обезбедила потпуна заштита потрошача и избегла правна празнина која би трговцима омогућила да наставе са овом обмањујућом праксом.

У делу закона који дефинише обмањујућу и насртљиву пословну праксу потребно је додати посебне ставове који изричито препознају гринвошинг (*greenwashing*) и мрачне обрасце (*dark patterns*) као забрањене облике пословне праксе.

ОБМАЊУЈУЋА И НАСРТЉИВА ПОСЛОВНА ПРАКСА

Нацрт новог Закона о заштити потрошача доноси одређена унапређења, али пропушта да одговори на изазове савременог тржишта. Посебно забрињава што гринвошинг (греенњасхинг) и мрачни обрасци (дарк паттернс) – иако масовно присутни и препознати као проблем у ЕУ – уопште нису препознати у тексту закона. Грeenњасхинг се може формално подвести под обмањујућу пословну праксу, а мрачни обрасци под насртљиву, али то није довољно. Када потрошач не зна да је баш „греенњасхинг“ или „дарк паттерн“ забрањен, тешко ће тражити своја права. Још важније, инспекцијски органи немају јасну основу да их таргетирано препознају и санкционишу.

Предлог амандмана на члан 56 нацрта Закона о заштити потрошача

Није прихваћено.

Ово је прописано ставом 3. члана 13. Нацрта.

Није прихваћено.

У Нацрту су транспоноване Директиве 2005/29/ЕЗ и 2019/2161/ЕУ

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

Ако се несаобразност појави у року од годину дана од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор. Отклањање несаобразности оправком у том року могуће је само уз изричиту сагласност потрошача. Годину дана након преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између оправке или замене као начина отклањања несаобразности робе.

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

Трговац може одбити отклањање несаобразности оправком или заменом ако оправка или замена нису могуће или представљају несразмерно оптерећење за трговца. Несразмерно оптерећење за трговца у смислу става 4. овог члана јавља се ако, у поређењу са умањењем цене и раскидом уговора, ствара претеране трошкове, узимајући у обзир:

1. вредност робе коју би имала да је саобразна уговору;
2. значај саобразности у конкретном случају;
3. да ли се несаобразност може отклонити без значајнијих непогодности за потрошача.

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

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

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

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

Ако је несаобразна роба била инсталирана на начин који је у складу са њеном природом и наменом пре него што се несаобразност појавила, обавеза отклањања

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ

несаобразности укључује и обавезу уклањања несаобразне робе и инсталацију поправљене или заменске робе, или обавезу сношења трошкова тог уклањања и инсталације.

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

Произвођач је дужан да обезбеди доступност резервних делова и техничке подршке неопходне за употребу и поправку робе у периоду од најмање две године након истека рока саобразности. Министарство може ближе прописати врсте робе за које се ова обавеза примењује у дужем трајању

Предложено решење уводи јасну хронологију права потрошача: најпре се одређује период у коме потрошач ужива шира права (замена, умањење цене, раскид уговора), а затим период у коме су права сужена (оправка или замена). Овакво структурирање члана чини га прегледнијим и у пракси разумљивијим за потрошаче, трговце и назорна тела.

Разлози за одређивање рока од годину дана:

1. Усклађивање са теретом доказивања – према нацрту закона, трговац сноси терет доказивања да је роба била саобразна у тренутку преласка ризика на потрошача током целог периода од две године. Сматрамо да није доследно да потрошач у том периоду ужива само 30 дана ширег избора права, како је сада предвиђено нацртом.

Продужењем тог рока на једну годину, постиже се равнотежа између одговорности трговца и права потрошача.

2. Практичност и изводљивост – предлог да се потрошачу омогући избор свих права у року од две године био би тешко одржив у пракси. У том случају, потрошачи би готово увек инсистирали на замени уместо на оправци, што би трговцима стварало несразмерне трошкове и доводило до ситуација супротних пракси у ЕУ.

3. Усаглашеност са европским трендовима – Директива (ЕУ) 2019/771 наглашава право потрошача на оправку као примарни начин отклањања несаобразности, док замена и раскид имају значај секундарних или крајњих мера. Наш предлог рока од једне године одржава равнотежу између права потрошача и обавеза трговца, јер у првој години, када се најчешће и јављају озбиљне несаобразности, потрошач има шира права, док се након истека тог рока уводи сужење права на оправку или замену.

4. Заштита потрошача у реалним околностима – искуство удружења показује да се већина значајних несаобразности испољава у првих 6 до 12 месеци коришћења робе.

Зато рок од једне године реално обухвата највећи број случајева у којима потрошач има потребу за замену или раскид.

5. Превенција злоупотреба – овакво решење смањује ризик од тога да потрошачи, чак и после вишегодишњег коришћења робе, користе минималне недостатке као основ за захтев за замену, што би било непримерено и за потрошаче и за трговце.

Предлог увођења обавезе произвођача да обезбеди резервне делове и техничку подршку након истека рока саобразности.

У пракси, потрошачи често губе могућност поправке убрзо по истеку гаранције јер произвођачи повлаче резервне делове са тржишта. На тај начин се фактички онемогућава остваривање права на поправку, што доводи до прераног одбацивања уређаја и непотребног трошка за потрошаче.

Овај предлог је у складу са европским правцем развоја: Директива (ЕУ) 2019/771, Right to Repair package“ (2023, предлог директиве)

Увођењем овакве норме Србија би се приближила европском стандардима „права на поправку“, смањила количину електронског и другог отпада, подстакла циркуларна економија и обезбедила финансијска корист за потрошаче.

Предлог амандмана на члан 59 ст. 6 нацрта Закона о заштити потрошача

Предлаже се брисање става којим се прописује обавеза потрошача да обавести трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност.

Потрошач је дужан обавестити трговца о несаобразности робе у року од два месеца од тренутка сазнања за несаобразност, а најкасније у року од две године од дана преласка ризика на потрошача.

Увођење обавезе потрошача да пријави несаобразност у року од два месеца представља додатну формалну препреку за остваривање права. Тиме се значајно смањује ниво заштите, јер трговци могу одбијати основане рекламације због формалног разлога, иако је несаобразност настала у року од две године.

Одредба је правно нејасна, јер је тешко утврдити тренутак када је потрошач „сазнао“ за несаобразност. Код кварова који настају постепено, трговци би могли тврдити да је потрошач закаснио са пријавом, што води споровима и несигурности.

Важећи Закон о заштити потрошача из 2021. године не садржи овакву обавезу, а пракса је показала да систем функционише без овог ограничења. Потрошач је имао право да рекламира робу у року од две године, што је у складу са минималним стандардима ЕУ.

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/771/ЕУ

Нацрт већ уводи позитивно решење у погледу терета доказивања (трговац сноси терет доказивања две године). Међутим, увођењем додатне обавезе обавештавања потрошача у кратком року, ова заштита постаје обесмишљена.

Предлог амандмана на члан 61 став 2 Нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

„Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, одговоран је директно потрошачу за отклањање несаобразности оправком или заменом за време трајања комерцијалне гаранције. Произвођач може потрошачу у изјави понудити повољније услове.“

Предлаже се:

„Ако је давалац комерцијалне гаранције произвођач, он је директно одговоран потрошачу за отклањање недостатака робе оправком или заменом, али тек по истеку рока саобразности из члана 56. овог закона. Комерцијална гаранција произвођача је додатна погодност за потрошача и не утиче на његова права из саобразности, нити их може ограничити. Произвођач може потрошачу у изјави понудити и повољније услове од оних који су предвиђени гаранцијом.“

Овим предлогом јасно се раздваја законска саобразност, која траје две године и током које потрошач остварује права према трговцу (оправка, замена, умањење цене, раскид уговора), од комерцијалне гаранције произвођача. Ако би потрошач могао да се обраћа произвођачу одмах, у прве две године, био би фактички ускраћен за део својих права, јер гаранција најчешће обухвата само оправку или замену, такође су упитни рокови за решавање рекламација. Тиме би потрошач био у горем положају од онога што му Закон о заштити потрошача гарантује.

Предложеним изменама се прецизира да се произвођач као давалац комерцијалне гаранције не појављује паралелно са трговцем током рока трајања саобразности (две године од предаје робе), већ тек по истеку тог рока. На тај начин се потрошачу не ускраћују шира права која има према трговцу у року саобразности, јер би обраћањем произвођачу био ограничен само на права из комерцијалне гаранције.

Напомињемо да у пракси постоје коректни даваоци комерцијалне гаранције који рекламације потрошача решавају у роковима краћим од оних који су прописани за саобразност. Ипак, такви примери су изузетак, док је много више оних који не поштују сопствене рокове наведене у гарантном листу. Уместо да, на пример, рекламацију реше у року од 45 дана, како су сами предвидели гаранцијом, дешава се да и након 85 дана обавеза није извршена. За овакве ситуације не постоји јасан законски оквир за

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ

поступање тржишне инспекције, а потрошачи се у највећем броју случајева не одлучују да покрећу судске поступке због њихове дуготрајности и трошкова.

Предлог амандмана на члан 61.ст 3. нацрта Закона о заштити потрошача

У члану 61. став 3. тачка 3) мења се и гласи:

„3) информацију о поступку остваривања права из комерцијалне гаранције (начин подношења захтева, коме се обраћа потрошач, потребна документација, рокови за одговор и поступање даваоца гаранције);“

У члану 61. став 3. тачка 5) мења се и гласи:

„5) информацију о условима важења комерцијалне гаранције (трајање гарантног рока, просторно важење, врста недостатака која је обухваћена и евентуални изузеци).“

Предложена формулација члана 61. не даје довољно јасне критеријуме шта све мора да садржи информација о поступку остваривања права из комерцијалне гаранције и информација о условима њеног важења. У пракси се дешава да потрошач добије само опште упутство („јавити се сервису“) без прецизирања рокова, трајања или просторног важења, што доводи до правне несигурности и отежава остваривање права.

Како би се обезбедила правна сигурност и транспарентност за потрошаче, предлагемо прецизирање садржаја:

- у оквиру поступка остваривања права – потребно је јасно навести коме се потрошач обраћа, на који начин, која документација је неопходна и у којим роковима се гарант обавезује да поступи;
- у оквиру услова важења – потребно је експлицитно навести трајање гарантног рока, просторно важење гаранције и врсте недостатака које су обухваћене или изузете. Овим изменама би се спречиле недоумице и обезбедила једнака примена закона у пракси, а потрошачи би имали јасне и проверљиве информације о својим правима.

Предлог амандмана на члан 63 став 2 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

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

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ

Није прихваћено.

Законским решењем уводи се недвосмислено одговорност произвођача у случају да је давалац гаранције, што предлогом није јасно одвојено.

може да изјави рекламацију произвођачу по основу дате комерцијалне гаранције током временског периода важности исте.“

Предлаже се:

„Потрошач своја права по основу саобразности остварује изјавом рекламације трговцу у року трајања одговорности трговца за саобразност.

По истеку тог рока, потрошач може остваривати права из комерцијалне гаранције, ако је она дата, код даваоца гаранције.““

Овим амандманом се јасно раздваја институт законске саобразности од комерцијалне гаранције. Потрошач увек своја права из саобразности (оправка, замена, умањење цене, раскид уговора) остварује према трговцу у законом прописаном року трајања одговорности за саобразност. Тиме се обезбеђује да трговац, као уговорна страна, сноси одговорност за испуњење уговора, што је у складу са основним принципима права потрошача и европском регулативом.

Након истека тог рока, потрошач може остваривати само права из комерцијалне гаранције, ако је она дата. На тај начин се гаранција третира као додатна погодност, а не као замена за законску заштиту.

Предложено решење отклања конфузију која постоји у нацрту, где је давалац комерцијалне гаранције произвођач могао да се „укључи“ у поступак и током рока законске саобразности. Такво решење фактички би потрошача довело у лошији положај, јер би био ограничен на ужа права из гаранције (најчешће само оправку или замену), уместо да ужива пуна права из саобразности према трговцу.

Предлог амандмана на члан 63. став 5 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

„Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података.“

Предлаже се:

„Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података, уз достављање рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип, гарантни лист, извод из банке и слично).“

Прихваћено.

Овом изменом се прецизира да потрошач мора доставити доказ о куповини приликом изјављивања рекламације. Тиме се: обезбеђује правна сигурност у поступку рекламације и смањује могућност злоупотреба; спречава ситуација да трговци неоправдано одбијају рекламације са образложењем да потрошач „није код њих купио робу“; потрошачима се омогућава да, и у случају губитка фискалног рачуна, своја права остваре на основу другог валидног доказа о куповини (копија рачуна, слип, извод из банке и сл.); јасно се утврђује да је роба заиста купљена код тог трговца, чиме се штити и трговац од лажних рекламација; обезбеђује могућност да се провере рокови саобразности и гаранције, јер без рачуна или другог доказа није могуће утврдити тачан датум куповине нити да ли је рекламација изјављена у законском року. На овај начин се постиже равнотежа: потрошач има више опција да докаже куповину (не само оригинални рачун), а трговац има сигурност да рекламацију решава у оквиру законских рокова и сопствене одговорности.

Предлог амандмана на члан 63. став 9 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

„Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију.

Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата.

Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.“

Предлаже се:

“Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем достави потрошачу одлуку о рекламацији, која мора да садржи јасно изјашњење да ли рекламацију прихвата или одбија, образложење засновано на конкретним и проверљивим чињеницама уколико рекламацију одбија, као и предлог начина и рока решавања уколико рекламацију прихвата, при чему рок за решавање не може бити дужи од 15 дана, односно 30 дана за

Није прихваћено.

Ово није потребно, с обзиром да нпр. давање генеричког одговора од стране трговца не сматра се да је трговац одговорио на изјављену рекламацију у складу са Законом.

Пример одговора ЕПСа на изјављену рекламацију није одговор у складу са Законом.

техничку робу и намештај, рачунајући од дана подношења рекламације. Трговац не може одбити рекламацију позивом на недостатак података или чекање изјашњења трећих лица (произвођача, увозника, дистрибутера, оператора система и др.).“

Предложеним решењем постиже се баланс између заштите потрошача и реалних могућности трговаца.

Трговац остаје у обавези да у року од осам дана донесе одлуку о рекламацији и да је потрошачу достави у јасној и образложеној форми, чиме се спречава пракса слања генеричких одговора који формално задовољавају рок, али не дају потрошачу никакву правну сигурност. Увођење обавезе да образложење буде засновано на „конкретним и проверљивим чињеницама“ значи да трговац не може користити опште фразе или пребацивати одговорност на произвођаче, увознике или операторе система, већ мора сам да преузме одговорност за одлучивање.

Овим се јача поверење у поступак рекламације, јер потрошач добија јасну и проверљиву одлуку у разумном року, а трговац задржава могућност да одбије рекламацију, али искључиво на основу објективно утврђених чињеница.

Напомињемо да проблем генеричких порука постоји сигурно већ деценију и да се констатно шири. Овакво решење су преузели и велики системи попут ЕПС-а, што у пракси ствара велике проблеме. Имали смо предмет да потрошачу стижу рачуни само са фиксним трошковима због неисправности бројила 20 месеци. У том року уложено је на десетине писаних рекламација, још толико усмених који нису евидентиране, а одговор на све њих је био:“ Ваша рекламација јер одбијена јер не располажемо потребим подацима, захтев је прослеђен Оператору. Уколико се накнадном контролом Оператора утврди да евентуално постоји основ за корекцију података о истом ћемо Вас накнадно известити.“ Како не постоји даља обавеза ЕПС-а јер је испунио своју обавезу и одговорио на рекламацију у року од 8 дана, потрошач никад није добио накнадни одговор. Ти оваке одговоре сматра обмањујућом пословном праксом и редовно се изричу новчане казне трговцу и одговорном лицу у трговцу али то очигледно није довољно јер настављају са истом праксом.

Предлог амандмана на члан 63. став 10 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације застаје када потрошач прими одговор трговца из става 9. овог члана и

Коментар прихваћен.

наставља да тече када трговац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од три дана од дана пријема одговора трговца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из става 9. овог члана.

Предлаже се:

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

Ово решење је ушло у Закон о заштити потрошача 2021. године, али у пракси није заживело. Потрошачи углавном нису свесни да имају обавезу да се у року од три дана изјасне на предлог трговца, нити да у том периоду рокови за решавање рекламације застају. Трговци у својим одговорима готово никада не наводе ову обавезу, због чега намера законодавца – да се успостави двосмерна комуникација између потрошача и трговца – у реалности није остварена.

Због тога је неопходно увести изричиту обавезу трговца да у одговору на рекламацију обавести потрошача о обавези изјашњења, последицама пропуштања рока и о застоју рокова. Тиме би се омогућило да се овај механизам заиста примењује у пракси, а не само формално остане мртво слово на папиру.

Предлог амандмана на члан 63. став 12 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

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

Предлаже се:

Уколико трговац одбије рекламацију, дужан је да потрошача у писаном или електронском облику обавести о могућности вансудског решавања спора, као и да га упуту на националну платформу за вансудско решавање потрошачких спорова.

Није прихваћено.

С обзиром да упућивање на вансудско је део одговора на рекламацију, у ставу 9. овог члана је прописан начин давања одговора, па не треба понављати и ова одредба представља усклађивање са Директивом 2013/11/EУ

Предложено решење да трговац, у случају одбијања рекламације, потрошача упутити директно на националну платформу за вансудско решавање потрошачких спорова знатно доприноси јасноћи и ефикасности поступка. У пракси, потрошачи најчешће нису сигурни како се поступак покреће, па се обраћају удружењима потрошача или медијаторима, који их затим додатно упућују на платформу или им шаљу образац. На тај начин непотребно се губи време, а често долази и до одустајања потрошача због сложености или недостатка информација.

Упућивање на саму платформу уместо на листу свих медијатора прецизније одражава начин на који је систем организован, јер се поступак фактички и покреће преко платформе. Тек након покретања поступка, систем додељује надлежно тело за решавање спора. На овај начин потрошач одмах добија практичну и употребљиву информацију, што смањује могућност забуне и повећава доступност вансудског механизма заштите.

Ово решење уједно јача транспарентност и остварује циљ законодавца – да вансудско решавање потрошачких спорова постане примарни и лако доступан вид заштите, а не додатна препрека за потрошача.

Предлог амандмана на члан 107. став 8 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

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

Предлаже се:

Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу ради остваривања потраживања из уговора, осим ако потрошач да посебну, писмену и изричиту сагласност на посебном обрасцу, који је одвојен од уговора и других пратећих докумената. Сагласност дата у општим условима или у оквиру уговора не производи правно дејство.“

Предложено решење онемогућава трговце да сагласност потрошача „сакрију“ у уговору или општим условима, што је била честа пракса. Посебна, писмена и изричита сагласност на посебном обрасцу гарантује да је пристанак потрошача свестан и

Делимично прихваћено.

Измењена норма, тако да сада гласи:

„Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу ради остваривања потраживања из уговора, осим ако је потрошач дао изричиту сагласност а која није саставни део уговора.“

добровољан, спречава злоупотребу и обезбеђује јасан доказ. Тиме се јача правна сигурност и смањује простор за агресивне праксе према потрошачима.

Предлог амандмана на члан 109. став 2. и 3. нацрта Закона о заштити потрошача
Уместо:

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

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

Предлаже се:

Трговац је дужан да најкасније 30 дана пре почетка примене промењених цена, односно општих услова уговора обавести потрошача о измени методологије формирања цена, односно општих услова уговора, а ако лично обавештавање потрошача није могуће, да обавести потрошаче јавно. Ако није могуће лично обавестити потрошача, трговац је дужан да обезбеди доказ да је покушао да изврши лично обавештавање, а тек потом може извршити јавно обавештавање.

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

Овим решењем задржава се могућност јавног обавештавања, али се оно своди на крајњу меру – тек када трговац покаже да је покушао да лично (писмено или електронски) обавести потрошача, а у томе није успео.

Није прихваћено.

Погрешно се тумачи део одредбе који каже „ако лично обавештавање није могуће“. Није смисао одредбе трговац је послао обавештење, па га није уручио потрошачу (као нпр. у законима који уређују одређене поступке: управни поступак и сл.). Смисао одредбе је да у свакој ситуацији где трговац месечно доставља рачуне, постоји могућност личног обавештавања, само у ситуацијама где то није случај, примењује се обавештавање јавно.

Тако се спречавају досадашње злоупотребе (објава на сајту или огласној табли као „обавештење свим потрошачима“), а истовремено се остаје флексибилан за ситуације где индивидуално обавештавање није могуће (нпр. непостојећа или нетачна адреса, враћена пошта, неважећа е-мејл адреса).

Ово решење: подстиче трговце да примарно користе директну комуникацију, обезбеђује доказни траг да је постојао покушај индивидуалног обавештавања, пружа већу заштиту потрошачима, јер јавна објава више није први, већ последњи избор.

Предлог амандмана на члан 110. нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

„Потрошач има, у складу са посебним прописима, право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, са квалитетом пружених услуга и ако услуга није пружена. Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.“

Предлаже се:

„Потрошач има право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, са квалитетом пружених услуга и ако услуга није пружена. Потрошач је дужан да уплати износ за услуге које су му пружене до раскида уговора.

Уношење формулације „у складу са посебним прописима“ доводи до ограничења права потрошача, јер ће примат имати секторски закони који у пракси често пружају слабији ниво заштите. Тиме се потрошач лишава јасног и недвосмисленог права на раскид уговора у случају једностраног поступања трговца (промена цене, услова, неквалитетно извршење). Предложеним задржавањем постојећег текста обезбеђује се правна сигурност и једнак ниво заштите за све потрошаче.

Предлог амандмана на члан 123. став 4 нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 102. овог закона.

Предлаже се:

Коментар прихваћен

Коментар прихваћен

У случају из става 3. овог члана организатор поступа на начин прописан чланом 124. овог закона. Предложена измена представља исправку очигледне техничке грешке. У важећем Закону о заштити потрошача члан 102. уређује измену других услова путовања. Међутим, у Нацрту новог закона садржина тих норми је премештена и сада се налази у члану 124, док члан 102. више не одговара материји на коју се односи члан 123. став 3. Тиме је јасно да је законодавац приликом преузимања текста из важећег закона превидом оставио стару нумерацију. Предложеним амандманом обезбеђује се доследност и систематичност законског текста, јер се упућивање враћа на одговарајући члан закона (124), чиме се избегава правна нејасноћа и омогућава несметана примена одредбе у пракси. Предложена измена нема утицаја на суштину права и обавеза уговорних страна, већ искључиво отклања очигледну техничку грешку у Нацрту. Предлог амандмана на члан 133. став 7 нацрта Закона о заштити потрошача Уместо: Пријава недостатка саобразности из става 1. овог члана не сматра се рекламацијом. Предлаже се: „Пријава недостатка саобразности из става 1. овог члана сматра се рекламацијом, чиме за организатора настају обавезе у погледу рокова, давања одговора и решавања у складу са овим законом.“ Предложено решење, према којем се пријава несаобразности не сматра рекламацијом, ствара правну конфузију и може довести до озбиљног губитка права потрошача. Сама пријава несаобразности у својој суштини представља основну дефиницију рекламације. Ако закон вештачки прави разлику између та два појма, потрошач који је „пријавио недостатак саобразности“ може сматрати да је тиме већ уложио рекламацију, па неће предузети даље радње. На тај начин долази у ризик да изгуби право јер нису прецизирани рокови за решавање, нити обавезе трговца у погледу одговора. Овакво решење погодује искључиво трговцима/организаторима, јер им омогућава да формално избегавају законске рокове и обавезе, док потрошач остаје незаштићен. Јасно и праведно је да се пријава несаобразности третира као рекламација, како би се активирали сви рокови и обавезе у складу са Законом.	Није прихваћен коментар. Пријава „недостатка саобразности“ не дерогира право путника и на подношење рекламације, у периоду трајања самог путовања или по повратку са путовања. Ова врста заштите путника, која може да се оствари и током трајања туристичког путовања, преузета је из Директиве (ЕУ) 2015/2302 Европског парламента и Савета од 25. новембра 2015. о путовањима у пакет аранжманима и повезаним путним аранжманима, о измени Уредбе (ЕЗ) бр. 2006/2004 и Директиве 2011/83/ЕУ Европског парламента и Савета и стављању ван снаге Директиве Савета 90/314/ЕЕЗ, као обавезујуће директиве.
---	--

Предлог амандмана на члан 135. став 1. тачка 1) нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

Организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања:

1) одговоре на рекламацију односно пријаву недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања;

Предлаже се:

Организатор, локални представник организатора и локална агенција на коју је организатор или посредник упутио путника за случај потребе пружања одређене помоћи, дужни су да без одлагања:

1) одговоре на рекламације путника за време трајања туристичког путовања;

Предложеном изменом тј. задржавањем тренутне формулације важећег ЗЗП, уклања се термилошка конфузија између „рекламације“ и „пријаве недостатка саобразности“.

По својој правној природи, пријава несаобразности управо представља рекламацију, јер се ради о истом институту – захтеву потрошача да се обезбеди уговорена услуга у складу са законом и уговором. Увођењем паралелне терминологије ствара се правна несигурност: потрошач који „пријави несаобразност“ може сматрати да је тиме поднео рекламацију и очекивати одговор и решење у законским роковима, док трговац може тврдити да се рокови и обавезе не примењују јер то „није рекламација“.

На овај начин би се избегла двосмисленост, обезбедила правна сигурност и јасно прописала обавеза организатора да одговори на сваку рекламацију путника током трајања аранжмана.

Предлог амандмана на члан 137. став 1. нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обрати лицу одговорном за пријем рекламација односно пријава недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања.

Предлаже се:

Организатор је дужан да путнику омогући да се на једноставан и приступачан начин обрати лицу одговорном за пријем рекламација путника за време трајања туристичког путовања.

Није прихваћен коментар.

Образложење као код коментара на члан 133. став 7. Нацрта.

Није прихваћен коментар.

Образложење као код коментара на члан 133. став 7. Нацрта.

Ако је намера законодавца била да увођењем института „пријаве недостатка саобразности“ скрати поступак и омогући брже решавање проблема, подсећамо да у важећем закону већ постоји институт усмене рекламације, који управо омогућава да се проблем реши одмах на лицу места, без спровођења целокупне рекламационе процедуре.

Такође, рокови за поступање по рекламацији већ су кратки и строго дефинисани – 8 дана за одговор и 15 дана за решавање – при чему су ти рокови максимални и не спречавају организатора да реагује одмах, без одлагања, како би се недостатак отклонио и путовање наставило несметано.

Увођење паралелне терминологије („рекламација“ и „пријава недостатка саобразности“) не доприноси заштити потрошача, већ ствара правну несигурност и простор за различита тумачења у пракси. Потрошач с правом може сматрати да је „пријавом несаобразности“ већ поднео рекламацију и да за њега теку законски рокови, док би се трговац могао позивати на то да је у питању само пријава, без обавезе поступања у законским оквирима.

Због тога сматрамо да је доследније и правно сигурније да закон познаје само институт рекламације, јер он већ обухвата и пријаву несаобразности, обезбеђује потрошачу јасну процедуру и гаранцију поступања, а истовремено даје трговцу могућност да одмах и на лицу места реши проблем.

Предлог амандмана на члан 138. нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

Путник може да упути поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено.

Путник може да упути поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације локалном представнику организатора или локалној агенцији на коју је организатор или посредник путника упутио за случај потребе.

Посредник из става 1. овог члана, као и лица из става 2. овог члана дужни су да проследе поруке, захтеве, пријаве недостатка саобразности или рекламације организатору без непотребног одлагања.

За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку, захтев пријаве недостатка саобразности или рекламацију истовремено када и лица из става 3. овог члана.

Није прихваћен коментар.

Образложење као код коментара на члан 133. став 7. Нацрта.

Предлаже се:

Путник може да упути поруке, захтеве или рекламације у вези са реализацијом туристичког путовања директно организатору, односно посреднику преко којег је туристичко путовање купљено.

Путник може да упути поруке, захтеве или рекламације локалном представнику организатора или локалној агенцији на коју је организатор или посредник путника упутио за случај потребе.

Посредник из става 1. овог члана, као и лица из става 2. овог члана дужни су да проследе поруке, захтеве или рекламације организатору без непотребног одлагања. За потребе рачунања рокова у складу са овим законом, сматра се да је организатор примио поруку или рекламацију истовремено када и лица из става 3. овог члана.

Предложеном изменом из текста члана брише се институт „пријаве недостатка саобразности“, тако да путник своја обраћања у вези са реализацијом путовања упућује кроз јасно дефинисане институте – поруку, захтев или рекламацију.

Овакво решење је доследније и правно сигурније, јер институт рекламације већ обухвата и пријаву несаобразности, а законом су за њега предвиђени јасни рокови за одговор (8 дана) и решавање (15 дана). Тиме се потрошачу гарантује правна заштита и предвидива процедура, док се организатору оставља могућност да проблем реши одмах и без одлагања, без потребе за паралелним поступцима и терминологијом.

На овај начин отклања се правна неизвесност која би настала задржавањем двоструке терминологије („пријава несаобразности“ и „рекламација“) и спречава могућност различитих тумачења у пракси, што је у интересу и потрошача и трговаца.

Предлог амандмана на члан 159. нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

„Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе предузимају активности из своје надлежности у циљу унапређења заштите потрошача, а нарочито: ...“

Предлаже се:

„Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе обавезни су да предузимају активности из своје надлежности у циљу унапређења заштите потрошача, а нарочито: ...

И додаје се тачка 6) која гласи:

Није прихваћен коментар

Овај предлог је садржан у тачки 1) предметног члана

6) у својим буџетима обезбеђују средства за програме заштите потрошача и за подршку активностима удружења и савеза потрошача, у складу са стратегијом и планом заштите потрошача.“

Досадашња формулације члана 159. нема обавезујући карактер, већ су у пракси више схваћена као препорука. Због тога велики број јединица локалне самоуправе и органа аутономне покрајине не предузима систематске мере у области заштите потрошача, нити обезбеђује финансијска средства за те сврхе.

Додавањем обавезе да се у буџетима обавезно обезбеђују средства за програме заштите потрошача и подршку удружењима и савезима, обезбеђује се стабилно и предвидиво финансирање система заштите потрошача на локалном нивоу. На тај начин ојачава се улога удружења потрошача, која су најближа грађанима и најчешће први контакт потрошача у случају проблема.

Предлог амандмана на члан 159. нацрта Закона о заштити потрошача

Додаје се став 2. који гласи:

Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача, у складу са ставом 1. овог члана, најкасније до 15. марта текуће године за претходну календарску годину.

У важећем Закону о заштити потрошача ова одредба већ постоји, а њено брисање би значило озбиљно назадовање у систему заштите потрошача. У пракси је и до сада евидентно да органи локалне самоуправе ретко или готово никада не спроводе активности у области унапређења заштите потрошача. Уколико би обавеза извештавања била укинута, таква пасивност би постала још израженија, јер би нестао и последњи механизам контроле и праћења њиховог рада. Обавеза достављања годишњих извештаја омогућава Министарству да има преглед стања на локалном нивоу, да идентификује средине у којима се ништа не предузима и да предузме мере ради унапређења система заштите потрошача.

Предлаже се да се обавеза достављања извештаја врати у текст Закона, јер без тог механизма систем заштите потрошача на локалном и покрајинском нивоу фактички остаје без икакве контроле и развоја.

Предлог амандмана на члан 164 ст.1. тачка 1) Нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

За упис удружења, односно савеза у Евиденцију, поред услова из члана 160. овог закона, потребно је да удружење, односно савез испуњава и следеће услове:

1) да је област остваривања циљева заштита потрошача;

Предлаже се:

У члану 164. став 1. тачка 1) мења се и гласи:

„1) да је област остваривања циљева заштите потрошача њихова претежна делатност;“

Предлог Нацрта закона предвиђа формулацију „да је област остваривања циљева заштита потрошача“, што је ужа и правно непрецизна одредба у односу на тренутно важеће решење.

Формулација „претежна делатност“ јасно одређује да заштита потрошача мора бити основни и доминантни циљ удружења, али истовремено омогућава да удружења поред тога имају и друге сродне области деловања (нпр. заштиту животне средине, екологију, енергетску ефикасност), што је у складу са праксом и европским трендовима обједињене заштите потрошача и животне средине (Еуропеан Грeen Деал, Грeen Цлаимс Директиве).

Ако би остала предложена формулација из Нацрта, отворила би се могућност рестриктивног тумачења од стране Министарства и елиминисања удружења која се баве и другим областима од јавног интереса, чиме би се сузио круг активних удружења и ослабио систем заштите потрошача у Србији.

Због тога се предлаже да се задржи важеће решење – „претежна делатност“ – као јаснији и правно сигурнији критеријум.

Предлог амандмана на члан 164 ст.2. Нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

За упис савеза у Евиденцију неопходно је да савез чине најмање три удружења.

Предлаже се:

За упис савеза у Евиденцију неопходно је да савез чине најмање три евидентирана удружења.

Није прихваћен коментар.

Предлог нормe коментара је у супротности са образложењем за такав коментар. Предложено решење у Нацрту, напротив не ограничава удружења да аплицирају да се евидентирају код Министарства у смислу шифре делатности, већ се ова тачка цени у односу на наводе из статута удружења где се наводе циљеви због којих се исто оснива.

Није прихваћено.

При упису савеза у Евиденцију, оно мора да испуни све услове (кадровске, материјалне, техничке и др.) капацитете који су предвиђени за упис и удружења. Потпуно је ирелевантно што савез чине удружења која нису евидентирана у Министарству.

Предлог амандмана има за циљ да се обезбеди да у савезе улазе само удружења која су претходно евидентирана код Министарства и тиме доказала да испуњавају законске услове за рад у области заштите потрошача.

Наиме, постојећи текст („најмање три удружења“) отвара могућност да се савези формирају и од неевидентираних удружења, чиме би се посредно омогућио приступ средствима и привилегијама удружењима која нису доказала капацитет, стручност и транспарентност.

Овим се доводи до неравноправног положаја удружења која савесно испуњавају све услове, јер би се створила могућност да неевидентирана удружења заобилазним путем учествују у систему подршке и финансирања.

Додаје се став:

Евидентирана удружења, односно савези који не обезбеђују средства из буџета Републике Србије, већ из других извора, дужна су да о томе обавесте надлежно Министарство у року од 30 дана од добијања тих средстава.

Ова обавеза већ постоји у важећем Закону о заштити потрошача и не представља нову или додатну обавезу за удружења. Њена сврха је искључиво обезбеђивање транспарентности и увида Министарства у изворе финансирања удружења. Удружења која раде у складу са законом и која редовно извештавају о свом раду немају никакав проблем са применом ове одредбе.

Предлог амандмана на члан 167 ст.1 тачка 2). Нацрта Закона о заштити потрошача

Брише се:

2) не одреди свог представника за члана саветодавног тела и комисије за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца, осим у оправданим случајевима;

Постојеће решење према којем се удружење брише из Евиденције ако не одреди свог представника за чланство у саветодавном телу или комисији за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца – осим у оправданим случајевима – је неприхватљиво и доводи до злоупотреба. Оваква формулација фактички омогућава да се удружења која критички наступају према раду органа или трговаца санкционишу претњом брисања из Евиденције, што

Није прихваћен коментар.

Да би се удружење бавило заштитом потрошача не мора да се налази на евиденцији која се води код овог министарства. Према томе, ово је услов да би се удружење налазило на поменутој евиденцији, с обзиром да овај услов (учешће потрошачких организација у раду пружаоца услуга од општег економског интереса) представља јавни интерес.

директно угрожава независност потрошачких организација и обесхрабрује њихов активизам.

Поред тога, обавеза учешћа у разним саветодавним телима и комисијама често се користи само формално, без стварног утицаја потрошачких организација на доношење одлука. Тиме се удружења излажу административном и организационом оптерећењу, без адекватне надокнаде или ефекта по потрошаче.

Због тога се предлаже да се ова одредба у потпуности брише, јер: гарантује већу слободу и независност удружења, спречава инструментализацију потрошачких организација, уклања основ за неразмјерне санкције и злоупотребе.

Предлог амандмана на члан 174 ст.1 тачка 3) Нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

3) врши надзор над радом тела, припрема и објављује годишњи извештај о активностима тела;

Предлаже се:

„3) врши надзор над радом тела, припрема и објављује обједињени годишњи извештај о активностима тела на својој интернет страници, најкасније до 15. марта текуће године за претходну годину;“

Овим предлогом прецизира се и јача обавеза Министарства да не само врши надзор, већ и да јавно објави обједињени годишњи извештај о раду тела за вансудско решавање потрошачких спорова. На тај начин се: обезбеђује већа транспарентност система вансудског решавања спорова, потрошачима и трговцима омогућава да имају јединствен увид у ефикасност свих тела, јача поверење јавности у систем и спречава селективно приказивање резултата.

Рок до 15. марта даје Министарству довољно времена да обједини податке свих тела, а истовремено обезбеђује да јавност на почетку године добије свеобухватан преглед рада.

Предлог амандмана на члан 181 ст.2 Нацрта Закона о заштити потрошача

Уместо:

Предлог потрошач доставља телу за вансудско решавање потрошачких приговора које се налази на листи из члана 172. став 2. овог закона, преко поште или електронски, путем информационог система из члана 174. став. 1. тачка 1) овог закона.

Делимично прихваћено.

Одредба гласи: „3) врши надзор над радом тела, припрема и објављује обједињени годишњи извештај о активностима тела на својој интернет страници, најкасније до 31. марта текуће године за претходну годину;“

Није прихваћено.

Предлаже се: „Предлог потрошач доставља Министарству, непосредно, преко поште или електронским путем. Након пријема предлога Министарство га прослеђује телу које је по месту пребивалишта потрошача или боравишта најближе, односно телу за које процени да ће поступак вансудског решавања спора решити на најефикаснији начин, водећи рачуна о предлогу потрошача (нпр. вођење поступка електронским путем).“ Предложено решење има за циљ да се избегну злоупотребе и неравномерна расподела предмета међу телима за вансудско решавање потрошачких спорова. Ако би се потрошачима оставило потпуно слободно право избора тела, предност би имала она тела која се налазе на врху листе или се интензивно промовишу, што би могло довести до преоптерећености појединих тела и угрожавања начела равномерне доступности вансудског решавања потрошачких спорова. Пракса из других система (нпр. код јавних извршитеља) показала је да слободан избор доводи до концентрације предмета код појединаца, па је накнадно уведен систем распоређивања предмета. Управо из тих разлога сматра се оправданим да Министарство задржи улогу неутралног посредника у расподели предмета, узимајући у обзир и преференцију потрошача (нпр. избор електронског поступка), чиме се обезбеђује и слобода и правична расподела. Предлог амандмана на члан 214 ст.2 Нацрта Закона о заштити потрошача Брише се чл. 214 Нацрта Удружења и савези који су уписани у Евиденцију удружења и савеза коју води Министарство дужни су да у року од годину дана од ступања на снагу овог закона испуне услове за упис у Евиденцију прописане овим законом. Обавеза поновног евидентирања удружења је већ спроведена након ступања на снагу Закона из 2021. године и нема разлога да се поново прописује у Нацрту. Поновно прописивање исте обавезе, довело би до непотребног административног оптерећења удружења и савеза, као и до померања фокуса са заштите потрошача и решавања њихових проблема на формална питања испуњавања већ испуњених услова. Брисањем овог члана обезбеђује се правна доследност и спречава понављање већ испуњених обавеза. Нови услови, уколико се мењају, примењиваће се само на удружења која тек подносе захтев за упис, док се постојећа евидентирана удружења настављају водити у складу са ранијим испуњењем услова.	Уведен је „тржишни“ принцип: потрошачи сами бирају којем телу за вансудско решавање потрошачких спорова ће поднети предлог. Укида се административно додељивање предмета. Коментар прихваћен. Треба брисати чл.214. ст.1.
--	--

2	Савет страних инвеститора КОМЕНТАРИ САВЕТА СТРАНИХ ИНВЕСТИТОРА НА НАЦРТ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА 22. 8. 2025. I Општи коментари и сугестије Нови Закон о заштити потрошача доноси измене у погледу исправљања одређених недоследности и тренутно важећег Закона, превасходно се мисли на члан 63. (некадашњи члан 55.), где је исправљена нелогичност у погледу рачунања рокова за поступање по рекламацији и ново законско решење доноси недвосмислену одредбу која не оставља простор за двоструко тумачење у пракси. Такође, поздрављамо измену у члану 51. (у важећем Закону члан 47.), где је продужен рок за враћање новца потрошачу са 3 на 5 дана, јер рок од 3 дана није био врло често остварив због разлога на страни банке. Генерални утисак новог нацрта Закона јесте повећање обавеза на страни трговца. У члану 12. предвиђена је обавеза обавештавања купца као и у важећем Закону, али није дефинисано на који начин је законски прихватљиво да буде спроведено обавештавање, па у том контексту постављамо питање да ли је законски прихватљиво решење качење на видно место тражених информација о којима трговац треба да обавести купца? Посебно имајући у виду казнене одредбе за кршење овог члана. Надаље, предлог је да се продужи рок за решавање рекламације, будући да трговац да би решио рекламацију треба прво да се обрати произвођачу робе (на кога се не примењује Закон о заштити потрошача него Закон о облигационим односима , па самим тиме нема стриктне рокове који важе за трговца), да након што добије његово одговор проследи одговор купцу, а за решавање рекламације је рок већ почео да тече јер се рачуна од улагања рекламације, па тако ако трговац искористи 8 дана за одговор на рекламацију, преостаје му укупно 7 дана за решавање рекламације што је у пракси врло често неизводљиво.	

II Појединачни чланови

1. Предлог

Релевантни члан: члан 6.

Предлог измене:

Члан 6 је потребно изменити на начин да се дефинише да се одредбе ставова 2-5 односе на трговце који трговину обављају и у објектима и на даљину.

Образложење (опис проблема):

Предлажемо да се размотри да обавеза објављивања ценовника буде прописана само за трговце који се поред продаје у малопродајним објектима баве и online продајом, да би на тај начин била остварена сврха закона, односно право потрошача на обавештеност и транспарентност, односно поређења цена у продајним објектима и при online продаји у оквиру истог система трговца.

Уколико овај предлог није прихватљив, неопходно је да се обавезе трговца прописане предложеним чланом 6. додатно прецизирају.

Најпре, нејасно је да ли је објављивање на интернет страници обавеза или не, јер се у ставу 2. наводи да је трговац „дужан“ да објави ценовник, док се у ст. 3-5 наводи „Трговац који објави ценовник...“ што сугерише да је на трговцу да определи да ли ће објављивати ценовник или не, а ако га објави онда се мора придржавати прописаног у члану 6. ст. 3-5.

Даље, неопходно је прецизније дефинисати обавезе трговца у смислу да ли је предложена обавеза објаве ценовника у дигиталном облику обавеза свих трговаца или само оних који имају више малопродајних објеката.

Такође, потребно је прецизирати да ли се обавеза односи на сваки појединачни објекат малопродајне мреже, односно да ли на сајту треба да стоји целокупан асортиман сваког појединачног објекта (бензинска станица, супер маркет, хипермаркет, СТР). Уколико је ово намера законодавца, желимо да укажемо да би такво поступање изискивало додатне трошкове за трговце који су повезани са додатним ангажманом запослених, одн. трећих лица, који би се бавили овим пословима за потребе трговца.

Сматрамо да је са аспекта безбедности ИКТ система трговаца потребно преиспитати обавезу трговца да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену. С обзиром на то да није могуће предвидети сва потенцијална решења (примера ради, трговац би могао да има АПИ са којег би заинтересована лица могла да

Делимично прихваћено.

Видети дефиницију „трговца“ из члана 5. тач. 2) Нацрта, не дефинише се начин обављања трговине.

Члан 6. став 3. Нацрта се мења и гласи:

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

Други део коментара односи се на регулисање услова, садржаја и начина објављивања ценовника подзаконским актом.

добиају жељене информације), потребно је тачно одредити на који начин би заинтересована лица могла да прикупљају податке са сајтова.

Иако је у последњем ставу члана наведено да ће министар ближе прописати услове, садржај и начин објављивања ценовника, сматрамо да сам члан 6. Закона већ намеће обавезе трговцима као акт јаче правне снаге, те их је потребно јасније дефинисати у складу са предложеним.

Такође, потребно је разјаснити да ли се овим чланом намеће обавеза сваком трговцу да мора да има веб сајт страницу.

1. Предлог

Релевантни члан: члан 11

Предлог измене:

Предлажемо да се члан 11. став 1. Нацрта закона допуни тако да гласи:
„Трговац је дужан да за продату робу или услугу потрошачу изда рачун ИЛИ У ПАПИРНОМ ОБЛИКУ ИЛИ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ ФОРМИ УЗ ИСКЉУЧИВУ САГЛАСНОСТ ПОТРОШАЧА.“

Образложење (опис проблема):

Правилник о врстама фискалних рачуна омогућава електронско издавање фискалних рачуна, уз претходну сагласност купца, али се и даље може тумачити да у овом случају постоји обавеза издавања рачуна у штампаном облику од стране продавца.

Имајући у виду наведено, сматрамо да је потребно у члану 11. Нацрта закона јасно навести да рачун може да буде издат потрошачу или у папирном облику или електронским путем уз претходну сагласност потрошача. Издавање електронских рачуна доприноси смањењу трошкова и заштити животне средине и повећању броја безготовинских трансакција.

1. Предлог

Релевантни члан: члан 12

Предлог измене:

додавање новог става 3 након става 2 који гласи

„Ради информисања потрошача о основним обележјима производа и у складу са својом пословном политиком или трговачком праксом, трговац може:

Није прихваћено.

Овај члан не регулише начин издавања рачуна, већ само обавезу да он буде издат. Подразумева се да начин издавања мора бити у складу са прописима који регулишу начин издавања овог документа.

Није прихваћено.

Усаглашавање са Директивом 2011/83/EУ и 2019/2161/EУ

- поставити неопходна обавештења о производима на сопственом интернет домену (интернет страници) или упутити потрошача на интернет презентацију увозника или произвођача производа,
- демонстрирати употребу производа на продајном месту и/или
- предати производ заинтересованом потрошачу ради бесплатног пробног тестирања, тестирања или других облика аранжмана „проба пре куповине“, под условом да је потрошач унапред обавештен о условима таквог аранжмана.“

Предлог новог члана 12:

Дужност обавештавања пре закључења уговора

Члан 12.

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

- 1) основним обележјима робе или услуге;
- 2) пословном имену, матичном броју, адреси седишта и броју телефона;
- 3) продајној цени или начину на који ће се продајна цена обрачунати ако се због природе робе или услуге продајна цена не може утврдити унапред, као и о свим додатним поштанским трошковима и трошковима транспорта и испоруке и могућности да се ти трошкови могу ставити потрошачу на терет;
- 4) начину плаћања, начину и року испоруке, начину извршења других уговорних обавеза;
- 5) постојању законске одговорности због несаобразности робе, услуге, дигиталног садржаја и дигиталне услуге уговору;
- 6) начину изјављивања рекламације трговцу, а нарочито о месту пријема и начину поступања трговца по њима, као и условима који се односе на остваривање права потрошача по основу саобразности;
- 7) приликом понуде и продаје техничке робе о доступности резервних делова, потрошног материјала, прикључних апарата и сличних делова, техничког сервиса или одржавања и оправке за време и после престанка периода у којем одговара за несаобразност уговору, односно после престанка производње или увоза робе;
- 8) условима за раскидање уговора, ако је закључен на неодређено време или ако се продужава аутоматски;
- 9) могућности вансудског решавања спорова.

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

- 1) трајању уговора;
- 2) минималном трајању уговорних обавеза;
- 3) функционалности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга, укључујући и мере техничке заштите;
- 4) релевантној компатибилности и интероперабилности робе са дигиталним елементима, дигиталног садржаја и дигиталних услуга о којима трговац има сазнања или о којима се разумно може очекивати да има сазнања;
- 5) постојању и условима постпродајних услуга и комерцијалним гаранцијама.

Ради информисања потрошача о основним обележјима производа и у складу са својом пословном политиком или трговачком праксом, трговац може:

- поставити неопходна обавештења о производима на сопственом интернет домену (интернет страници) или упутити потрошача на интернет презентацију увозника или произвођача производа,

- демонстрирати употребу производа на продајном месту и/или

- предати производ заинтересованом потрошачу ради бесплатног пробног тестирања, тестирања или других облика аранжмана „проба пре куповине“, под условом да је потрошач унапред обавештен о условима таквог аранжмана.

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

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

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

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

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

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

Образложење (опис проблема):

Овим предлогом уводи се могућност да се детаљнија обавештења о производима нађу на интернет презентацији трговца или произвођача, као и да се омогући потрошачима право на пробу производа пре куповине у складу са пословном праксом трговца.

1. Предлог

Релевантни члан: члан 30. став 7.

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

Предлог измене:

„Ако трговац није предао потрошачу образац за одустанак из члана 31. став 1, и члана 32. став 2. тачка 1) 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.“

Образложење (опис проблема):

Став 6. и 7. поменутог члана 30. се односе на последице по трговца за **недостављање обавештења** о условима и року за одустанак од уговора, међутим приметно је да Законодавац у ставу 7. члана 30. на крају реченице спомиње **образац за одустанак**, па се изводи закључак да је законодавац мислио на образац за одустанак у овом ставу а не на само обавештење о одустанку које је већ дефинисао у претходном ставу.

Ако је Законодавац мислио да за исту врсту пропуштања одреди две варијанте поступања, у том случају треба да се прилагоди формулација у ставу 7. члана 30, и на крају се наведе реченица од дана када добије обавештење, јер обавештење и образац за одустанак су два различита појма. 6

1. Предлог

Релевантни члан: Члан 48. став 1.

Није прихваћено.

Усаглашавање са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

„Трговац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено.“ Предлог измене: „Трговац је дужан да потрошачу преда робу или исправу на основу које се роба може преузети, без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана закључења уговора, ако није нешто друго уговорено. Уговорне стране могу да предвиде и дужи рок испоруке од 30 дана“. Образложење (опис проблема): У пракси се често јављају дилеме да ли је дозвољено да рокови испоруке буду дужи од 30 дана уколико је тако договорено између уговорних страна, и тумачење садашњег Закона је да је могуће да се уговоре и дужи рокови, али би било пожељно да и законска формулација то недвосмислено прати. 1. Предлог Релевантни члан: Члан 63. став 1. „Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 56. и члана 102. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака.“ Предлог измене: „Потрошач може да изјави рекламацију трговцу ради остваривања својих права из члана 56. и члана 102. овог закона, као и због погрешно обрачунате цене и других недостатака у вези са предметом рекламације.“ Образложење (опис проблема): У пракси се често јавља недоумица да ли за, на пример, кашњење у испоруци треба да се заводи рекламација. У овом случају бисмо решили недвосмислено дилему да се члан 63. односи на саобразност робе, а за рокове испоруке се примењује члан 48. који се односи на испоруку робе. 1. Предлог Релевантни члан: Чл. 172, ст. 5 Предлог за измену/ допуну: Изоставити речи "уколико је имају": „Једном годишње, најкасније до 31. јануара текуће године за претходну годину, тела су дужна да јавно објаве на својој интернет страници уколико је имају и доставе	Усклађивање са Директивом 2011/83/ЕУ Није прихваћено. У члану 56. се наводи да се рекламација изјављује због несаобразности робе, а члан 102. се тиче саобразности услуге, те не постоји недоумица. Није прихваћено. Министарство преко постојеће платформе има прецизне и релевантне податке којима мери ефикасност рада тела за вансудско решавање потрошачких спорова.
--	--

	Министарству извештај који садржи податке о броју примљених предлога за покретање спора, покренутих, окончаних спорова и исходу окончаних спорова (број обустављених поступака, донетих препорука и закључених споразума о решавању спора), врсти спора, просечној дужини трајања спора, стопи извршених одлука тела и уоченим значајним проблемима који се често понављају и доводе до спорова између потрошача и трговаца, уз евентуалне препоруке како их избећи или решити." Образложење (опис проблема): Предложеном изменом законом би се успоставила обавеза за тела за вансудско решавања спорова да, у циљу транспарентности, успоставе интернет странице на којима ће објављивати периодичне извештаје. Без тога, тешко је оценити ефикасност вансудског решавања потрошачких спорова, услед недовољне транспарентности рада тела за вансудско решавање потрошачких спорова. Тела за вансудско решавање потрошачких спорова у пракси немају интернет странице, тако да недостају информације о раду таквих тела. За разлику од решења из Закона, према Директиви 2013/11/ЕУ о алтернативном решавању потрошачких спорова, из које је Закон делимично преузео одредбе о вансудском решавању спорова, тела су обавезна да своје годишње извештаје учине јавно доступним (чл. 7, ст. 2).	Директива 2013/11/ЕУ је директива минималне хармонизације.
3	Америчка привредна комора у Србији (AmCham) Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Америчка привредна комора у Србији поздравља намеру усклађивања домаћег законодавства са европским правом у овом домену, и указује на неопходна даља прецизирања, чиме би се транспозиција употпунила. Ово се посебно односи на дигиталне услуге, дигитални садржај и робу са дигиталним елементима и усклађеност са Директивом (ЕУ) 2019/770 и Директивом (ЕУ) 2019/771. Такође указујемо да поједине одредбе, на начин како су предвиђене Нацртом могу бити у супротности са домаћим законодавством, посебно Законом о ауторском и сродним правима, али и са другим секторским прописима. Нацртом се прописују већ уређени односи из области ауторског и облигационог права, других регулисаних сектора, те је потребно отклонити ризике по индустрију и потрошаче у погледу тумачења и спроводивости предложених одредаба. Регулација испоруке дигиталног садржаја и дигиталних услуга на овакав начин може значајно утицати на цену истих и у одређеним случајевима представити регулаторну	

барујеру за њихово пружање у Србији, како је наведено у Одељку 2 испод. Анализа ефеката закона није укључила утицај закона на ова питања, те у том смислу предлажемо допуну. У погледу одредаба Нацрта закона којима се уређује општа материја заштите потрошача, сматрамо да постоје недостаци у прописивању обавеза трговаца из следећих разлога:

- Нејасност и неодређеност дефиниција – одредбе чланова 6, 19, 28. и 35. садрже нејасне формулације које остављају простор за различита тумачења. Појмови као што су „дигитални облик погодан за аутоматску обраду“, „најважнији параметри рангирања“, „користан ван контекста дигиталног садржаја“ или „пужалац онлајн тржишта“ нису довољно прецизно дефинисани или уопште нису дефинисани. Ово доводи до тешкоћа у тумачењу, правне несигурности и ризика од различитих примена закона у пракси.
- Прекомерно проширене обавезе трговаца – Одредбе значајно шире административне и техничке обавезе трговаца и платформи. Увођење обавеза као што су објављивање ценовника у машински читљивом формату или омогућавање провере аутентичности свих рецензија представља значајно оптерећење и могу бити технички неизводљиви, те је потребна анализа изводљивости као и прилагођавање текста прописа.

Због свега наведеног, предлажемо да се нацрт закона употпуни у овом делу, како би се обезбедила правилна транспозиција европске легислативе из ове области, одређене обавезе трговаца размотре и прецизирају, како би се избегли негативни ефекти по индустрију и потрошаче и очувала правна сигурност у области заштите потрошача.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлажете и Ваш предлог за измену

1. Недовољно јасно дефинисани појмови дигиталног садржаја и дигиталне услуге (члан 5, став 1)

Нацрт не разграничава јасно значење појмова „дигитални садржај“, „дигитална услуга“ и „роба са дигиталним елементима“, већ се њихово значење уподобљава са другим терминима из закона. Нацртом закона се роба са дигиталним елементима изједначава са дефиницијом робе, а дигиталне услуге и дигитални садржај се изједначавају са дефиницијом појма производ. Директива 2019/771 јасно прави разлику између појмова „дигитални садржај“, „дигитална услуга“ и „роба са дигиталним елементима“ у члану 2 и су предмет засебног

Није прихваћено.

Дефиниције су у потпуности пренете из Директива 2019/770/ЕУ и 2019/771/ЕУ, а однос општих и посебних одредби је регулисан у члану 4. Нацрта.

режима регулисања у директиви, док се нацртом не прави јасна разлика када се примењује општи режим заштите потрошача на ове појмове, а када се на њих примењује посебан режим

предложен у нацрту.

Без јасног дефинисања нових појмова у Нацрту закона, ствара се правна несигурност по питању примене закона на дигиталне услуге и дигиталне садржаје и не прави јасну разлику од робе са дигиталним елементима.

2. Неадекватно разграничење уговора о продаји и уговора о лиценци (члан 5, став 1, тачка 5)

Чланом 4. став 10. се прописује да Чланом 5 нацрта закона се дефиницијом појма „уговор о продаји“ обухвата испорука дигиталних услуга и дигиталног садржаја као предмет уговора о

продаји. Ово је у супротности са правном природом пружања дигиталне услуге и испоруке дигиталног садржаја. Уговори о коришћењу софтвера, Cloud платформи или стриминг сервиса нису купопродајни уговори, већ лицензни уговори о коришћењу ауторског дела.

Директива (ЕУ) 2019/770 у преамбули (тачка 12) наглашава да она не утиче на национално право у оној мери у којој питања нису уређена самом Директивом, као што су национална правила о закључењу, пуноважности, ништавости или ефектима уговора, или законитости дигиталног садржаја или дигиталне услуге. Такође се наводи да се Директивом не одређује правна природа уговора о испоруци дигиталног садржаја или дигиталне услуге, а питање да ли такви уговори представљају, на пример, уговоре о продаји, услузи, закупу или суи генерис

уговоре треба препустити националном праву.

Ово јасно показује да је и сам законодавац ЕУ предвидео флексибилност и оставио државама

чланицама могућност да у свом националном праву одреде правну природу уговора који се односе на дигиталне садржаје и дигиталне услуге. Из наведеног произилази да сви правни послови којима се уређује испорука дигиталне услуге и садржаја не треба нужно подводе под

уговор о продаји, као што то чини нацрт српског Закона о заштити потрошача.

Српски Закон о ауторском и сродним правима изричито уређује лиценцирање, односно уступање права и забрањује неовлашћене измене софтверских решења. Мешањем ова два правна режима уводи се фикција „продаје“ софтвера у уговорним односима са потрошачима,

што може навести потрошаче да траже права која им уговорно не припадају и нису предвиђена Законом о ауторским и сродним правима, а трговце и потрошаче ставити у

Није прихваћено.

Усклађивање са директивом 2019/771/EУ

позицију да због обавеза из Нацрта закона о заштити потрошача крше одредбе Закона о ауторском и сродним правима.

3. Задирање у права интелектуалне својине и слободу уговарања (члан 74)

Нацрт закона предвиђа да је трговац обавезан да потрошачу обезбеди најновију верзију дигиталног садржаја (члан 74 став 10). Оваква формулација задире у ауторско право и слободу уговарања из Закона о облигационим односима. У пракси, ажурирања и техничка подршка често се посебно уговарају и наплаћују, док пословни модели у софтверској индустрији предвиђају различите верзије и пакете (основна, премиум, ентерпризе). Наметањем јединственог правила поткопава се тржишна логика диференцијације дигиталних

услуга и производа (нпр. основни пакет као најјефтинији, други напреднији пакети као скупљи, итд.).

Важно је нагласити да и сама Директива (ЕУ) 2019/770 признаје посебност дигиталних садржаја и могућност да се коришћење ограничи кроз корисничке (end user) лиценце и право

интелектуалне својине. У уводним одредбама директиве (тачка 53) се изричито наводи да Ограничења у погледу коришћења дигиталног садржаја или дигиталне услуге, у складу са овом Директивом, могу проистећи из ограничења које поставља носилац права интелектуалне својине у складу са правом интелектуалне својине. Таква ограничења могу настати из уговора о лиценци за крајњег корисника (ЕУЛА) на основу којег се дигитални садржај или дигитална услуга испоручују потрошачу. Дакле, Директива сама прихвата да се

ограничења коришћења могу заснивати на лиценцим уговорима и правима интелектуалне својине, а потрошач је заштићен у мери у којој таква ограничења значајно одступају од објективних очекивања прописаних директивом.

Нацрт закона у Србији овакву флексибилност не познаје. Он третира све лиценце као продајне уговоре, без могућности да се потрошач унапред обавести и сагласи са одступањем

од објективних захтева за саобразност, како то прописује Директива. Тиме се елиминише заштитни механизам из европског права и додатно отежава примена закона у пракси.

4. Ретроактивна примена закона (члан 218.)

Ретроактивна примена новог закона на уговоре закључене пре његовог ступања на снагу (осим измена дигиталног садржаја или дигиталне услуге и права на регрес из чланова 85. и

Није прихваћено.

Усклађено са Директивом 2019/770/ЕУ

Подносилац коментар није добро пренео норму из Нацрта где стоји: „Ако се уговорне стране не договоре другачије, дигитална услуга и дигитални садржај испоручују се у најновијој верзији која је била доступна у тренутку закључења уговора.“

Дакле, не задире се у право преговарања.

Прихваћен коментар.

Члан 218. Нацрта се мења и гласи:

86. овог закона), како је предвиђено чланом 218, посебно је проблематична јер приморава измену већ постојећих уговорних услова на начин који може бити у директној супротности са Законом о ауторским и сродним правима, као и другим секторским законима и прописима. Уговори о лиценцирању дигиталних услуга и садржаја су често дугорочни и засновани на строго дефинисаним правима и обавезама између власника ауторских права и дистрибутера (већина њих су типски). Ретроактивна примена закона би тиме могла да наруши правну сигурност и стабилност већ успостављених уговорних односа, као и да створи ризик од колизије Закона о заштити потрошача и других применљивих прописа. 5. Обавезе информисања потрошача (Члан 6. ст. 2, 3, 4 и 5 – истицање цена) Одредбе су правно и технички недовољно прецизне, будући да појам „дигитални облик погодан за аутоматску обраду“ није јасно дефинисан, што оставља простор за различита тумачења, али и за потенцијалне злоупотребе. Нацртом закона није прецизирано на који начин трговци могу испунити обавезу да омогуће коришћење софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета прикупљају податке о ценама, укључујући поређење претходно објављених цена и цена у реалном времену. Без јасно прописаних метода које трговац може користити и начин на који се могу обезбедити безбедност ИКТ система, овакве одредбе би могле наметнути додатне трошкове и оперативне ризике за трговце. Посебно се истиче да овакво решење непотребно одступа од европских стандарда. Поменуте директиве ЕУ из области заштите потрошача са којима је усклађивање закона предвиђено у Нацрту не захтевају транспарентност и истинитост цена, али не прописују обавезу јединствених ценовника у овако неспецифицираним техничким форматима. 6. Дужност обавештавања пре закључења уговора (члан 12) Додавање новог става 3 након става 2: „Ради информисања потрошача о основним обележјима производа и у складу са својом пословном политиком или трговачком праксом, трговац може: - поставити неопходна обавештења о производима на сопственом интернет домену (интернет страници) или упутити потрошача на интернет презентацију увозника или произвођача производа, - демонстрирати употребу производа на продајном месту и/или - предати производ заинтересованом потрошачу ради бесплатног пробног тестирања,	„Одредбе овог закона примењују се на дигитални садржај или дигиталне услуге који се испоручују након почетка примене овог закона осим чланова 85. и 86. овог закона који се примењују само на уговоре закључене од почетка примене овог закона.“ Није прихваћено. Предвиђено је прецизирање подзаконским актом. Напред већ објашњено. Није прихваћено. Напред већ објашњено.
---	---

тестирања или других облика аранжмана „проба пре куповине“, под условом да је потрошач унапред обавештен о условима таквог аранжмана.“
Овим предлогом уводи се могућност да се детаљнија обавештења о производима нађу на интернет презентацији трговца или произвођача, као и да се омогући потрошачима право на пробу производа пре куповине у складу са пословном праксом трговца.

7. Обавеза објављивања „општих информација о најважнијим параметрима“

рангирања производа (Члан 19, став 2, тачка 7)

Предложена одредба у делу који се односи на обавезу објављивања „општих информација о најважнијим параметрима“ рангирања производа је сувише широко формулисана и недовољно прецизна.

Пре свега, потребно је изричито прецизирати да се ова обавеза односи искључиво на трговце/платформе које управљају претраживачем и имају стварни утицај на рангирање производа. Обавеза не би смела да обухвати преносиоце огласних порука или платформе које

искључиво технички приказују огласе.

Друго, термин „најважнији параметри“ мора бити јасније дефинисан (нпр. цена, релевантност, плаћено промовисање), уз нагласак да је довољно објављивати уопштене и потрошачима разумљиве информације, без обавезе откривања пословних тајни или детаљних алгоритама.

У супротном, постоји ризик да се обавеза непропорционално прошири на све пружаоце услуга претраге или приказа, што би створило несразмерно оптерећење и потешкоће у примени у пракси, без стварног доприноса већој транспарентности за потрошаче.

8. Обавеза информисања о рецензијама потрошача (члан 19, став 2, тачка 8)

Предложена одредба, којом се трговцима прописује обавеза да обезбеђују информације о томе да ли су рецензије написали потрошачи који су производ заиста купили или користили,

треба да јасно прописује који начин се примењује или уклоњена из Нацрта закона.

Одредба није прецизно дефинисана, нити је јасно како би се у пракси могла спроводити.

Непостојање јасних критеријума за утврђивање и доказивање чињенице да је рецензију оставио „потрошач који је производ купио или користио“ доводи до правне несигурности и

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

ризика од различитих тумачења. Поред тога, таква обавеза представља значајно техничко и административно оптерећење за трговце.

9. Дужности обавештавања пружалаца онлајн тржишта (члан 28)

Предметни члан у постојећем облику је нејасан, непрецизан и оставља велики простор за различита тумачења. Из текста члана и Нацрта у целини није могуће јасно одредити сам појам

„пружаоца онлајн тржишта“. Такође, обавеза објављивања параметара рангирања понуда није довољно прецизно дефинисана. Није јасно шта се тачно подразумева под „најважнијим параметрима“ нити који субјекти су обухваћени овом обавезом.

Неопходно је:

- јасно дефинисати све обавезе које произлазе из овог члана,
- прецизирати појам „пружаоца онлајн тржишта“,
- јасно објаснити шта подразумевају „најважнији параметри рангирања понуда“,
- формулисати обавезе тако да буду практично применљиве и изводљиве.

Уколико није могуће обезбедити довољан степен прецизности, предлагемо разматрање потпуног уклањања овог члана, уз задржавање општег начела транспарентности према потрошачима.

10. Обавезе у вези обраде података о личности од стране трговца у случају одустанка од уговора (члан 35, ст. 7–10)

Прецизирати прописане услове за употребу садржаја који је потрошач пружио или створио при коришћењу дигиталног садржаја или дигиталне услуге које испоручује трговац. У супротном предлага се брисање ових одредби и упућивање на општи режим заштите података о личности.

Предложене одредбе значајно проширују обавезе трговаца без јасно дефинисаног обима и услова, што може довести до правне несигурности и различитих тумачења. Недовољно је прецизно одређено шта представља садржај „користан ван контекста“, као и начин и формат

у којем би трговци морали да стављају садржај на располагање потрошачима. Тако формулисане обавезе наметнути технички и финансијски неизводљиве захтеве.

11. Право на регрес (чланови 60 и 86)

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Предлажемо измену ових одредби тако да гласе: „За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед несаобразности робе до које је дошло чињењем односно пропуштањем, укључујући пропуштањем ажурирања робе са дигиталним елементима, трговац има право да захтева од ОДГОВОРНОГ трговца у ланцу набавке те робе, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе У СКЛАДУ СА ПРОПИСИМА КОЈИМА СЕ УРЕЂУЈЕ НАКНАДА ШТЕТЕ.“ „За обавезе трговца према потрошачу, које настану услед неиспоруке или несаобразности дигиталног садржаја или дигиталне услуге, трговац има право да захтева од ОДГОВОРНОГ лица у ланцу набавке, да му накнади оно што је испунио по основу те обавезе У СКЛАДУ СА ПРОПИСИМА КОЈИМА СЕ УРЕЂУЈЕ НАКНАДА ШТЕТЕ.“ Предлажемо додавање речи „одговорног“ у предметним одредбама како би се појаснило да право регреса постоји у односу на трговца у ланцу у односу на којег се за поменуто чињење односно пропуштање може установити одговорност. Ово је уједно и у складу са правилима о регресу из ЕУ прописа по узору на које, разумемо да је, ова одредба сачињена. Додатно, предлажемо да се на крају предметне одредбе дода текст „у складу са прописима којима се уређује накнада штете“ јер предметни пропис чланом 60 регулише ово право на врло општи начин. Уколико је интенција да се детаљнији услови права регреса регулишу на посебан начин, онда би то требало учинити додатним ставовима у оквиру члана 60. 12. Давалац комерцијалне гаранције и гарантни лист (Члан 61, став 2) Предлажемо појашњење друге реченице овог става. Предлажемо да се друга реченица овог става „Произвођач може потрошачу у изјави понудити повољније услове.“ појасни јер није јасно на какву изјаву се мисли, којом приликом тј. у ком тренутку таква изјава може бити дата, да ли се мисли на услове повољније од услова из иницијалне комерцијалне гаранције итд. 13. Нејасна примена Нацрта закона на сектор финансијских услуга (чланови 4, 74 и 85) У сектору финансијских услуга остаје нејасно да ли и у којој мери поједине одредбе Нацрта важе. Директива (ЕУ) 2019/770 у члану 3(5)(е) изричито искључује финансијске услуге из свог домета, наглашавајући да се на ове односе примењују посебни прописи Уније и	Усклађивање са директивама 2019/770/ЕУ и 2019/771/ЕУ Није прихваћено. Усклађивање са директивама 2019/771/ЕУ Није прихваћено. У члану 4. став 8. Нацрта јасно стоји да се овај закона не примењује на питања заштите корисника финансијских услуга односно заштите учесника на тржишту капитала.
---	---

	национални закони који регулишу заштиту корисника финансијских услуга. С обзиром на то да је заштита корисника финансијских услуга засебно регулисана, такав приступ би требало размотрити и у нацрту новог закона. Нацрт треба јасно да разграничи примену на финансијске институције и дигиталне услуге у овом сектору. У супротном, оставља се простор за колизију са секторским законима и прописима Народне банке Србије. У наведене две ситуације су образложене неке од специфичности овог сектора. - Саобразност у финансијским услугама (чл. 74) Појмови „доступност“, „конзистентност“ и „континуитет“ морају се тумачити као разумно очекиван ниво услуге, у складу са техничким и оперативним ограничењима, а не као уговорна SLA обавеза према клијенту. Прекиди услед редовног одржавања, хитних безбедносних апдејта, регулаторног усклађивања или застоја трећих лица (нпр. картичарских организација, телеком оператора) не смеју се аутоматски сматрати „несаобразношћу“ ако је институција поступала савесно и обавестила потрошаче примерено каналу. - Измене услуга/апликација (чл. 85) Обавеза посебног обавештења и права на раскид треба да се односи само на материјалне измене које стварно и трајно погоршавају коришћење суштинских функционалности (нпр. иницирање плаћања). За рутинске, безбедносне и регулаторне измене треба предвидети могућност збирног и пропорционалног обавештавања без појединачне сагласности сваки пут, уз доступност информација на трајном носачу. У случају да је намера да се Нацрт примењује на пружаоце финансијских услуга у делу који регулише дигитални садржај и услуге, да би се избегао ризик од правне несигурности и преклапања прописа, у члановима 74 и 85 би требало експлицитно унети да се одредбе примењују „осим ако посебним прописима из области финансијских услуга није другачије уређено“. Овим би се потврдио lex specialis принцип и обезбедила усклађеност са правом ЕУ.	
4	Моравчевић Војновић и партнери а.д. Београд Марија Вранић, адвокатски приправник, испред Моравчевић Војновић и партнери аод Београд	

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену

Примедба/сугестија/коментар бр. 1: Члан 5 став 1 тачка 56) мења се тако да гласи:

56) онлајн тржиште означава услугу која користи софтвер, укључујући интернет страницу, део интернет странице или апликацију, којима управља трговац или којима се управља у његово име, а који омогућавају потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима.

Примедба/сугестија/коментар бр. 2: У члану 20 став 1 додаје се тачка 12а) која гласи:

12а) приказивање резултата претраге као одговор на онлајн претраживање потрошача давањем предности сопственим услугама и производима у односу на сличне услуге или производе треће стране, уколико такво приказивање није резултат примене транспарентних, праведних и недискриминаторних параметара за такво рангирање;

Примедба/сугестија/коментар бр. 3: Члан 20 став 1 тачка 26) мења се тако да гласи:

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

Примедба/сугестија/коментар бр. 4: Члан 20 став 1 тачка 27) мења се тако да гласи:

27) подношење лажних потрошачких рецензија или препорука или наручивање од другог правног или физичког лица да их поднесе или погрешно представљање потрошачких рецензија или препорука, као и пропуштање уклањања таквих рецензија по стицању сазнања о њиховој лажној природи, ради промоције производа.

Примедба/сугестија/коментар бр. 5: Члан 4 став 1 мења се тако да гласи:

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, при чему обезбеђују виши ниво заштите, када се примењују ти посебни прописи.

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ, видети чл. 5. ст.1. тач.13) Нацрта

Није прихваћено.

Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ

Делимично прихваћено

Измењена норма као што је напред наведено.

Примедба/сугестија/коментар бр. 6: У члану 80 додаје се став 8 тако да гласи: Несаобразност, у смислу става 7. овог члана, сматра се незнатном ако, узимајући у обзир природу и сврху уговора, не утиче значајно на редовну употребу, вредност или квалитет и друге уговорене карактеристике дигиталног садржаја или дигиталне услуге. Примедба/сугестија/коментар бр. 7: У члану 80 додаје се нови став 2 тако да гласи: Ако несаобразност дигиталног садржаја или дигиталне услуге онемогућава правилно функционисање робе са дигиталним елементима као целине, претпоставља се да је роба несаобразна у целини, осим ако трговац не докаже да несаобразност дигиталног елемента не утиче на уобичајено коришћење и функционалност робе. Примедба/сугестија/коментар бр. 8: У члану 80 став 3 после речи "набавио" додају се речи "тај дигитални садржај или ту дигиталну услугу." Трговац има обавезу да усклади дигитални садржај или дигиталну услугу у смислу става 2. овог члана у примереном року од тренутка када га је потрошач обавестио о несаобразности, бесплатно и без значајних неугодности за потрошача, узимајући у обзир природу тог дигиталног садржаја или те дигиталне услуге и сврхе због које је потрошач набавио тај дигитални садржај или ту дигиталну услугу. Примедба/сугестија/коментар бр. 9: Члан 5 став 1 тачка 57) мења се тако да гласи: 57) пружалац услуга на онлајн тржишту је сваки трговац који потрошачима пружа услуге на онлајн тржишту. Примедба/сугестија/коментар бр. 10: У члану 5 став 1 додаје се тачка 58) тако да гласи: 58) оператор онлајн тржишта је сваки трговац који управља онлајн тржиштем; Примедба/сугестија/коментар бр. 11: У члану 5 став 1 додаје се тачка 59) тако да гласи: 59) управљање онлајн тржиштем означава скуп континуираних и проактивних организационих, оперативних, техничких и регулаторних активности које оператор онлајн тржишта предузима како би створио, организовао, контролисао и одржавао безбедно, транспарентно, правично и предвидљиво дигитално окружење за закључивање уговора на даљину између трговаца и потрошача.	Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/770/EУ Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/770/EУ Није прихваћено. Понављање речи. Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ
---	--

Примедба/сугестија/коментар бр. 12: У члану 78 став 1 после речи "да" реч "ли" брише се. Терет доказивања да су дигитални садржај или дигитална услуга испоручени у складу са чланом 73. овог закона сноси трговац. Примедба/сугестија/коментар бр. 13: У члану 79 став 1 реч "ће" мења се речју "може". Ако трговац није испоручио дигитални садржај или дигиталну услугу у складу са чланом 73, потрошач може оставити трговцу накнадни рок за испоруку. Примедба/сугестија/коментар бр. 14: Предлажемо измену члана 209 Нацрта додавањем новог става који би гласио: "Изузетно, за повреду колективног интереса потрошача из члана 192. овог закона, као и за поновљене прекршаје из става 1. тач. 11), 12) и 13) овог члана, правном лицу се може изрећи новчана казна у висини до 10% од укупног годишњег прихода оствареног у Републици Србији у претходној обрачунској години." Члан 209. став 1 тачка 71) брише се. Примедба/сугестија/коментар бр. 15: Предлажемо оснивање новог, специјализованог тела за заштиту потрошача или да се ингеренције у области заштите потрошача (укључујући надлежност за изрицање казни) пренесу на Комисију на заштиту конкуренције. Примедба/сугестија/коментар бр. 16: Члан 56. ставови 7 и 8 мењају се тако да гласе: Ако се несаобразност појави у року од 6 месеци од дана преласка ризика на потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да изјави да раскида уговор. Ако се несаобразност појави у року од 6 месеци од дана преласка ризика на потрошача, отклањање несаобразности могуће је оправком уз изричиту сагласност потрошача. Примедба/сугестија/коментар бр. 17: Члан 63. став 10 мења се тако да гласи: Трговац је дужан да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност потрошача. Рок за решавање рекламације застаје када потрошач прими одговор трговца из става 9. овог члана и наставља да тече када трговац прими изјашњење потрошача. Потрошач је дужан да се изјасни на одговор трговца најкасније у року од осам дана од дана пријема одговора трговца. Уколико се потрошач у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом трговца из става 9. овог члана.	Прихваћено. Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/770/ЕУ Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/2161/ЕУ која предвиђа казну у износу од 4% промета, али у случајевима само код повреда на територији више земаља. Узето на знање али тренутно није предмет разматрања. Делимично прихваћено. Члан 56. став 7. Нацрта остаје исти, усклађивање са Директивом 2019/771/ЕУ, а став 8. се мења у делу рока од 6 месеци. Није прихваћено. Потрошачу је у интересу да се што пре заврши рекламациони поступак.
---	---

Примедба/сугестија/коментар бр. 18: У члану 6. додаје се нови став 6 тако да гласи:

"Претходно објављена цена је најнижа цена коју је трговац применио током периода не краћег од 30 дана пре примене смањења цене."

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 1: Сматрамо да је приликом превода дефиниције онлајн тржишта из Директиве 2011/83/EУ за потребе Нацрта акценат погрешно стављен на "услугу" као кључан појам, односно да предложена дефиниција сужава обухват онлајн тржишта.

Наиме, како се дефиниција тренутно чита, она наводи на закључак да онлајн тржиште значи:

1. услугу којом се употребом софтвера, којим управља трговац или којим се управља у његово име, омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима;
1. услугу којом се употребом интернет странице, дела интернет странице или апликације, којима управља трговац или којима се управља у његово име, омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима.

Са друге стране, онлајн тржиште би требало разумети као: (i) услугу која користи софтвер; (ii) интернет страницу; (iii) део интернет странице или (iv) апликацију,

којима управља трговац или којима се управља у његово име, а којима се омогућава потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима.

Дакле, суштина појма онлајн тржишта је да су сама интернет страница, њен део или апликација такви да омогућавају потрошачима да закључе уговоре на даљину са другим трговцима или потрошачима (на пример, интернет страница намењена продаји одеће, којом управља одређени трговац том одећом). Другим речима, онлајн тржиште није услуга, већ се на њему пружају одређене услуге.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 2: Према Нацрту, није забрањена, односно као обманујућа препозната, пракса приказивања резултата претраге као одговор на онлајн претраживање потрошача давањем предности сопственим услугама и производима у односу на

Није прихваћено.

Ово ће бити део Закона о трговини.

сличне услуге или производе треће стране, при чему такво давање предности нема утемељење у одређеним објективним околностима.

Овакво поступање је у пракси Европске уније познато као *self-preferencing* (у дословном преводу, "самопреферирање" или "самопредност") и означава праксу дигиталних платформи да дају приоритет сопственим производима или услугама у односу на производе или услуге трећих страна које делују на истој платформи (на пример, када дигитална платформа фаворизује сопствене брендове у односу на брендове трећих страна; оваква пракса је била и предмет истраге пред Европском комисијом, чак и Судом правде Европске уније – рецимо, случај *Google Shopping*).

Одредба коју предлагемо заснива се на члану 6 став 5 Уредбе (ЕУ) 2022/1925 (*Digital Markets Act*), који ову праксу забрањује великим дигиталним платформама (*gatekeepers*). Сматрамо да би ова пракса требало да буде изричито забрањена и новим законом, односно да је оправдано да се нађе у Нацрту и да буде препозната као обмањујућа пословна пракса – с обзиром да то јесте уколико приказивање није резултат примене транспарентних, праведних и недискриминаторних критеријума за такво рангирање (како предлагемо).

Ово посебно уколико се узму у обзир члан 19. став 2. тачка 7) и члан 28. став 1 тачка 1) Нацрта, који се односе на информисање потрошача о најважнијим параметрима којима се одређује рангирање производа, односно понуда.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 3: Сматрамо да би одредба требало да обухвати и рецензије услуга, а не само производа, с обзиром да прописано треба да важи и за случај када потрошачи дају рецензије услуга (примери су бројни, а само примера ради, то могу бити рецензије ресторанских услуга).

Обухватање услуга свакако одговара дефиницији потрошача, који на тржишту прибавља робу или услуге у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности". Уколико предлог буде прихваћен, измену би требало учинити и у погледу других одредаба које се односе на потрошачке рецензије, а које према важећем тексту Нацрта обухватају само производе.

Такође, потребно је нагласити да се проверава да ли су рецензије дали потрошачи који су заиста користили или купили производ ("*такви*" потрошачи – како предлагемо), а не било који потрошачи, како се може схватити према тексту одредбе како гласи тренутно. То би одговарало и терминологији употребљеној у члану 3, став 1 тачка 7(б) Директиве (ЕУ) 2019/2161 ("*such consumers*").

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 4: Предложено проширење одредбе на пропуштање уклањања лажних рецензија по стицању сазнања о њиховој лажној природи дато је у циљу подизања нивоа заштите потрошача и поопштравања схватања праксе која се у вези са потрошачким рецензијама има сматрати обмањујућом пословном праксом.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 5: Сматрамо да је у новом члану 4 неопходно задржати формулацију из важећег закона, а која се односи на то да је, у случају да постоје посебне одредбе (према Нацрту: прописи) са истим циљем којима се уређују односи потрошача и трговаца, могућа примена тих посебних одредаба (према Нацрту: прописа) уколико обезбеђују *виши ниво заштите*.

Разлог је следећи: подзаконски акт, као посебан пропис, може имати исти циљ у вези са уређивањем односа потрошача и трговача, без да његова примена подразумева виши ниво заштите у односу на онај прописан законом (о заштити потрошача).

Такође, у текст одредбе је потребно додати речи "како се" (на начин предложен горе), како би се појаснило да ће се у том случају примењивати ти посебни прописи. У супротном, текст одредбе није најјаснији.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 6: Сматрамо да би било корисно прописати одредбу која ће дати смерницу за тумачење правног стандарда "незнатне несаобразности", на начин горе предложен.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 7: Увођењем обориве претпоставке да је роба несаобразна у целини у случају несаобразности дигиталног елемента која онемогућава њено правилно функционисање као целине олакшава положај потрошача робе са дигиталним елементима. Истовремено, оставља се могућност трговцу да докаже да конкретна несаобразност дигиталног елемента није утицала на функционисање робе.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 8: Предложено је у циљу прецизирања одредбе (да се појасни да је потрошач набавио "тај дигитални садржај или ту дигиталну услугу".

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 9: Сматрамо да је за правну сигурност и примену новог закона од важности направити разлику у дефинисању две категорије: једну чине "пружаоци услуга на онлајн тржишту", а другу "оператори онлајн тржишта".

Пружаоци услуга на онлајн тржишту су, у суштини, субјекти (трговци) који нуде и испоручују робу или услуге крајњим корисницима (потрошачима) на онлајн тржишту (на пример, путем дигиталних платформи).

Насупрот томе, "оператори" онлајн тржишта би се могли схватити као посредници који омогућавају повезивање трговаца и потрошача, обезбеђујући одговарајуће техничке капацитете за такво повезивање. У том смислу, они управљају конкретним онлајн тржиштем. У том духу, предложени термин "оператори онлајн тржишта" одговара терминологији предложеној у оквиру тачке 56) истог члана ("којима управља трговац или којима се управља у његово име"). Они не пружају нужно услуге на онлајн тржишту, већ само омогућавају њихову реализацију од стране других субјеката (на пример, платформа за доставу хране, која делује као посредник у закључењу уговора између ресторана и потрошача).

У једном субјекту се могу стећи оба својства.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 10: Сматрамо да је за правну сигурност и примену новог закона од важности направити разлику у дефинисању две категорије: једну чине "пружаоци услуга на онлајн тржишту", а другу "оператори онлајн тржишта".

Пружаоци услуга на онлајн тржишту су, у суштини, субјекти (трговци) који нуде и испоручују робу или услуге крајњим корисницима (потрошачима) на онлајн тржишту (на пример, путем дигиталних платформи).

Насупрот томе, "оператори" онлајн тржишта би се могли схватити као посредници који омогућавају повезивање трговаца и потрошача, обезбеђујући одговарајуће техничке капацитете за такво повезивање. У том смислу, они управљају конкретним онлајн тржиштем. У том духу, предложени термин "оператори онлајн тржишта" одговара терминологији предложеној у оквиру тачке 56) истог члана ("којима управља трговац или којима се управља у његово име"). Они не пружају нужно услуге на онлајн тржишту, већ само омогућавају њихову реализацију од стране других субјеката (на пример, платформа за доставу хране, која делује као посредник у закључењу уговора између ресторана и потрошача).

У једном субјекту се могу стећи оба својства.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 11: Увођење наведене одредбе предлажемо у циљу јасног прописивања шта се сматра управљањем онлајн тржиштима. Сматрамо да предложена формулација одражава суштину тог управљања.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 12: На трговцу није терет да доказује да ли су (или нису) дигитални садржај или дигитална услуга испоручени у складу са чланом 73. (Нацрта), већ да *јесу* испоручени у складу са тим чланом. Несаобразност тврди купац. Ово је у складу са осталим одредбама у оквиру предложеног члана.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 13: С обзиром да је реч о праву, а не обавези потрошача, сматрамо да је адекватније прописати да потрошач "може", уместо да "ће", оставити трговцу накнадни рок за испоруку. Потрошач можда уопште не оптира за остављање накнадног рока. То, свакако, произлази из смисла одредбе, али би га требало прецизирати.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 14: Предлажемо да се поопштре казнене одредбе за повреде колективног интереса потрошача, као и понављање прекршаја који се односе на обављање непоштене пословне праксе, обмањивање потрошача и обављање насртљиве пословне праксе. Сматрамо да у наведеним случајевима висину казне треба везати за проценат укупног годишњег прихода правног лица, по узору на модел садржан у Закону о заштити конкуренције (члан 68. став 1).

Наиме, за трговце који остварују вишемиллионски годишњи промет (у еврима) максимална казна од око 17.000 евра (горња граница према Нацрту) не представља значајнији финансијски терет. Профит остварен системским кршењем права потрошача какве су горе наведене праксе може, са друге стране, вишеструко премашити максималну запрећену казну. У таквој ситуацији, казна практично постаје својеврсни трошак на који трговац може рачунати у пословању, односно прихватљив пословни ризик, а не санкција која га одвраћа од противправног понашања. Прописивањем предложеног би се, такође, омогућило да се санкција усклади са економском снагом правног лица које учини прекршај. Исти проценат ће имати различит апсолутни износ за различита правна лица (трговце), чиме се постиже и правичност. Усвајањем ове измене би се омогућио својеврстан двоструки систем: фиксне казне за највећи број прекршаја и знатно строже казне за најтеже повреде права потрошача, које наносе штету великом броју потрошача.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 15: Сматрамо да би надлежност за заштиту потрошача требало да има независно тело, уместо да централну улогу има Министарство унутрашње и спољне трговине, које је део извршне власти.

Ово би подразумевало или оснивање новог, специјализованог тела за заштиту потрошача (постоји, на пример, у Шведској) или да се ингеренције у области заштите потрошача (укључујући надлежност за изрицање казни) пренесу на Комисију за заштиту конкуренције. Потребна је, другим речима, изградња препознатљивог и ауторитативног тела за заштиту потрошача, које ће одликовати потпуна институционална и политичка независност. Примера ради, модел у којем надлежност за заштиту потрошача има национално тело за заштиту конкуренције постоји у Уједињеном Краљевству, Холандији, Пољској и већем броју других европских земаља. Конкретно, преношење надлежности на Комисију у овој области би значило ефикасније коришћење постојећих ресурса и експертизе Комисије у вођењу сложених поступака и економској анализи тржишта. Такође, заштита потрошача и заштита конкуренције су две блиске, уско повезане области, што оправдава увођење предложеног решења.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 16: Члан 56. ставови 7 и 8 Нацрта скраћују рок у којем потрошач има право на слободан избор између замене, умањења цене или раскида уговора са шест месеци (према важећем закону) на свега 30 дана (према Нацрту). Ово представља значајно умањење права потрошача, иако је последица усклађивања са Директивом (ЕУ) 2019/771. Сматрамо да је рок од 30 дана прекратак, јер се многи недостаци, нарочито код технички сложенијих производа, не испоје у тако кратком периоду. Стога предлагемо да се у погледу наведених одредби врати рок од 6 месеци, како је према важећем закону.

Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 17: Предлагемо да се продужење рока за изјашњавање потрошача из члана 63. став 10. са три дана на осам дана. Тиме би се потрошачима омогућило више / довољно времена да размотре предлог трговца и донесу информисану одлуку.

	Образложење примедбе/сугестије/коментара бр. 18: Нацрт закона у члану 6. став 1 упућује на прописе о трговини у вези са истицањем цена. Закон о трговини у члану 37. став 8. дозвољава да се код акцијске продаје до три дана не истичу снижена и претходна цена, већ само проценат снижења. Директива (ЕУ) 2019/2161 (<i>Omnibus</i> директива) увела је правила која захтевају да "претходна цена" која се истиче приликом снижења мора бити најнижа цена коју је трговац примењивао у периоду од најмање 30 дана пре снижења. Предлажемо се да се у Нацрт уведе дефиниција претходне цене у складу са <i>Omnibus</i> директивом. То би значило да се као претходна цена мора навести најнижа цена у последњих 30 дана, чиме би се спречиле обмањујуће праксе и повећала транспарентност снижења.	
5	Привредна комора Србије – Групација трговаца прехрамбеним производима на велико и мало	Прихваћено.
	Конкретан део Нацрта закона чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Важећи Закон о заштити потрошача у члану 55. став 5. предвиђа да „Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.). У Нацрту закона о заштити потрошача у члану 63. став 5. који гласи: „Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података.“, је избрисан део који предвиђа обавезу достављања рачуна или другог доказа о куповини.	

	Предлог за измену је да се у члан 63. став 5. Нацрта, врати, односно дода део из важећег закона „уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.).“ Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона Наведена одредба је штитила трговце од злоупотреба потрошача, поготово кад су у питању трговци на мало у неспецијализованим продавницама првенствено храном, пићем и дуваном, када је за решавање рекламација од изузетног значаја доказ о куповини код конкретног трговца, ради њеног успешног решавања, а и доказивања у евентуалним судским или другим поступцима пред државним органима или поступака рефундације накнаде штете код осигуравајућих друштава.	
6	Унија послодаваца Србије, Срђан Дробњаковић - директор Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Поздрављамо намеру законодавца да доношењем новог Закона о заштити потрошача, унапреди положај потрошача у Републици Србији, али желимо да скренемо пажњу на члан 4. став 1. Нацрта закона, којим се доводи у питање ниво заштите потрошача који се овим законом уређује и обезбеђује. Такође, иако то није предмет овог закона, желимо да скренемо пажњу Министарству унутрашње и спољне трговине у чијој надлежности је и Закон о трговини, да је послодавцима и даље велики проблем сива економија и постојање трговаца коју продају робу за коју немају декларације са подацима о увознику, року трајања идт. и на продајним местима која и нису предвиђена за такву врсте робе (на пијацама, тезгама итд.). Исто тако, желимо да скренемо пажњу и на захтеве да се унифицира изглед декларација на производима у смислу фонта на декларацијама. Сматрамо да је од суштинске важности да законодавац пропише минималну величину фонта на декларацијама	

(прехранбених, козметичких производа и других производа), како би информације биле читљиве просечном потрошачу, јер тренутно нису читљиве без помагала за увеличавање слова, а нечитка декларација фактички не испуњава своју сврху - да информише купца о саставу или року трајања производа.

Такође је непрактично означавање рока трајања. У пракси је пречеста појава да је датум истека рока трајања отиснут на тешко уочљивим местима, прегибима, слабирим или избледелим отиском. Тиме се обесмишљава обавеза произвођача да потрошача јасно и правовремено информише о безбедности и употребљивости производа. И зато предлажемо да се кроз релевантне прописе који су у надлежности вашег министарства уреди обавезна минимална величине фонта за све податке на декларацији и јасно дефинишу критеријуми за позиционирање и контраст отиска рока трајања, како би датум био лако уочљив и читљив.

Подржавамо увођење правне сигурности код дигиталних производа, али предлажемо да закон правно разграничи:

- а) трајно стечене дигиталне производе (нпр. куповина е-књиге),
- б) услуге привременог приступа (претплате, стрим, ограничено читање),

како би се избегли несразмерни правни и финансијски терети за трговце у ситуацијама када је немогућност испоруке последица техничких грешака, спољних сервиса или платформи ван контроле трговца.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлажете и Ваш предлог за измену

Предлажемо измену члана 4. став 1. Нацрта закона

Члан 4. став 1. Нацрта закона је потпуно неприхватљив, јер у потпуности обесмишљава овај закон којим се, како то стоји у члану 1. Нацрта: „у циљу заштите положаја потрошача, уређују права и обавезе потрошача, инструменти и начини заштите права потрошача, информисање и унапређење знања потрошача о њиховим правима и начинима заштите права, итд.“

Делимично прихваћено
Измењена норма као што је напред наведено.

Уставом Републике Србије предвиђено је да Република Србија штити потрошаче, а основни пропис, који пружа такву заштиту потрошачима је управо Закон о заштити потрошача. То значи да ниједним другим прописом не би смела да се дерогирају права потрошача установљена овом законом, односно да се оставља могућност да им се смањи обим права.

Потпуно је правно неутемељена одредба члана 4. став 1. која значи да се одредбе овог закона неће примењивати на односе потрошача и трговаца у случају постојања посебних прописа који садржи одредбе које имају исти циљ и уређују предметне односе, јер се поставља питање значаја и правне снаге овог закона, ако ће се неким другим прописом уређивати исти ови односи који ће имати и исти циљ, уколико степен заштите права буде нижи. Таква одредба може да има своје оправдање једино у случају да се тим посебним прописима детаљније уређују поједини односи потрошача и трговаца који ће обезбедити једнак или виши ниво заштите, како то стоји у актуелном закону.

Оно што се мора имати у виду приликом доношења сваког закона и другог правног прописа, а поготово ниже правне снаге је начело Устава Републике Србије из члана 194. став 1. која гласи: Правни поредак је јединствен, као и одредба Устава из члана 195. који уређује Хијерархију домаћих правних аката. У ставу 1. овог члана стоји да сви подзаконски општи акти Републике Србије, општи акти организација којима су поверена јавна овлашћења, политичких странака, синдиката и удружења грађана и колективни уговори морају бити сагласни закону.

Чак и у случају да се није мислило на акте ниже правне снаге већ на доношење других закона, правни поредак мора бити јединствен, како то стоји у Уставу РС.

Предлажемо измену овог става тако да гласи:

Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима.

Коментар на Нацрт закона о заштити потрошача - Члан 6. став 2. и 4.

Предлажемо измену члана 6. став 2. и 4. Нацрта, да трговац на својој интернет страници објављује ценовник за сваки продајни објекат, у дигиталном облику погодном за аутоматску обраду, и да га притом ажурира у реалном времену како би увек одговарао тренутним ценама у продајним објектима и у продаји на даљину, представља несразмерно оптерећење за трговце који имају већи број малопродајних објеката.

Предлажемо да се нормативно решење преформулише тако да трговци буду обавезни да у реалном времену ажурирају ценовнике само за продају на даљину (онлајн продају), док би се за физичке малопродајне објекте омогућило објављивање ценовника у редовним временским интервалима (нпр. једном дневно), или уз прецизно обележавање да се одређене акције и попусти примењују само у конкретним продајним објектима.

На тај начин би се обезбедила адекватна информисаност потрошача, а истовремено избегла несразмерна обавеза за трговце и смањιο ризик од техничких грешака и прекршајне одговорности.

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

Образложење у вези измене члана 4. став 1. Нацрта закона је да уколико било који други пропис може да замени одредбе Закона о заштити потрошача, на тај начин да се примењује одредбе тог закона, а не Закона о заштити потрошача, без обзира на ниво заштите потрошача, онда Закон о заштити потрошача губи своју основну улогу да заштити потрошаче како то предвиђа Устав Републике Србије, јер права која им гарантује овај закон могу бити доведена у питање.

Стога предлажемо да оваква одедба треба да се измени и да се унесе да се на заштиту потрошача могу примењивати други прописи, само уколико обезбеђују виши ниво заштите потрошача и уколико су једнаки или повољнији за потрошача.

Образложење у вези измене члана 6. став 2. и 4. Нацрта закона

Велики број послодаваца из делатности трговине, који поред интернет продаје имају и мрежу малопродајних објеката (нпр. 50 и више продавница са десетинама хиљада

Није прихваћено.

Подзаконским актом биће опредељени услови, садржај и начин објављивања ценовника

	артикала), били би суочени са изузетно сложеним и технички изазовним задатком да обезбеде сталну синхронизацију и моментално ажурирање свих ценовника. При томе, у пракси се често дешава да се цене разликују међу објектима услед локалних акција, попушта или промотивних активности. Овако формулисана обавеза: • изискује значајне финансијске и техничке ресурсе, • отвара велики простор за грешке у аутоматској обради и приказу цена, • ствара ризик да трговци, и поред добре воље и улагања, буду санкционисани због техничких или системских проблема, • може довести до незадовољства потрошача уколико дође до несклада између приказаних и стварних цена.	
7	Електродистрибуција Србије д.о.о. Београд Име и презиме лица које доставља предлоге: Драган Тунгуз, дипл. инж. Електр Начелне примедбе на текст Нацрта закона о заштити потрошача У циљу заштите потрошачких права у погледу права потрошача на спецификацију рачуна, које је регулисано чланом 112. Нацрта закона, предлажемо измене са аспекта начела јединства правног поретка, тако да се уважи члан 197 а Закона о енергетици. Предметна правна норма Закона о енергетици заправо представља правни резултат обавеза које је Република Србија преузела закључењем Уговора о оснивању Енергетске заједнице, као потврђеног међународног уговора („Службени гласник РС“, број: 62/06), а које се између осталог састоје и у транспоновању правних норми комунитарног права Европске уније (<i>acquis communautaire</i>) у домаће законодавство, све са даљим циљем усклађивања тржишта енергије у Републици Србији са европским тржиштем. У складу са наведеним, члан 197а Закона о енергетици представља правну норму из Директиве (ЕУ) 2019 / 944 од 5. јуна 2019. године, која уређује општа правила за	

унутрашње тржиште енергије. Министарски савет Енергетске заједнице је 30. новембра 2021. године донео Одлуку, *No 2021 / 13 / MC - EnC*, којом је наведена директива укључена у списак правних аката комунитарног права из области енергетике у оквиру Анекса I Уговора о оснивању Енергетске заједнице, уз одређивање крајњег временског рока за њено увођење у домаће законодавство уговорница¹.

Транспоноване правних норми Директиве (ЕУ) 2019 / 944 у домаће законодавство је извршено сагласно преузетим обавезама из међународног уговора у два наврата, путем Закона о изменама и допунама Закона о енергетици, који је објављен у гласилу „Службени гласник РС“, број: 40 / 21, као и путем истоименог закона који је објављен у гласилу „Службени гласник РС“, број: 94 / 24, од којих је потоњи увео и правну норму члана 197а, која је иначе садржана у Анексу I Директиве (ЕУ) 2019 / 944, тачка 2, а уређује учесталост рачуна и информација о обрачуну.

Сам члан 197а Закона о енергетици препознаје могућност да на електроенергетској мрежи постоје како бројила које оператору система омогућавају читавање на даљину, тако и бројила код којих није омогућено читавање на даљину код којих се, опет према слову овог члана, обрачун или информације о обрачуну могу заснивати на подацима које крајњи купац доставља оператору система путем система редовног самоочитавања, или на процењеној потрошњи, о чему је министарство већ ближе упознато кроз наш првобитни упит.

На крају, указујемо да је члан 197а Закона о енергетици, разрађен и конкретизован одредбама Уредбе о допунама Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом, која је објављена у гласилу „Службени гласник РС“, број: 58/25.

¹ Директива (ЕУ) 2019 / 944 представља део ширег, *тзв.* климатско - енергетског пакета прописа Европске уније, коју чине још и директива 2009 / 73 и уредбе 2019 / 943, 715 / 2009, 2019 / 942, 2019 / 941, 1227 / 2011 и 2016 / 1652, чији је садржај у потпуности, или барем у великој мери, преузет у домаће законодавство како кроз Закон о енергетици, тако и кроз друге законе и прописе из области енергетике.

Примедбе на текст Нацрта закона о заштити потрошача (наводе се примедбе на конкретан члан, став...)

Члан 112. ст. 1. и 2. Нацрта закона гласе:

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

Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да: 1) проверава и прати износ свог задужења; 2) остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.“.

У циљу усаглашавања цитираних правних норми Нацрта закона са чланом 197а Закона о енергетици, предлажемо да се њихов текст (члан 112. ст. 1. и 2) измени тако да гласи:

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

*Трговац је дужан да у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса наведе елементе који потрошачу омогућавају да: 1) проверава и прати износ свог задужења; 2) остварује увид у текућу **или обрачунату** потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету услуге.“.*

Указујемо, да је усаглашавање цитираних правних норми могуће извести и прописивањем *тзв.* путативне, упућујуће правне норме, на који начин не би била повређена општост коју ст. 1. и 2. у члану 112. имају према свим услугама од општег интереса, док би се само у погледу енергетске делатности снабдевања електричном енергијом питање спецификације рачуна усмерило на Закон о енергетици, на следећи начин додавањем новог, трећег по реду става у оквиру члана 112:

Није прихваћено.

Посебним прописом се опредељују елементи рачуна.

„Изузетно од ст 1. и 2. овог члана, трговац је дужан да рачуне за пружене услуге снабдевања електричном енергијом доставља на начин и у роковима који су прописани законом којим се уређује област енергетике.“.

Образложење достављеног предлога

Нацрт закона у члану 4. Одредбе Закона о заштити потрошача одређује да се његове одредбе не примењују на односе потрошача и трговаца у случају постојања посебних прописа који садрже одредбе које имају исти циљ и уређују предметне односе.

Иако Нацрт закона дозвољава супремацију других прописа, слободни смо да приметимо да ова, напред цитирана правна норма ипак може изазвати недоумицу у примени. Норма је сама по себи сложена, и обухвата *однос* и *циљ*. Оправдана је бојазан у погледу тога да ли се *„односи потрошача и трговца“* односе и на спецификацију рачуна. Однос, као термин, могао би се схватити и у ужем смислу, тако да не обухвата спецификацију рачуна – *нпр.* да се односи само на комуникацију, рекламације, решавање приговора, на оно што би се у колоквијалном смислу могло схватити и подвести под однос ових субјеката. Осим тога, Закон о енергетици, члан 197 а, садржи одредбе које се не односе непосредно, директно, на однос на потрошача и трговца, овде снабдевача у смислу наведеног закона, већ уређује начине на које оператор дистрибутивног система може обрачунавати потрошњу, путем читавања бројила или путем процене потрошње, на начин који одређује овај закон. Те податке оператор доставља снабдевачу – трговцу који продаје енергију, а који их даље исказује на рачуну за електричну енергију. Закон о енергетици, како је показано, не уређује непосредно однос потрошача и трговца на начин како то предвиђа члан 4. Нацрта закона, па ако је већ тако могуће је да ће се у пракси појавити питање да ли Закон о енергетици (члан 197а) супремира / надјачава Закон о заштити потрошача (члан 4. у вези са чланом 112).

Уопште узев, наведени разлози определили су да предложимо да се у ст. 1. и 2. члана 112. Нацрта закона уз одреднице *„остварену“* (став 1) и *„текућу“* (став 2) уведе додатна одредница *„или обрачунату“* (мисли се на потрошњу енергије), јер члан 197а Закона о енергетици дозвољава да се у закону познатим случајевима изврши обрачун потрошње.

	Како се, међутим, на тај начин могуће задира у општост правне норме, односно у њено дејство у погледу других услуга од општих економских интереса, однос са Законом о енергетици може се разрешити и упућивањем на Закон о енергетици, и то само у погледу енергетске делатности снабдевања електричном енергијом, јер овај закон уређује и обављање низа других енергетских делатности (нафта, природни гас, топлотна енергија...), па смо у том смислу формулисали предлог за додавање новог трећег става у члану 112. Нацрта закона. У номотехничком смислу, упућујуће правне норме нису реткост, напротив, а уважавање овог предлога би свакако отклонило евентуална даља питања о примени и тумачењу прописа.	
8	Удружење потрошача и банкарских клијената Ефектива Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Пре свега, не видимо никакав разлог да се овај нацрт измене Закона о заштити потрошача (ЗЗП) зове Нацртом новог закона. Шта је у њему стварно ново? Двадесетак одредби, којима се имплементира једна једина Директива ЕУ, док се остале директиве заобилазе. Остатак чине невелика „пеглања“ и пар нових минијатурних поглавља са по пар одредби, уз мало разрађенију регулативу захтева за решавање рекламације и њено разбијање на више потпоглавља која су комотно могла да остану једно потпоглавље. Само једна секција закона доноси суштински напредак за потрошаче – она о комерцијалној гаранцији. Гомила проблема из важећег ЗЗП-а је остала, а на њих је Ефектива указала Министарству унутрашње и спољне трговине још 2023. године. Дакле, <i>ово су измене и допуне</i>, а не нов Закон. Додуше, с обзиром на измене члана 4 став 1 и на низ одредби којима се заштита потрошача у Србији <i>системск</i> уназађује и упропаштава, Закон би требало да промени име – у Закон о заштити пружалаца услуга од општег економског интереса. Само у том смислу је ово нов закон. <i>И он у оваквом облику не сме да постане Предлог закона, а камоли да буде усвојен и да ступи на снагу</i>, не само због несагледиве штете које ће, нарочито због члана 4 став 1 претрпети милиони потрошача у земљи, већ и због тога што он, по нашем дубоком уверењу, доводи у питање отварање поглавља 28 у приступним преговорима са Европском	

унијом. Детаљније о негативним странама закона и нашим предлозима за измене изјашњавамо се у секцији 3 овог обрасца.

Даље, Нацрт ЗЗП је одраз нечије големе жеље да он напречац буде усвојен, након што је дотични Нацрт дуго таворио у „лимбу“ државне фиоке. Радна група за измену ЗЗП-а је још пре годину и по дана завршила рад на тексту, који је и тада био, исто као и сада, неамбициозно усклађен само са једном европском директивом – оном о дигиталним производима и услугама.

Изостављена су усклађивања са европском регулативом судске колективне заштите потрошача, права на поправку, непоштене пословне праксе у погледу спречавања „уграђених кварова“ и сл. Нема ни борбе против шринкфлације, иако је она једна од горућих медијских тема и у Европи и у Србији. У Француској и Италији су чак осмишљени методи за борбу против ове трговачке манипулације. У Србији она није приоритет.

Констатујемо, на основу детаљног поређења докумената, да је низ изузетно штетних одредби дописан је после завршетка рада Радне групе за израду Нацрта. То су заправо кључне одредбе у Нацрту (видети секцију 3 овог обрасца). Чему онда служи Радна група када се њен рад релативизује, и чему служи представник потрошачких организација у Радној групи када се одредбе које су системски погубне по потрошаче убацују накнадно у Нацрт, мимо његовог знања и контроле и супротно јавном интересу?

ЗБОГ ЧЕГА СЕ ЖУРИ ДА СЕ ЗАКОН УСВОЛИ

Журба да се „нови“ ЗЗП усвоји препознаје се у садржини члана 6 Нацрта, који се тиче истицања цене, и члана 4 став 1, који се тиче односа ЗЗП према другим законима и подзаконским актима. За обе одредбе је у члану 220 прописано да почињу да се примењују чим ЗЗП ступи на снагу, а да остатак ЗЗП-а почиње да се примењује три месеца од ступања на снагу. Дакле, то је прави мотив за изненадно летње вађење из фиоке суштински недокуваног и са разним директивама ЕУ још неусклађеног Нацрта.

ГЛАВНИ ПРЕДЛОГ ЕФЕКТИВЕ У ВЕЗИ СА НАЦРТОМ

Давање приоритета члану 6 у журби да се ЗЗП усвоји јасан је производ ових дана врло истакнуте тежње да се држава што пре избори са подивљалим ценама, и то кроз оштрију регулативу цена и њиховог истицања. Чињеница је да је члан 6, који регулише истицање цена, добар. *Али онда је довољно да се само тај један члан гурне у хитну скупштинску процедуру*, а да се остатак Нацрта остави за касније после темељног претреса свих његовој одредби на једној далеко поштенијој и са јавним интересом усклађенијој јавној расправи која би подразумевала више усмених расправа у више градова и која би била оглашена преко средстава јавног информисања данима унапред, да сви заинтересовани могу да учествују.

Укратко: Ефектива ПРЕДЛАЖЕ да се члан 6 гурне у хитну скупштинску процедуру, а да се остатак Нацрта ПОВУЧЕ ДО ДАЉЊЕГ. Без обзира на то, као прилог јавној расправи прилажемо и наше предлоге за измене и допуне оног што се налази у Нацрту (секције 2 и 3 овог обрасца).

ДОБРЕ СТРАНЕ НАЦРТА

Колико год да остају у сенци големих негативности за потрошаче, примећујемо неке занимљиве, позитивне измене за потрошаче. Да ли су све оне и корисне – показће време.

- Реч продавац је свуда у закону замењена речју трговац. Чини се да су ствари сада постале једноставније.

- Регулатива дужности трговца у угоститељском објекту (члан 10)

- Борба са фалсификатима и неквалитетнијим верзијама производа за тржиште Србије (члан 18 став 2 тачка 3)

- Борба са препродавцима улазницама, тзв „скалпирање“ с којим се боре и законодавства ЕУ и САД. Ово се сада препознаје као непоштена пословна пракса (члан 20 став 1 тачка 25)

- Борба са предаторима који таргетирају пензионере – принуда да се купи производ на промоцији сада је настрљива пословна пракса (члан 22 став 1 тачка 9),

- Забрана везане трговине (члан 26 став 2)

- Трошкови код одустанка од уговора (члан 36 став 7) с тим што овде треба узети у обзир да нема тржишне вредности прикључне накнаде, која се жестоко злоупотребљава са циљем да потрошач остане у уговорном односу са телекомуникационим оператором. Ваља о томе још једном промислити.

- Подела на субјективне и објективне захтева за саобразност, са разрађенијом регулативом, добродошла је новина (члан 53)
- Јаснија регулатива гаранције – са јасним назначавањем да је комерцијална гаранција шири скуп од произвођачке гаранције, и са јаснијим правилима одговорности, разграничењима одговорности итд (члан 61). Ово је можда и најбоља и најзаокруженија измена у закону. Наше додатне сугестије су у секцији 2 овог обрасца.
- Обавеза трговца услугама да прорачун и писану сагласност потрошача чува годину дана од извршења услуге (члан 96 став 1)
- Увођење рока од 30 дана у којем потрошачке организације и савези треба на својој интернет страници да објаве списак трговаца и тела у којима њихови представници учествују као чланови саветодавног тела или комисије за решавање рекламанација (члан 104 став 9)
- Начелно ширење одговорности са организатора туристичког путовања на посредника је за похвалу.
- Прецизнија регулатива у вези са накнадом административних трошкова организатора туристичког путовања (члан 129 став 7 и 8)
- Прецизирање да је терет доказивања саобразности туристичког путовања на организатору (члан 132 став 5).
- Увођење рока од 14 дана у којем организатор туристичког путовања враћа новац потрошачу и да у тој ситуацији нема право на накнаду административних трошкова (члан 140 став 3 и 4).
- Веће казне при изрицању прекршајних налога (200.000 уместо 50.000), у члану 210 Нацрта.

Позивамо законодавца да језички још једном добро протресе текст и да уклони техничке грешке на које указујемо у секцији 2 овог обрасца.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену

Члан 2: ОСНОВНА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Брисати све измене, оставити у потпуности важеће законско решење. То значи да треба оставити важећи члан 8 који право на здраву и одрживу животну средину сматра основним *потрошачким* правом, и одустати од свих измена у тачкама 1 и 4.

Није прихваћено.

Коментар као горе наведено.

Члан 3: ОБАВЕЗУЈУЋА ПРИРОДА Због очигледне повезаности са антипотрошачком, злонамерном, коруптивном изменом члана 4, брисати све измене у ставу 7 члана 3, то јест ваља оставити важеће законско решење. Члан 4: ПРИМЕНА - Брисати антипотрошачку, злонамерну, коруптивну измену става 1. - Брисати и ставове 3, 4 и 5 које су у вези са изменом става 1 унете у члан 4. Члан 5: ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ИЗРАЗА - Унети посебну тачку са дефиницијом појма „издавалац комерцијалне гаранције“, а то је „трговац који је потрошачу физички предао комерцијалну гаранцију, а који може и не мора бити давалац комерцијалне гаранције.“ - Унети посебну тачку са дефиницијом појма „изричита сагласност потрошача“, а то је дозвола коју потрошач дај трговцу на посебном документу уз својеручни потпис, одвојено од уговора и општих услова уговора“. - Унети посебну тачку са дефиницијом појма „текућа потрошња“, а то је потрошња која је остварена измеђз две месечна читавања потрошње услуга од општег економског интереса, односно потрошња која је остварена између издавања два месечна рачуна за пружене услуге. Члан 19: ПРОПУШТАЊЕ КОЈИМ СЕ ОБМАЊУЈУ ПОТРОШАЧИ - У наслову треба да стоји „пропуштања“, дакле у множини. У ставу 2 тачка 4 вратити део реченице који се налази у важећем закону а гласи „начин на који се поступа, по рекламацијама потрошача“. Члан 20: ОБЛИЦИ ПОСЛОВНЕ ПРАКСЕ КОЈИ СЕ СМАТРАЈУ ОБМАЊУЈУЋОМ ПОСЛОВНОМ ПРАКСОМ - У став 1 унети нову тачку 28 која би гласила: „Неистинита тврдња трговца да је одбио рекламацију, уз обавештавање потрошача да он заправо наставља да поступа по рекламацији и стварање утиска да то чини добровољно како би потрошачу ипак изашао у сусрет, а са циљем да се, у искључиву корист трговца или субјекта које је он ангажовао да у његово име или за његов рачун поступају по рекламацијама, избегну	Коментар прихваћен. Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено. Није прихваћено. То је решено чл.5. тач. 39 и 40) Нацрта, јер са аспекта заштите права потрошача, ирелевантно је ко је физички предао гаранцију. Неприхватљиво да се ограничи давање сагласности само писаним путем. Објашњено чл.112. Нацрта Није прихваћено. Једна радња пропуштања може бити непоштена пословна пракса. Усклађивање са Директивом 2019/2161/EУ Није прихваћено. Непоштена пословна пракса је усклађивање са директивама 2005/29/EЦ и 2019/2161/EУ
---	---

правила рекламационог поступка а нарочито да се изиграју сврхе рока за одговор на рекламацију и рока за решавање рекламације.“ - У став 1 унети нову тачку 29 која препознаје шринкфлацију као посебаноблик обмањујуће пословне праксе: „Смањивање величине или количине готовог производа, у грамима и другим јединицама мере, без посебног упозорења потрошачу да је до тог смањења дошло – у ситуацији када производ у потпуности задржава свој изглед пре но што је до смањења дошло.“ Члан 28: ДУЖНОСТИ ОБАВЕШТАВАЊА ПРУЖАЛАЦА ОНЛАЈН ТРЖИШТА У ставу 2 убацити део реченице који очигледно фали, јер је одредба потпуно неразумљива. Не пише <i>о чему</i> то пружалац услуга потрошача треба да обавести. Члан 30: РАЧУНАЊА РОКОВА ЗА ОДУСТАНАК ПОТРОШАЧА ОД УГОВОРА Став 7, који би требало да се односи на ситуацију у којој потрошачу није уручен образац за одустанак, садржи исту техничку грешку која се провлачи кроз ЗЗП од 2010. године. Норма, која би требало да регулише ситуацију када трговац није предао потрошачу образац за одустајање од уговора, гласи: „Ако трговац није предао потрошачу <i>обавештење</i> из члана 27 став 1 тачка 4 овог закона, на начин из члана 31 став 1 овог закона и члана 32 став 1 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 та одустанак“. Овде се ради о копи-пејсту формулације из става 6 који се односи на <i>обавештење</i>. Став 7 треба да гласи: „Ако трговац није предао потрошачу <i>образац за одустанак</i> из члана 27 став 2, 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.“ Сада звучи логичније и не прави проблеме у пракси. Члан 31: ФОРМАЛНИ УСЛОВИ ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА ИЗВАН ПОСЛОВНИХ ПРОСТОРИЈА - У ставу 1 тачка 2 уместо речи „читко“ убацити израз „фонтом Times New Roman величине најмање 11“. - У ставу 4, уместо „из члана 28“ написати „из члана 30“. Члан 35: ОБАВЕЗЕ ТРГОВЦА У СЛУЧАЈУ ОДУСТАНКА ОД УГОВОРА	Непоштена пословна пракса је усклађивање са директивама 2005/29/ЕЦ и 2019/2161/ЕУ Није прихваћено. Усаглашеност са Директивом 2019/2161/ЕУ Делимично прихваћено. Члан 30. став 7. Нацрта гласи: „Ако трговац није предао потрошачу обавештење из члана 27. став 1. тачка 4) овог закона, на начин из члана 31. став 1. овог закона и члана 32. став 2. овог закона, па то учини у року од 12 месеци од дана закључења уговора, рок од 14 дана за одустанак од уговора почиње да тече од дана када потрошач добије то обавештење.“ Делимично прихваћен коментар. Пренормирање – није прихваћено Мења се у „чл.30.“ ст. 4. Нацрта Није прихваћен коментар, с обзиром да се цео члан односи на обавезе трговца у случају када потрошач одустане од уговора.
--	---

У последњем ставу прецизирати када и у којим ситуацијама трговац може спречити да потрошач настави да употребљава дигитални садржај или дигиталну услугу а нарочито да потрошачу онемогући приступ дигиталном садржају или дигиталној услузи или угаси кориснички налог потрошача. Члан 36: ОБАВЕЗЕ ПОТРОШАЧА У СЛУЧАЈУ ОДУСТАНКА ОД УГОВОРА У последњем ставу постоји словна грешка. „Дигитални услугу“ треба преправити у „дигиталну услугу“. Члан 39: ДИРЕКТНО ОГЛАШАВАЊЕ Целу регулативу регистра „Не зови“ ваља прилагодити технолошком напретку. Осим телефона, порука телефоном, факса и електронске поште, морају бити обухваћене и мобилне апликације (Viber, Whatsupp), па у том смислу ваља допунити ставове 1, 3 и 11. Члан 56: ЗАХТЕВ ЗА ОТКЛАЊАЊЕ НЕСАОБРАЗНОСТИ - У ставу 7 и 8 брисати „у року од 30 дана“ и вратити садашње законско решење „у року од шест месеци“ или ставити компромисно решење „у року од три месеца“ до пуне имплементације права на поправку и делова директиве о непоштеној пословној пракси који се односе на забрану уграђених кварова. - Унети нови став 14 који гласи „Забрањено је потрошачу наплаћивати трошкове рекламационог поступка уколико саобразност није утврђена.“ - Члан написати другачије, логичнијим редоследом (прва фаза па друга фаза рока одговорности трговца за саобразност, заједничка правила, изузеци од правила, трошкови.) Члан 59: РОКОВИ И ТЕРЕТ ДОКАЗИВАЊА - Брисати комплетан став 6 који се односи на субјективни рок за улагање рекламације. - Предвидети чиме све трговац у рекламационом поступку доказује да је роба саобразна. Члан 61: КОМЕРЦИЈАЛНА ГАРАНЦИЈА - У ставу 1 појаснити део реченице коју у Нацрту гласи: „осим ако је пре склапања уговора огласна порука измењена на исти или упоредив начин као и кад је дата.“	Коментар прихваћен. Коментар није прихваћен. Видети чл. 39. ст. 2. Нацрта којим су обухваћени и други начини комуникације, иако се наведене апликације везују и могу користити уз одговарајући број телефона. Делимично прихваћено. Коментар као горе наведен: члан 56. став 7. Нацрта остаје исти, усклађивање са Директивом 2019/771/ЕУ, а став 8. се мења у делу рока од 6 месеци. Мења се чл.63. ст.3. и додаје се реченица: „Забрањено је да трговац наплаћује утврђивање несаобразности.“ Изменити прекршајни налог тач.25) Није прихваћено. Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/771/ЕУ Није прихваћено. Усклађивање са Директивом 2019/771/ЕУ
---	---

- Допунити овај члан посебним ставом 9 који ће регулисати онлајн регистрацију комерцијалне гаранције код произвођача и правно дејство те регистрације. Потпоглавље 4: РЕКЛАМАЦИЈА Наслов проширити тако да гласи РЕКЛАМАЦИЈА И РЕКЛАМАЦИОНИ ПОСТУПАК Члан 63: РЕКЛАМАЦИЈА И НАЧИН РЕШАВАЊА РЕКЛАМАЦИЈЕ - После става 1 убацити нови став: „Рекламациони поступак се води искључиво на иницијативу потрошача“. - У ставу 5 вратити део реченице из важећег закона који се налазио на њеном крају а гласи: „уз доставу рачуна на увид или другог доказа о куповини (копија рачуна, слип и сл.)“, а међу примере доказа уврстити и електронски доказ о куповини – извод из банке. - Став 9 допунити реченицама: „Решавати се може само усвојена рекламација“ и „Рок за одговор на рекламацију истовремено је рок у којем трговац мора проверити чињенице из уложене рекламације, а одговор на рекламацију мора бити резултат те провере.“ - После става 9 унети нови став који би гласио: „Забрањено је трговцу да формално одбије рекламацију са намером да заправо настави да поступа по њој, и то тако да рок за решавање рекламације користи као нови рок за одговор на рекламацију и проверу чињеница из рекламације.“ - У ставу 10 предвидети правне последице ситуације у којој се потрошач прећутно не сложи са предлогом трговца о начину решавања рекламације. Ово је озбиљна правна празнина и прави проблеме у пракси. - Унети посебан став у којем се прецизира да се код одијања рекламације, трговчева правна поука потрошачу да се може обратити телима за вансудско решавање спорова не сматра забраном даљег обраћања потрошача трговцу рекламацијом ради решавања истог проблема саобразности, већ само препоруком. Наслов десетог поглавља: ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА У ОСТВАРИВАЊУ ПРАВА ИЗ УГОВОРА О ПРУЖАЊУ УСЛУГА, ОСИМ УСЛУГА ОД ОПШТЕГ ЕКОНОМСКОГ ИНТЕРЕСА Брисати део наслова „осим услуга од општег економског интереса“. Члан 107: ЗАШТИТА ОД ОБУСТАВЕ ПРУЖАЊА УСЛУГА	Коментар као горе (наведена директива је максималне хармонизације) Није прихваћено. Стоји у називу чл.63 „Рекламација и начин решавања рекламације“ Делимично прихваћено. Стоји у ст.1. чл.63. Нацрта, па се коментар не прихвата. Прихваћено. Нејасно. Није прихваћено. Одговор је увек формалан, а намера се не може доказивати. Ова ситуација важи само у првих шест месеци од дана преласка ризика са трговца на потрошача. Није правна празнина, постоји вансудска и судска заштита. Није прихваћено. Није прихваћено, јер на овај начин је прецизније означено.
--	--

- Обрисати ставове 3, 4 и 5, у смислу да се врати раније решење које је имплицирало да оспоравање рачуна креће са улагањем рекламације, и да према томе онај ко уложи рекламацију и настави да уплаћује рачуне за услуге ужива заштиту од искључења до окончања евентуалног спора који би против потрошача покренуо трговац. Слично решење као важеће постоји у Закону о електронским комуникацијама. - У ставу 8 изменити редослед речи у реченици, тако да она гласи: „Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, обраћа потрошачу лично, путем телефона факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остварвања потраживања из уговора.“ - После става 8 унети нова два става која би гласила: „Забрањено је да трговац уступи потраживање према потрошачу другом правном или физичком лицу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача.“ и „Одредба општих услова трговца или појединачног потрошачког уговора према којој трговац себи уговара право да уступи потраживање према потрошачу другом правном или физичком смислу не сматра се изричитом сагласношћу у смислу претходног става овог члана“. - После става 3 ваља убацили одредбу да се у опомену пред подношење предлога за извршење на основу веродостојне исправе и у опомену пред обуставу услуге обавезе морају спецификовати по месецима, уз обавезно истицање датума доспећа за сваки месец. Ово је у складу са чланом 372 Закона о облигационим односима који прописује да повремена потраживања доспевају одвојено и да рокови застаре теку овојено. Члан 109: ОСТАЛЕ ДУЖНОСТИ ОБАВЕШТАВАЊА Унети посебан став 4 у којем се прецизирају ситуације или примери ситуација у којима се лично обавештавање потрошача не сматра могућим, односно у којим ситуацијама је оправдано да се потрошачи уместо личним путем обавештавају јавно, и на који начин се то јавно обавештавање врши, пошто нико није дужан да 24 сата дневно виси на сајтовима пружалаца услуга од општег економског интереса. Члан 110: ПРАВО НА РАСКИД Из става 1 брисати убачени антипотрошачки, злонамерни, коруптивни део реченице који гласи „у складу са посебним прописима“ и омогућава да се посебним законима и подзаконским актима, нарочито општим актима локалне самоуправе у вези са комуналним услугама, драматично ограничава право потрошача на раскид уговора или да се оно чак потпуно онемогући.	Није прихваћено. И у важећем закону о заштити потрошача заштита од обуставе се везује са окончањем судског поступка (чл. 85. ст. 3.) Прихваћен коментар. Измењена норма, тако да сада гласи: „Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу лично, путем телефона, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора, осим ако је потрошач дао изричиту сагласност а која није саставни део уговора.“ Није прихваћено. Правни посао цесију регулише Закон о облигационим односима. Није прихваћено. Сам предлагач упућује на примену Закона о облигационим односима, а однос наведеног закона са Законом о заштити потрошача је прописан чл.3. ст.7. Нацрта. Није прихваћено. Лично обавештавање је увек када трговац издаје (нпр. месечни) рачун за пружену услугу. Овакво обавештавање се по правилу чини на полеђини рачуна. Коментар прихваћен.
--	--

Члан 111: ПРАВО НА ПРОМЕНУ ПРУЖАОЦА УСЛУГЕ

Прецизирати на које врсте услуга од општег економског интереса се ова одредба односи, и под којим околностима. Ваља ову процедуру и прецизирати.

Члан 112: СПЕЦИФИКАЦИЈА РАЧУНА

- У овај члан треба додати став у којем се експлицира да „трговац одговара за тачност података о измереној потрошњи у рачуну чак и онда када за њега тај посао обавља друго физичко и правно лице“ и да „трговац има право регреса према другим физичким и правним лицима из претходног става у случају да изгуби спор са потрошачем у вези са тачношћу података о измереној потрошњи у рачуну, ради наплате трошкова изгубљеног спора.“.

- Став 6 ваља допунити у смислу да је услуга читања мерног уређаја у циљу издавања рачуна бесплатна чак и онда кад услугу читања врши правно или физичко лице које није ангажовао трговац или тврди да га није ангажовао“.

- Убацити нови став са одредбом којом се свим трговцима услугама од општег економског интереса јасно ставља до знања да сваки месечни рачун за пружене и измерене услуге од општег економског интереса у обрачунском периоду од месец представља засебну облигацију и засебно доспева на наплату, и да камата тече одвојено за свако месечно задужење.

- Убацити нови став са одредбом према којој се уплатнице и признанице придружене рачуну смеју односити само на месец за који је рачун издат,

Члан 114: ПРАВО НА СУДСКУ ИЛИ ВАНСУДСКУ ЗАШТИТУ

Одредбу треба допунити тако да потрошач има право да покрене судски и вансудски поступак и онда кад трговац не одговори на рекламацију у законом прописаном року од осам дана.

Одредбу допунити новим ставом: „Трговац услуга од општег економског интереса је пре покретања извршног поступка за принудну наплату доспелих потраживања, дужан да потрошачу препорученом поштом упуту опомену у којем га позива да у року од 15 дана измири предметно потраживање под претњом покретања извршног поступка пред јавним извршитељем у складу са законом који регулише извршни поступак.

Није прихваћен коментар.

Свака услуга од општег економског интереса има своју посебност, па се разних аспеката (нпр. техничких) прописују услови за промену пружаоца услуге.

Није прихваћено.

Трговац у сваком случају има право на накнаду евентуалне штете по општим правилима (Закон о облигационим односима).

Није прихваћено.

За потрошача је ирелевантно ко врши услугу читавања, јер је за њега увек бесплатна.

Уређено Законом о облигационим односима.

Уплатнице, тј. признанице ако се издају уз рачун и представљају његов саставни део, прате и део који се односи на обрачунски период и износ.

Коментар прихваћен.

Чл. 114. ст.1. мења се и гласи: „Потрошач може покренути судски или вансудски поступак решавања потрошачког спора тек након протекла рока за добијање одговора на изјављену рекламацију у складу са овим законом или након протекла рока за добијање одлуке трговца који пружа услуге од општег економског интереса по изјављеном приговору у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.“

Коментар прихваћен.

У чл. 109. додаје се нови став 4. „Трговац је дужан да пре подношења предлога за извршење ради намирања новчаног

	Чланови 133, 135, 137 и 138. у потпоглављу главе 11 о туристичком путовању Брисати свако помињање „пријаве недостатка саобразности“. Члан 143: ФОРМАЛНИ УСЛОВИ ЗА ЗАКЉУЧЕЊЕ УГОВОРА У ставу 4, норма на коју се упућује није члан 119 већ члан 141. Члан 154: НОСИОЦИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА Унети нови став 3 који би гласио: „Приликом измена посебних прописа од значаја за потрошаче, друга министарства и регулаторна тела са законом утврђеним надлежностима у области заштите потрошача а која су надлежна за те измене дужна су да о тим изменама обавесте Министарство, а Министарство је дужно да овим субјектима у року од 30 дана изда мишљење о усаглашености тих измена са Законом о заштити потрошача и Директивама Европске уније које се односе на потрошаче. Члан 155: САРАДЊА У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ ПОТРОШАЧА Унети нови став 20, који би гласио: „Даје мишљења и препоруке другим министарствима и регулаторним телима у вези са изменама посебних прописа за које су ти субјекти надлежни а које су од значаја за потрошаче. Члан 157: НАЦИОНАЛНИ САВЕТ ЗА ЗАШТИТУ ПОТРОШАЧА - Убацити нови став 6 који би гласио: „Састаје се обавезно у случају измена Закона о заштити потрошача или измене других прописа од интереса за потрошаче, и то два пута: једном непосредно пред отварање јавне расправе о изменама и други пут ради верификације додатних измена у Нацрту које су производ предлога изнетих у јавној расправи. - Убацити нови став 7 који би гласио: „Усаглашава образложење завршног текста Нацрта који је производ јавне расправе.“	потраживања, потрошача лично обавести о постојању дуга и остави рок од 15 дана за измирење предметног потраживања под претњом покретања извршног поступка у складу са прописом којим се регулише извршни поступак. Није прихваћен коментар. Образложење као код коментара на члан 133. став 7. Нацрта. предлагача Удружења „Просперитет“. Коментар прихваћен. Није прихваћено. Давање мишљења органа прописано је чл.46. ст.3 Пословника Владе, а давање мишљење о усклађености са актима ЕУ није у надлежности овог министарства. Није прихваћено. Давалац коментара није добро означио чл. Нацрта. У сваком случају у претходном коментару дате су прописане надлежности. Није прихваћено. Коментар као горе, с обзиром да су у рад Националног савета укључени представници министарстава (чија министарства у складу са Пословником дају мишљења), представници удружења учествују у изради Нацрта преко рада у Радној групи, у коју су укључени и др. који су истовремено и чланови Националног савета и Радне групе.
--	--	---

Члан 159: АКТИВНОСТИ ОРГАНА АУТОНОМНЕ ПОКРАЈИНЕ И ЈЕДИНИЦЕ ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ Вратити у Нацрт избрисани став 2 који постоји у важећем Закону, и ккји гласи: „Органи аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе достављају годишњи извештај Министарству о спроведеним активностима на унапређењу заштите потрошача, у складу са ставом 1 овог члана, најкасније до 15. марта текуће године а претходну календарску годину.“ Члан 166: ФИНАНСИРАЊЕ УДРУЖЕЊА И САВЕЗА Вратити у Нацрт избрисани став 4 који постоји у важећем Закону, и који гласи: „Евидентирана удружења, односно савези који не обезбеђују средства из буџета Републике Србије, већ из других извора, дужна су да о томе обавесте надлежно Министарство у року од 30 дана од добијања тих средстава.“ Члан 167: БРИСАЊЕ ИЗ ЕВИДЕНЦИЈЕ Брисати уцењивачку тачку 2 у ставу 1 према којој се брише из евиденције удружење или савез ако не одреди свог представника за члана саветодавног већа и комисије за решавање рекламација потрошача на позив имаоца јавних овлашћења, јединице локалне самоуправе или трговца, осим у оправданим случајевима“. Члан 168: САВЕТ ПОТРОШАЧА Унети нову тачку 7 у став 2 која би гласила: „Разматра све промене Закона о заштити потрошача и других прописа који су од интереса за потрошаче“. Члан 170: ПОТРОШАЧКИ СПОР Унети нови став који би гласио: „Потрошач има својство потрошача и ужива своја права у смислу овог закона независно тога да ли је у судском спору тужилац или тужени“. Члан 192: КОЛЕКТИВНИ ИНТЕРЕС ПОТРОШАЧА	Није прихваћено. Досадашња обавеза јединице локалне самоуправе да доставе извештај представљало је испуњење формалности, без конкретног доприноса локалне самоуправе јачању заштите потрошача. Није прихваћено. Други извори финансирања су видљиви с обзиром на став 3. овог члана. Није прихваћен коментар, као горе образложење: Да би се удружење бавило заштитом потрошача не мора да се налази на евиденцији која се води код овог министарства. Према томе, ово је услов да би се удружење налазило на поменутој евиденцији, с обзиром да овај услов (учешће потрошачких организација у раду пружаоца услуга од општег економског интереса) представља јавни интерес. Није прихваћен коментар. Нема сметњи да ово што је предложено буде обухваћено тач.6) Нацрта. Није прихваћен коментар. Дефиниција потрошача у чл. 5. тач.1) Нацрта Није прихваћен коментар.
--	--

Док се Министарство правде и Министарство унутрашње и спољне трговине не удостоје да имплементирају директиве ЕУ о вези са колективном судском заштитом потрошача, у члан 192 став 2 ваља вратити непоштену пословну праксу, која је из ЗЗП без икаквог образложења избачена 2021. године – уз голему штету за потрошаче. КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ: - Предвидети привредне преступе за најтеже облике кршења потрошачких права. Прекршајни налози, чак и са пооштреним казнама, нису довољни. - Као нове облике прекршаје ваља предвидети: (1) нередовно читавање бројила, (2) нередовно слање рачуна за услуге од општег економског интереса, (3) исказивање кривотворених података о потрошњи у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса, (4) одбијање трговца услугама од општег економског интереса да допусти промену пружаоца услуга (тамо где је промена пружаоца могућа), (5) уступање података о личности без изричите писане дозволе потрошача и мимо услова у прописима о заштити података о личности, (6) условљавање потрошачевог права да изјави рекламацију, укључујући запремање и обраду рекламације, тиме да потрошач прво докаже своје својство купца или, у случају услуга од општег економског интереса, да докаже својство крајњег купца. Члан 214 (ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ) Брисати у целости. Члан 220 (ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ) Брисати помињање члана 4 став 1. Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача ЧЛАН 4 СТАВ 1: ЈОШ ЈЕДНОМ, СКРАЋЕНО Члан 220 Нацрта говори да је поред члана 6, који је у јавном интересу, приоритет за ступање на снагу дати је и члану 4 став 1 који је потпуно супротан јавном интересу, а подмукло се „шверцује“ уз члан 6!. Ова <i>par excellence</i> антипотрошачка одредба читав ЗЗП претвара у закон опционог карактера, уз „образложење“ које избегава да помене	Непоштена пословна пракса се налази у чл. 207. ст.3. Нацрта Није прихваћен коментар. Искуство је показало да је ефикаснија казнена политика увођењем прекршајних налога (с обзиром на потребно време од тренутка када се утврди повреда закона до тренутка изрицања санкције). Предложени прекршаји су садржани у чл.209. и 210. Нацрта (радња прекршаја другачије формулисана). Делимично прихваћено Брише се чл.214. ст.1. Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.
--	--

суштину ове по свему судећи корупцијом надахнуте промене: да се ЗЗП-у одузима карактер кровног и системског закона који потрошачу даје минимална права и да му се даје статус закона који може бити дерогиран не само секторским законима већ и сваком врстом подзаконског акта.

Овај злонамеран, подмукао, непријатељски акт против потрошача накнадно је преко медија – под притиском јавности – правдан некаквим усаглашавањем са регулативом Европском унијом, што је потпуна неистина, најобичнија манипулација у којој се Европска унија потура као „лош момак“ (као, она то тражи, нисмо ми који на томе инсистирамо) како би се замаскирало да је измена члана 4 став 1 заправо производ закулисных радњи у које је умешан сектор електричне енергије.

О свему што се тиче члана 4 став 1 и његове тобожње везе са регулативом Европске уније писали смо у одвојеном, опсежном документу на 10 страна који смо Министарству унутрашње и спољне политике послали 28. августа, па се овде тиме нећемо поново бавити. Само ћемо рећи следеће: *уклоните ту безумну измену, не трпајте потрошачима прст у око, не водите се на Европску унију и на уставно начело хијерархије правних аката, не правите од ЗЗП-а Закон о заштити крупних трговаца, прецизније Електродистрибуције Србије, Електропривреде Србије, топлана и других комуналних предузећа. Послушајте шта вам говоре потрошачке организације, друге организације цивилног друштва, Радна група за поглавље 28 Националног конвента и грађани. Не палите још један пожар незадовољства у већ прегрејаној друштвеној ситуацији. Не разарајте владавину права. Сетите се да нас чека отварање поглавље 28, и да уназађивање потрошачке заштите као заједничке европске тековине ЕУ неће толерисати.*

ДРУГА СИСТЕМСКА УНАЗАЂИВАЊА ПРАВА ПОТРОШАЧА У НАЦРТУ

На линији са катастрофалном изменом члана 4 став 1 је и недопустива деградација Закона о облигационим односима на ниво трећеразредног прописа који ће се применити само ако неку ситуацију не регулише секторски закон, а тај закон може бити – као што видимо из формулације члана 4 став 1 – и на штету потрошача, тј може предвиђати слабију заштиту његових права у односу на ЗЗП. На основу онога што пише у члану 3 став 7 Нацрта, можемо да закључимо да је законодавац оба за потрошаче системска закона – ЗЗП и ЗОО – подредио секторским прописима, у ситуацији када се

ти прописи пишу неусаглашено, за шта огромну одговорност сноси Министарство унутрашње и спољне трговине као координатор заштите потрошача у Србији. Напомињемо да се ти прописи пишу без учешћа потрошачких организација и веома често на штету потрошача (један од најдрастичнијих примера је члан 197а Закона о енергетици који је вишеструко неуставан и незаконит). Тражимо да се ова измена у ставу 7 члана 3 брише у пакету са ставом 1 члана 4.

Тренд несувислог и недобронамерног повлашћивања секторских прописа који су на штету потрошача уочљив је и у члану 110 став 1 Нацрта који остварење права потрошача на раскид уговора о пружању услуга од општег економског интереса условљава тиме да раскид буде „у складу са посебним прописима“. Ти прописи нису само секторски закони већ и подзаконски општи акти локалних самоуправа који регулишу услове и начин пружања комуналних услуга, а они, нарочито код даљинског грејања, предвиђају готово немогуће услове за раскид уговора. Министарство то јако добро зна. Тражимо да се допуна члана 110 став 1 брише. Ако ова идеја прође, шта може да спречи неку локалну самоуправу да забрани раскид таквог уговора у потпуности, као што је некада био случај у Нишу, пре но што је тамо средином прошле деценије избила комунална побуна због дивљања цена грејања? Дање, шта творце неког секторског закона, нпр оног о енергетици, може да спречи да у неким наредним изменама такође забране раскид уговора, што ће нарочито бити погубно ако законодавац остане при својој идеји да ЗОО претвори у пропис трећеразредног карактера. Можда мислите да смо параноични, али наша дубока скепса према намерама законодавца потиче од оног што видимо у стварности: од тренда смањивања потрошачких права али и других права грађана у Србији. Та скепса се претворила у пожар потпуне сумње са предложеном изменом члана 4 став 1 ЗЗП.

У Уводним одредбама Нацрта крију се још три веома проблематичне измене на штету потрошача које су, према документацији коју поседујемо, настале после завршетка рада Радне групе за измену нацрта. Те промене нису ограниченог већ системског карактера, и тражимо да се од њих одустане у потпуности.

Прет у око сваком грађанину ове земље је то што се из основних права потрошача (члан 2) искључује право на здраву и одрживу животну средину – без икаквог образложења за једну тако крупну законску измену којом се права потрошача у Србији суштински сужавају у односу на осам потрошачких права која гарантују Уједињене нације –

основано претпостављамо у корист свих који нашу земљу виде као одлагалиште индустријског отпада и копалиште литијума, бора и злата.

Даље, из права на задовољавање основних потреба изостављени су здравствена заштита, стамбени простор, образовање и хигијена. Ни за ову измену није приложено образложење.

На послетку, код права на избор као основног потрошачког права, испред дефиниције „могућност избора између више роба и услуга по приступачним ценама и уз одговарајући квалитет“ дописано је „тамо где је примењиво“ – што делује као поклон монополистима у смислу да цене њихових услуга не морају да буду приступачне и не морају да имају одговарајући квалитет“, јер забога то су монополисти и на њих поменуто право „није примењиво“. Нема образложења ни за ово крупно релативизовање.

Заправо, када читате званично образложење у вези са читавим чланом 2, не стичете утисак да се ту нешто суштински мења – исто као и у случају сада већ злогласне измене члана 4 став 1 и измене члана 3 став 7 који се тиче односа ЗОО према секторским законима. Образложења нема ни за допуну у регулативи раскида уговора о услугама од општег економског интереса (члан 110 став 1).

ОБМАЊУЈУЋЕ ОБРАЗЛОЖЕЊЕ НАЦРТА

Из приложеног можемо да закључимо да за потрошаче најштетније одредбе у овом Нацрту – одредбе које га чине изразито негативним за потрошаче и буде сумње у добре намере законодавца према потрошачима – није приложено никакво суштинско образложење! Само онај ко пред собом има важећи закон и Нацрт, па узме да упоређује сваки појединачни члан, што смо ми учинили, може да уочи да се ту нешто мења, и то крупно. Сматрамо да је званично образложење измена у Нацрту ЗЗП у најмању руку непоштено, нетранспарентно и обмањујуће, а све се то дешава у околностима сумњиво збрзане, кратке јавне расправе, уприличене усред сезоне одмора, која је одлуком Министарства унутрашње и спољне трговине продужена за 14 дана тек под крупним притиском јавности – укључујући подједнако провладине и од власти независне медије - након што је разобличено све оно што у званичном образложењу Министарства не пише, и све оно што је накнадно истицано а у образложењу Министарства је морало да

пише. Мора се рећи и да продужење јавне расправе није било праћено организовањем нове усмене расправе, да се предлагачи Нацрта суоче очима у очи са најширом јавношћу и струком и одговоре на бројне недоумице које овај Нацрт рађа.

(ОСТАЛА) ЛОША ЗАКОНСКА РЕШЕЊА

Остале законске измене – и добре и лоше – остају у дубоком далеком плану системских негативности за потрошаче у члану 2, члану 3 став 7, члану 4 став 1 (и са њим повезаним изменама у другим ставовима овог члана) и члану 110 став 1 Нацрта. И све те измене, осим ове последње, настале су мимо Радне групе за изразу Нацрта. Свеједно, осврнућемо се и на њих и дати наше сугестије (махом брисање или исправка).

(1) Прва фаза рока одговорности трговца за саобразност робе скраћена је са шест месеци на само месец дана. Да је ово учињено у склопу имплементације права на поправку из регулативе Европске уније, овакву једну драстичну промену могли бисмо да прогутamo, јер она би била уравнотежена кроз прописе који би омогућили бржу, доступнију и јефтинију могућност за набавку резервних делова и поправку, али и забранили „уграђене кварове“ због којих уређаји трају тек колико и рок саобразности односно гарантни рок. Пошто то није случај, јасно је да оно што пише у члану 56 став 7 и 8 Нацрта потиче од притиска трговаца на Радну групу и од нејаког отпора тим притисцима. Рок од месец дана је прекратак, већина несаобразности – осим код патика – не „исплива“ у том периоду када потрошач по принципу „шведског стола“ равноправно бира између поправке (која му се не може наметнути), замене, раскида уговора и правичног умањења цене. Потребно је да се, до имплементације „права на поправку“, или задржи важеће решење или да се стави дужи рок, на пример три месеца (најбоље је, као што смо рекли, да се читав Нацрт повуче до даљњег, изузев члана 6).

Још нешто у вези са горе наведеним: не можемо да кажемо да продужетак рока у којем је терет доказивања саобразности на трговцу са шест месеци на две године било каква утеха или надоместак за драстично скраћење прве фазе рока трговчеве одговорности за несаобразност са шест месеци на месец дана. Просто, овај терет доказивања је мртво слово на папиру. Пример су патике: трговац се заклони иза кривотвореног налаза неке неакредитоване лабораторије и што се њега тиче испунио је законски услов терета

доказивања. То што поједине колеге медијатори мисле другачије – да је терет доказивања испуњен тек обраћањем „акредитованом телу“ (а то јеу садашњим околностима искључиво судски вештак) – није ни од какве опипљиве користи за потрошача, који ће на послетку морати да иде на суд. Што је, како ствари стоје, и даље природна реткост – због мале вредности спорова и адвокатских трошкова, којих се сваки потрошач оправдано плаши, посебно сад кад је адвокатска тарифа поскупела.

(2) У члану 59 став 6 Нацрта предвиђен је субјективни рок за улагање рекламације. Осим што се ради о недопустивом ограничењу права потрошача на рекламацију, оно је и нефункционално. Како ћемо доказати – осим у случају рачуна за услуге од општег економског интереса – колико је времена прошло од уочавања несаобразности до њеног рекламирања? Ово ваља брисати.

(3) Из регулативе о рекламације и њеном решавању (члан 63) уклоњена је одредба о обавези потрошача да приликом рекламирања поднесе и рачун, слип или други доказ куповине. Ова одлука уводи правну несигурност. Како ћемо доказати да је роба А купљена у продавници Б? Шта је повезница између њих? Је л' трговац треба потрошачу да верује на реч? Је л' потрошач – у околностима изостанка јасне регулативе и примене начела „што није забрањено дозвољено је“ треба да се ослања на трговачку праксу када му трговац затражи да докаже да је баш код њега купио робу? Нико није на добитку од брисања важеће законске одредбе, коју можда треба унапредити, нпр помињањем да је и банкарски извод доказ куповине, али је никако не треба брисати. Вратити раније решење, уз допуну да доказ може бити и извод из банке, код безготовинских плаћања.

(4) Члан 107 предвиђа поштравање услова за активирање заштите од искључења пружања услуга од општег економског интереса када потрошач оспорава рачун. Док по још важећем закону потрошач треба да „оспори“ рачун (постојање или висину износа) – имплицитно рекламацијом - и настави да уплаћује рачуне за текуће обавезе да би уживао заштиту од искључења. Нацрт ово оспоравање прецизира и тиме сужава потрошачево право да добије поменућу заштиту – наиме, добиће је само ако покрене судски или вансудски поступак или ако се нађе на удару извршног поступка. Чему онда служе рекламација и рекламациони поступак? Ако ова измена буде усвојена – а ради се, како пише у нацрту, о „значајној новини“ без појашњења да се ради о негативној новини – овде ће превасходно профитирати медијатори, за које у пракси видимо да нису дорасли борби са пружаоцима услуга од општег економског интереса, али ће свакако

примати новац из буџета за свако ангажовање, којих ће наравно да буде много јер ниједан потрошач неће хтети да буде искључен и мораће д их ангажује само да би избегао искључење. Даље, потрошачи електронских комуникационих услуга биће повлашћени у односу на потрошаче других врста услуга од општег економског интереса, јер Закон о електронским комуникацијама на овом плану следи решење из важећег ЗЗП-а, па је чак и прецизнији јер експлицитно говори о „уплати неспорног дела рачуна“, што је формулација која у ЗЗП-у недостаје, омогућавајући нпр ЕПС-у да од потрошача као услов за рекламирање траже да прво уплате читав спорни рачун, колико напумпан био. Унете измене треба брисати.

(5) Код саобразности туристичког путовања, у члановима 133, 135, 137 и 138 Нацрта, уводи се нешто што се зове „пријава недостатка саобразности путника за време трајања туристичког путовања“, а што се „не сматра рекламацијом“. Ово решење делује као компликовање остварења права потрошача из несаобразности туристичког путовања. Путник, тј потрошач, дакле мора још током извршења услуге а „без непотребног одлагања, узимајући у обзир околности случаја“ организатору пријављује сваку несаобразност која је обухваћена уговором о организовању путовања“. Пошто ова пријава изричито није исто што и рекламација (члан 133 став 7), јављају се три питања: (1) Да ли путник који не пријављује несаобразности током путовања губи право на рекламацију после завршетка путовања? (2) Каква је регулатива овог „пријављивања“, тј у каквој се форми оно даје (обавеза организатора да путницима омогући обраћање „једноставан и приступачан начин“ не значи ништа), како се сутра доказује да је било пријаве, у каквој форми се даје одговор на пријаву, шта такав одговор мора да садржи, у ком року тај одговор мора да се пружи (пише „без одлагања“), (3) може ли се рекламација уложити и за време путовања или је она могућа само после путовања? Унете измене треба брисати.

(6) Из члана 159 Нацрта (члан 137 важећег закона) упадљиво је изостављена обавеза органа аутономне покрајине и јединице локалне самоуправе да Министарству једном годишње достављају извештај о спорведеним активностима на унапређењу заштите потрошача, најкасније до 15. марта текуће године за претходну календарску годину. Локалне самоуправе се ионако веома истичу по гажењу права потрошача комуналних услуга, па им се брисањем поменуте обавезе још више олакшава да раде шта хоће кроз опште акте локалних самоуправа који, према члану 13 Закона о комуналним делатностима, служе као општи услови коришћења комуналних услуга. У образложењу

Нацрта, брисање поменуте обавезе извештавања се не помиње. Занимљиво, та обавеза из важећег закона је постојала у верзији Нацрта који је израдила Радна група за израду Нацрта, па је ово још један разлог за дубоку сумњу да су крупном смањивању права потрошача услуга од општег економског интереса кумовали – интереси крупних пружалаца ових услуга, по правилу монополиста, а не, како је јавности објашњавано накнадним саопштењима, захтеви усаглашавања са директивама Европске уније. Ваља вратити ранију, тј важећу одредбу.

(7) Министарство одустаје од идеје транспарентности финансирања потрошачких удружења и савеза, па је из члана 166 Нацрта (садашњи члан 144) изостављено оно што предвиђа важећи закон: да су „евидентирани удружења, односно савези који не обезбеђују средства из буџета Републике Србије, већ из других извора, дужна да о томе обавесте надлежно Министарство у року од 30 дана од добијања тих средстава“. У образложењу се промена не помиње, али је Радна група усвојила ту промену, па је био ред да се макар каже зашто ју је усвојила, ако већ не због кога. Сматрамо да важећу одредбу треба оставити на снази.

ПОСТОЈЕЋИ ПРОБЛЕМИ КОЛИ НИСУ УКЛОЊЕНИ, А НА КОЈЕ ЈЕ ЕФЕКТИВА УКАЗАЛА 2023. ГОДИНЕ

Удружење потрошача Ефектива, одазивајући се на јавни позив Министарства унутрашње и спољне трговине за слање предлога и сугестија у вези са изменама и допунама ЗЗП, упутило је Министарству 14. септембра 2023. свој списак онога што у закону треба променити и шта у закон треба убацити због разних нејасноћа, недорађености, техничких омашки, неспретних реченичних конструкција, правних празнина, „рупа“ и неадекватних решења које трговци, нарочито они крупни, користе да масовно крше права потрошача. Текст је у целости окачен на сајту Ефективе, (<https://efektiva.rs/aktuelnosti-efektiva/potrosaci-aktuelnosti/predlozi-efektive-za-izmene-zakona/>), што значи да је са њим упозната и јавност.

Какви су резултати наше иницијативе и велике количине утрошеног времена? Готово никакви. Као да нико није прочитао оно што смо послали, а послали смо 61 (и словима ШЕЗДЕСЕТ ЈЕДНУ) сугестију. Видимо крупан корак напред у Нацрту само у регулативи гаранције, али не обавезно због нас јер су и трговци и потрошачи имали ноћне море на овом пољу након измена закона из 2021. године. Наше сугестије у вези

са гаранцијом тек су делић оног што смо заиста добронамерно предложили да се измени ради лакше примењивости закона, попуњавања правних празнина, откалањања нејасноћа, итд. Чак смо указали на копи-пејст и језичке грешке које се понављају од 2010. године. Министарство чак ни то није исправило. Зашто? Сујета? Презир према стручности? Презир појединаца због јавних критика и ранијих сукоба? Шта год да је разлог, глупости из важећег и ранијих закона још су присутне у Нацрту, а у пракси трпе потрошачи, које не интересују ни сујете ни зајевце.

Уз овај документ одвојено шаљемо Министарству ПОНОВО наш 61 предлог. Да ли ће да га чита или неће – на то не можемо утицати. Али можемо да обавестимо јавност о томе шта смо предложили, па нека јавност суди о квалитету предложеног и о разлозима да се предложено уопште не узима у обзир.

Ево шта смо поред осталог тражили 2023. године, и још тражимо, сведено на 19 тачака (видети одељак 2 овог обрасца) – колико год то Министарство игнорисало:

(1) Потребно је да се дефинишу неки појмови, као што су „издавалац комерцијалне гаранције“, „изричита сагласност потрошача“ и „текућа потрошња“. Издавалац комерцијалне гаранције није исто што и давалац, и то мора да се објасни а не да се препушта тумачењу. Изричита сагласност потрошача се не може дати потписивањем уговора или пристанком на опште услове пословања већ само кроз одвојену писану и потписану изјаву – а то је нешто што „не знају“ многи трговци али и тржишни инспектори. Кад се дефинише у закону мораће да сазнају. Ма послетку „текућа потрошња“ – то није било која потрошња већ она која је остварена у текућем месецу, између два читавања мерила односно бројила.

(2) Тражимо да се осујети распрострањена непоштена, тј обмањујућа пословна пракса коју примењују трговци техничком робом а у последње време и Електропривреда Србије: да се рекламација одбије с тим што се поступање по њој наставља али на „добру вољу“ трговца, на његову иницијативу и по његовим за потрошаче недокучивим правилима. У наш предлог смо ставили више решења овог проблема. Још само да неко прочита и крене нешто институционално да ради, с обзиром на размере проблема.

(3) Тражимо да се сузбије шинкфлација. Она јесте непоштена пословна пракса, и ми је предлажемо за посебно истакнуту врсту обмањујуће пословне праксе која се таквом сматра у сваком случају.

(4) Тражимо да се исправи техничка, копи-пејст грешка код продаје на даљину која потпуно безвезе прави проблеме у пракси (обавештење није исто што и образац за одустајање), а налази се у члану 30 став 7 Нацрта, тј члану 28 став 7 важећег ЗЗП – и то још од 2010. године! Хајде нека неко коначно примети ту глупост после 15 година!

(5) Тражимо да критеријум читљивости онога што пише у обавештењу потрошача и образцу за одустајање од уговора на даљину односно уговора закљученог изван пословних просторија буде врло егзактан, као у Закону о заштити корисника финансијских услуга: фонт Тајмс њу роман, величина 11, да више немамо питање да ли су пензионерима, жртвама предаторских фирми, читљива лилипутанска слова величине 5 и 6.

(6) Тражимо да се регистар „Не зови“ прошири и на мобилне апликације, с обзиром на технолошки напредак.

(7) Тражимо да се утврди на основу чега конкретно трговац у рекламционом поступку доказује да је испунио законску обавезу да докаже саобразност. Знамо да се нпр мишљења лабораторија за процену квалитета робе на сматрају доказима јер те лабораторије и даље не поседују потребне акредитације, а још су и под врло сумњивим околностима још у децембру 2021. године престале да раде са физичким лицима, што је чиста дискриминација.

(8) Тражимо да се код рекламације изричито помиње израз „рекламациони поступак“ како би се појединим адвокатима, заступницима крупних трговаца спортском опремом избио „аргумент“ да „не постоји рекламациони“ већ само „судски поступак“, и да према томе потрошач ако хоће решавање очито незаконито одбијене рекламације мора да тужи и излаже се трошковима адвоката.

(9) Тражимо да се прецизира шта се тачно дешава у рекламационом поступку када потрошач прећутно одбије трговчев предлог за решавање рекламације, јер то је голема правна празнина и трговци не знају како у тој ситуацији да се понашају.

(10) Тражимо да се исправи наслов поглавља о заштити потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга, који од 2021. године у наслову садржи ограду „осим услуга од општег економског интереса“. Ова интервенција, која је опстала у Нацрту, правно искључује примену концепта саобразности у регулативи услуга од општег економског интереса. То даље рађа питање да ли потрошач услуга од општег економског интереса има право на правично умањење цене, које проистиче управо из саобразности. Ми знамо да га потрошач у пракси има, али правно гледано – потрошач има право само на раскид. То је, наравно, глупост која хитно мора да се исправи. Ограда „осим услуга од општег економског интереса“ мора да се брише.

(11) Тражимо да се интервенише језички на одредби из члана 107 став 8 Нацрта (идентична као у члану 85 став 6 ЗЗП). Њоме се трговцима услугама од општег економског интереса забрањује да овлашћују друга правна или физичка лица да се обраћају потрошачу без претходно добијене изричите сагласности потрошача. Одредба има врло неспретну реченичну конструкцију, а као такву је пружаоци услуга користе да заобиђу речену забрану. Таква њихова „креативна тумачења“ подржавају и поједини тржишни инспектори. Одредба гласи: „Забрањено је да трговац овласти друго правно или физичко лице да се обраћа потрошачу, без претходно добијене изричите сагласности потрошача, лично, путем телефона, факса, поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину, ради остваривања потраживања из уговора“. Проблем је у томе што се уметнут, зарезима омеђен део реченице „без изричито добијене изричите сагласности потрошача“ налази на неприродном месту у главној реченици, што операторима даје крила да одредбу тумаче у смислу да се изричита сагласност потрошача може добити „лично, путем телефона, факса поште, електронске поште или другог средства комуникације на даљину“. Оператори тиме бране свој став да се изричита сагласност потрошача подразумева ако је потрошач стављањем потписа на уговор прихватио опште услове пословања у којима једна клаузула омогућава уступање потрошачевих личних података другим правним и физичким лицима. Тржишна инспекторка која је одбила потпуно оправдану иницијативу Ефективе против једног од оператора тврдила је да се изричита сагласност потрошача „по слову закона“ може дати и путем телефона (?!), а потрошач ју је, ето, дао у писаном облику прихватањем општих услова. Норма из члана 85 став 6 ЗЗП, са малим преслагањем речи, остаје потпуно иста а онемогућава оваква тумачења. Пресложена одредба би гласила (уметнути део реченице дајемо курзивом): „Забрањено је трговцу да без

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

(12) Тражимо да се законски строго ограничи уступање потраживања за пружене услуге од општег економског интереса, уз примену прописа о заштити података о личности, уз обавезу претходног добијања изричите дозволе потрошача за такво једно уступање.

(13) Тражимо да се рачуни за услуге од општег економског интереса и опомене пред утужење и обуставу услуге изричито повежу са регулативом повремених потраживања из Закона о облигационим односима. Дакле, и рачуни и опомене морају бити у складу са тиме да свако повремено потраживање доспева одвојено, и да од сваког одвојеног датума доспећа одвојено теку камата и рок застаре. Опомене морају бити спецификоване по месецима, уплатнице и признанице уз рачун морају бити јасно повезане подацима са телом рачуна, то јест да јасно важе само за конкретан месечни рачун.

(14) Тражимо да се доради одредба о праву на промену пружаоца услуге од општег економског интереса која је задржана у Нацрту (члан 111). Она је веома непрецизна и даје могућност за широка тумачења. У пракси добијамо много питања потрошача у вези са њом јер је крајње општег карактера и пружаоци електронских комуникационих услуга је игноришу. Мора се јасно назначити у којим ситуацијама се може применити и на које врсте услуга. Очито може (за сада) само код електронских комуникационих услуга, али остаје нејасно код које врсте ових услуга и под којим условима.

(15) Тражимо да услуга читавања мерних уређаја за пружње услуга од општег економског интереса буде бесплатна и онда када је пружају нека друга лица која није ангажовао трговац услугом од општег економског интереса, већ их само препоручује не свом сајту, ограђујући се тобож од било какве везе са њиме. Пошто уговоре са „читачима“ закључују стамбене заједнице, ти читачи су потпуно изван контроле и могу да раде шта хоће потрошачима, па и да им намештају напумпане рачуне као казну зато што нису платили услугу читања која је по закону бесплатна. Недопустиво је да се на ове „читаче“ не примењује ЗЗП само зато што поједине топлане неће да преузму своју

законску одговорност да пружају услугу даљинског грејања према измереној потрошњи.

(16) Тражимо да се због судија – које тврде да имају недомицу да ли се ЗЗП примењује онда када је потрошач тужена страна у поступку – прецизира нешто што не би требало да се прецизира, али у Србији очито мора: Потрошач има својство потрошача и ужива своја права у смислу овог закона независно тога да ли је у судском спору тужилац или тужени“. Ово се дешава јер доста судија не примењује ЗЗП изван посебних потрошачких парничних спорова у којима је потрошач увек тужилац.

(17) Тражимо да се потрошачима врати њихово стечено право на колективну заштиту од непоштене пословне праксе које им је без икаквог образложења одузето изменама ЗЗП из 2021. То образложење и даље чекамо.

(18) Тражимо да се казнена политика према трговцима поопштри увођењем привредних преступа за најтеже облике недела према потрошачима.

(19) Тражимо да се као нови прекршаји предвиде: (1) нередовно читавање бројила, (2) нередовно слање рачуна за услуге од општег економског интереса, (3) исказивање кривотворених података о потрошњи у рачуну за пружене услуге од општег економског интереса, (4) одбијање трговца услугама од општег економског интереса да допусти промену пружаоца услуга (тамо где је промена пружаоца могућа), (5) уступање података о личности без изричите писане дозволе потрошача и мимо услова у прописима о заштити података о личности, (6) условљавање потрошачевог права да изјави рекламацију, укључујући запремање и обраду рекламације, тиме да потрошач прво докаже своје својство купца или, у случају услуга од општег економског интереса, да докаже својство крајњег купца.

ЈОШ НЕКЕ СУГЕСТИЈЕ И ЗАХТЕВИ

Поред наведених 19 тачака из онога што смо предложили још 2023. године, имамо још шест предлога у вези са Нацртом који је изнет на јавну расправу:

(1) Залажемо се за то да сваки пружалац услуге од општег економског интереса мора потрошачу, пред покретање поступка принудне наплате доспелих потраживање пред

јавним извршитељем, да упути потрошачу опомену пред покретање извршног поступка. Наиме, након што је изменама Закона о извршењу и обезбеђењу, услед притиска комуналних предузећа на Министарство правде, укинута обавеза пружалаца ових услуга да јавном извршитељу шаљу доказ о слању писане опомене потрошачу, опомена је престала да буде од процесног значаја пред јавним извршитељем и остао јој је такав значај само пред судом, и то само у оним локалним самоуправама и у оним секторима пружања услуга који такву опомену предвиђају. Наиме, опомена пред утужење није предвиђена ниједним законом који се односи на све врсте услуга од општег економског интереса или барем комуналних и сродних услуга, у складу са терминологијом Закона о извршењу и обезбеђењу. А та опомена има огроман значај за потрошача – то је последњи покушај мирног решавања ситуације поводом неизмирених потраживања. Потрошач може на опомену одговорити плаћањем неизмирених рачуна а може одговорити и рекламацијом у којој ће оспорити висину односно постојање потраживања. Опомена је и у духу настојања државе да вансудски решава спорове потрошача и трговаца, а и у духу је добрих пословних односа и пословних обичаја. Опомена је такође одбрана потрошача од напречац измишљених потраживања која се само сруче потрошачу на главу у извршном поступку а да он није ни знао за њих. Предлажемо да се опомена са роком од 15 дана за плаћање уврсти у закон у члан 114 овог Нацрта, или у неки будући нацрт, јер се за повлачење овог који коментаришемо – здушно залажемо због његове свеукупне штетности за потрошаче.

(2) У регулативи „комерцијалне гаранције“ ваља предвидети веома честу ситуацију у пракси: регистровање гаранције на сајту произвођача. Шта је правно ова регистрација? Да ли се то сматра тренутком уручења гаранције? Да ли је то тренутак активирања гаранције? Да ли је то гаранција у електронском облику? Ако јесте, како се то уклапа са законским захтевом да је „за издавање гарантног листа у електронском облику потребна сагласност потрошача“? Ми не видимо такву сагласност. Потрошач је кроз регистрацију – ако се то сматра тренутком стварног давања гаранције – заправо принуђен на тај чин, јер другачије права из гаранције не може да оствари.

(3) Залажемо се – што смо истакли и у једном стручном тексту (<https://efektiva.rs/aktuelnosti-efektiva/potrosaci-aktuelnosti/nesaobrazna-roba-prava-potrosaca/>) – за бољу систематизацију комплетне одредбе о Захтеву за отклањање несаобразности. Излагање мора бити методолошки јасно. Ваља ићи од прве фазе ка другој фази рока одговорности продавца за саобразност робе, а не обрнуто како је у

	важећем закону и у Нацрту. Заједничка правила и изузетке треба ставити на крај. Закон треба писати тако да се лако користи и да не рађа недоумице код читаоца – и трговаца и потрошача. (4) Ваља прописати да друга министарства морају обавештавати Министарство о измени или допуни постојећих прописа или доношењу нових прописа који су од утицаја на права потрошача, и да морају затражити мишљење не само Министарства већ и потрошачких организација. (5) Ваља прописати да при изради сваког секторског закона од значаја за потрошаче у радне групе морају под обавезно бити позивани представници потрошачких организација, јер се ти прописи кроје уз големо непознавање потрошачког права и потрошачких прописа, укључујући Директиве ЕУ – уз огроман утицај сектора који су картелски повезани (топлане) и под утицајем монопола. (6) Тражимо, на послетку, а нарочито после скандалозних дешавања у вези са овим Нацртом, његовим накнадним дописивањем и карактеристикама текуће јавне расправе, да се уведе јача улога тренутно потпуно неактивног Националног савета за заштиту потрошача. Уместо да статира у кукурузу, тражимо да се пропише да се тај савет састаје обавезно у случају измена Закона о заштити потрошача или измене других прописа од интереса за потрошаче, и то два пута: једном непосредно пред отварање јавне расправе о изменама и други пут ради верификације додатних измена у Нацрту које су производ предлога изнетих у јавној расправи. То је наш предлог за сузбијање закулисних радњи на штету потрошача какве се сада дешавају.	
9	Марко Лекић Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Похваљујем настојање да се обухватно уреди заштита потрошача, укључујући и дигиталне садржаје и услуге. Међутим, најозбиљнији проблем представља предложена измена члана 4. став 1, којом се мења „правило судара“ између овог закона и посебних прописа. Брисањем изричитог услова да посебан пропис мора обезбедити виши (или барем исти) ниво заштите од овог закона, отвара се простор да се у појединим	

секторима (комуналне услуге, енергетика, електронске комуникације и сл.) ниво заштите потрошача фактички спусти испод стандарда које утврђује општи закон.

Предлажем:

- враћање јасног стандарда да посебан пропис може дерогирати овај закон **само ако обезбеђује најмање исти, а по могућству виши, ниво заштите потрошача;**
- увођење изричите забране да **подзаконски акти и акти јединица локалне самоуправе** умањују права из овог закона;
- увођење правила да се у случају колизије или сумње **примењује повољније решење за потрошача** (*in dubio pro consumatore*), ради правне сигурности и уједначене праксе.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену

Члан 4. став 1 — важећи у Нацрту (извод):

„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, примењују се ти посебни прописи.“

Предлог измене члана 4. став 1:

„Одредбе овог закона примењују се на односе потрошача и трговаца који су предмет уређења овог закона. Одступање је дозвољено **само** ако посебан закон, који уређује исте односе, **обезбеђује најмање исти ниво заштите потрошача** као овај закон; у том случају примењује се тај посебан закон. Ако посебан закон обезбеђује **виши ниво заштите**, примењује се као повољнији.“

Нови став (изричита забрана снижавања заштите подзаконским актима):

„Одредбе подзаконских прописа и аката јединица локалне самоуправе **не могу умањити** ниво заштите потрошача утврђен овим законом.“

Нови став (правило повољнијег тумачења):

„У случају колизије одредаба или сумње у погледу примене овог закона и посебних прописа, **примењују се одредбе и тумачење повољније за потрошача.**“

Делимично прихваћено

Измењена норма као што је напред наведено.

	(По потреби, може се додати и техничка напомена у прелазним и завршним одредбама да се рокови и поступци по главама IV, VI и IX овог закона сматрају минималним стандардом који посебни прописи не смеју умањити.) Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача - Очување јединственог минимума заштите. Општи закон поставља општи, препознатљив минимум права потрошача (нпр. рокови за одговор и решавање рекламације, јасна информациона обавеза, право на одустанак код уговора на даљину). Ако се дозволи да било који посебан пропис има предност без услова „најмање исти ниво заштите“, реално је очекивано да у појединим секторима дође до снижавања стандарда (нпр. продужавање рокова за решавање рекламације, рестрикције у правима из уговора на даљину). - Правна сигурност и уједначена пракса. Потрошач мора знати да, без обзира на сектор, има најмање права прописана општим законом. Неуједначена секторска правила без јасне „кочнице“ доводе до правне несигурности и неједнаког положаја потрошача у зависности од услуге/локације. - Хијерархија прописа и локални акти. Иако локални акти не могу дерогирати закон, у пракси подзаконски и локални акти често „кроје“ процедуре. Изричита законска забрана умањења права на том нивоу пресеца потенцијалне спорне праксе и спречава „тихо“ разводњавање заштите. - Начело повољнијег тумачења за потрошача. Ово начело је у духу савремених потрошачких стандарда и помаже органима надзора и судовима да у случају сумње одрже виши стандард заштите, без потребе за честим новим изменама закона. - Административни утицај. Предложене измене су нормативно јасне и не носе значајан фискални ни административни терет: не уводе нове обавезе, већ чувају постојећи минимум и спречавају деградацију права.	
10	Акционарско друштво „Електропривреда Србије“ Име и презиме лица које доставља предлоге: Милош Лазић, Славица Деспотовић	

Начелне примедбе на текст Нацрта закона о заштити потрошача

Предложене измене базиране су на чињеници да, поред снабдевача као пружаоца услуге од општег интереса, у процесу издавања рачуна потрошачима за извршену услугу од општег интереса учествују и други субјекти који по закону обављају део потребних активности (очитавање остварене потрошње електричне енергије на бројилима, утврђивање исправности истих итд.).

У том смислу, реализација наших предметних обавеза условљена је њиховим благовременим поступањем. Тачније, снабдевач није у могућности да самостално и без учешћа других субјекта да одлучи о основаности рекламације у законском року. Свака рекламација која се односи на количину потрошене електричне енергије захтева проверу од стране оператора система, често и поновни излазак на лице места ради поновног очитавања, провере исправности мерења и др.

Примедбе на текст Нацрта закона о заштити потрошача (наводе се примедбе на конкретан члан, став...)

Члан 63. став 9.

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

Предлог 63. став 9:

Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана, а за услуге од општег интереса у року од 15 од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи информацију о пријаме у рекламације, подлогама на бази

Није прихваћен коментар.

Закон о заштити потрошача је кровни пропис и регулише однос трговца и потрошача на одређени начин. Однос са другим прописима је регулисан чл.4. Нацрта.

којих трговац одлучује о поднетој рекламацији, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу, намештај и услуге од општег интереса, од дана подношења рекламације.“

Члан 104. став. 2.

Трговац је дужан да:

- 1) омогући потрошачу упознавање унапред са свим условима коришћења услуга од општег економског интереса и те услове јавно објави;
- 2) не врши дискриминацију потрошача;
- 3) услугу обрачунава применом цена утврђених посебним прописима.

Предлог члана 104. новог става иза става 2:

Иза предложеног става 2, предлаже се додавање новог става који гласи:

„Не сматра се дискриминацијом потрошача када Трговац који пружа услугу од општег економског интереса издаје рачун применом различитих начина утврђивања потрошње“.

Члан 112. став 1.

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

Предлог члана 112. став 1:

„Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену

Није прихваћен коментар.

Закон о заштити потрошача је кровни пропис и регулише однос трговца и потрошача на одређени начин. Однос са другим прописима је регулисан чл.4. Нацрта.

Није прихваћен коментар.

Закон о заштити потрошача је кровни пропис и регулише однос трговца и потрошача на одређени начин. Однос са другим прописима је регулисан чл.4. Нацрта.

потрошњу и задужење за обрачунски период у складу са законом који ову материју уређује на посебан начин.“

Образложење достављеног предлога

Предлог става 9, у члану 63:

Рок од 15 дана у предлогу, предвиђен је за прикупљање потребних података и израду и достављање обавештења купцу о пријему и начину решавања његове рекламације. Наведени рок, по оцени предлагача, представља адекватан временски период у ком трговац може прикупити потребне информације имајући у виду да у конкретном случају – пословима снабдевања електричном енергијом, податке и подлоге за одлучивање по поднетој рекламацији трговац прибавља од другог субјекта, који пружа услуге од општег економског интереса и сходно својим јавноправним овлашћењима је задужен за прикупљање односно израду података на бази којих се одлучује о основаности рекламације.

Са тим у вези, предлог новог става 9. формулисан је имајући у виду да одговор потрошачу о основаности његове рекламације има све елементе управног акта, исти није могуће изградити без претходног прибављања свих неопходних подлога из надлежности другог правног лица (Оператора дистрибутивног система), у првом реду података о потрошњи, на основу којих Трговац врши обрачун и издаје рачуне за конкретан обрачунски период.

Дакле, егзактни подаци о оствареној потрошњи могу се добити само и искључиво од оператора дистрибутивног система, који има обавезу да једном у три месеца изврши читавање мерног места и утврди стварну потрошњу.

За решавање рекламације о приговору потрашача електричне енергије предложен је рок од 30 дана како би трговац, успео да прибави подлоге Оператора дистрибутивног система, без којих није могуће решити рекламацију потрашача и донети исправну одлуку.

Предлог новог става, иза става 2 у члану 104:

Решење предложено новим ставом 2, односи се на оне ситуације у којима трговац, конкретно пружалац услуга од општег економског интереса има на располагању податке од значаја за одређивање цене услуга, који подаци су генерисани на различите

начине, односно до којих је дошао применом различитих метода у оквиру својих надлежности.

Конкретно, у једном референтном периоду, за купце за које је извршено читавање бројила, рачуни за утрошену електричну енергију биће формиран на бази остварене потрошње, док ће за остале купце бити одређени према референтној потрошњи из претходног периода.

У том смислу, у једном истом временском (обрачунском) периоду, цена услуге за један број купаца биће одређена на бази егзактног параметра (стварене потрошње), док ће за други део купаца иста бити одређена на бази претходне потрошње у референтном периоду (процењена потрошња). И поред чињенице да се начини на које се одређује цена у једном обрачунском периоду разликују, уочена разлика не може представљати дискриминацију будући да предметне податке од значаја за одређивање потрошње, добија од трећег лица – конкретно оператора дистрибутивног система као искључиво надлежног субјекта за њихово читавање – генерисање, који наведене активности обавља под условима и на начин дефинисаним релевантним законским и подзаконским актима.

Другим речима, имајући у виду да сходно Уредби о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом, оператор дистрибутивног система има обавезу да најмање једном у три месеца изврши читавање мерних уређаја (утврди стварну потрошњу), нема места закључку да постоји дискриминација одређеног броја купаца, већ се искључиво ради о различитом начину утврђивања остварене потрошње, која остаје једини елемент у том сегменту на бази ког трговац утврђује цену услуге.

Предлог става 1. у члану 112.

Предложеним ставом, врши се усклађивање периода у којима потрошачи електричне енергије могу пратити своју остварену потрошњу у складу са Законом о енергетици, а која утврђује обавезу оператора дистрибутивног система да информације о обрачуну засноване на стварној потрошњи ставља на располагање крајњем купцу најмање сваких шест месеци или свака три месеца на захтев (члан 197а закона о енергетици)..

Имајући у виду да, у складу са новим решењима из Закона о енергетици, и сами потрошачи – купци имају могућност да читавањем бројила прате сопствену потрошњу, интенција је да се утврђивање стварне потрошње временски коначно утврди у року од 6 месеца, као најдуже интервалу, који је доносилац прописа имао у виду као релевантан за адекватно утврђивање остварене потрошње. Додатно, има упориште и у члану 4. став 1. нацрта закона о заштити потрошача.

11	Транспарентност Србија Спорна одредба из Нацрта закона Члан 4. ст. 1, као и повезани делови Образложења <i>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, примењују се ти посебни прописи.</i> Коментар одредбе и пратећег образложења и предлози ТС за размишљање Предложена одредба уноси недопустиву правну несигурност. Да би могло да се закључи да ли ће се применити норме Закона или норме неког другог прописа, било би потребно у сваком конкретном случају утврђивати да ли одредбе посебног прописа уређују предметни однос, а поврх тога и који је био циљ доношења одредбе посебног прописа. Очигледно је да и по једном и по другом питању могу легитимно постојати различита мишљења и ставови и да се то може веома негативно одразити на примену норми, створити потребу за интервенцијама органа управе и угрозити или успорити остваривање заштите. Поред тога, супротна је Уставу (чланови 194. и 195) и стога недопустива било која ситуација у којој би се законске норме дерогирале, не само одредбама другог закона, већ и актима ниже правне снаге ("посебни прописи"). Са становишта целисходности нормирања (сврха доношења Закона) и целовитости правног система Републике Србије, сматрамо да би у овом Закону требало поставити минималне стандарде заштите потрошача, односно такве који би морали да важе и у свим посебним областима. Уколико је целисходно и у складу са најбољим европским и светским стандардима да обим заштите потрошача у појединим областима буде нижи, онда би све такве ситуације требало навести у овом "кровном" закону у форми	Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.

изузетака (што је делом и учињено у наставку члана 4, навођењем односа на које се акон не примењује).

У образложењу нацрта Закона и Анализи нисмо пронашли аргументе за предложену измену у односу на норму актуелног Закона из 2021. чл. 4. ст. 1.: "Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима." Напротив, у Образложењу се наводи очигледно нетачна тврдња да је у питању „прецизно систематизована одредба којом се обезбеђује хармонизација са другим законима и спречава колизија прописа“. Прецизније речено, ова тврдња је можда истинита када је реч о областима на које се Закон неће примењивати (уопште), али ни мало када је реч о областима на које се он „примењује“, али се уједно примена фактички искључује тиме што одредба другог прописа садржи другачије правило. Иако сматрамо да је и норма постојећег Закона мањкава, јер може створити потребу да се утврђује да ли посебне одредбе обезбеђују виши ниво заштите потрошача од оног из Закона и да ли је одредба донета са истим циљем, чини се да је циљ због кога је формулисана на тај начин био користан и да би га требало очувати, уз прецизнију формулацију.

На пример, норма постојећег Закона би могла да се измени на следећи начин:

"Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца који су предмет овог закона.

Уз одредбе овог закона примењују се и одредбе посебних прописа које му нису супротне.

Изузетно од одредбе ст. 1. овог члана, када одредба посебног прописа обезбеђује виши ниво заштите, примењује се одредба посебног прописа."

Анализа је требало да покаже, а нисмо пронашли да је то учињено, на који начин је актуелни члан 4. ст. 1. Закона био примењен, да ли постоје ситуације у којима није био примењен и који је томе разлог, па да се тек потом приступи разматрању начина за промену актуелне одредбе.

Иако се као један од разлога за доношење (односно измене) Закона наводи усклађивање са правилима ЕУ, напомињемо да се правила ЕУ не могу аутоматски преносити у српски правни систем, већ да треба водити такође рачуна о јединству правног поретка (између осталог, да се не може дерогирати законска одредба актом ниже правне снаге), као и о обавези да се очува достигнути ниво права, што је уставно начело. Поред тога,

као што је опште познато, ЕУ генерално није противна томе да земље чланице (или земље кандидати за чланство) утврде већи ниво права за своје грађане од оног који је прописан као минимум на европском нивоу.

Разлози за давање коментара и даље поступање у вези са ризицима од корупције

Иако Транспарентност Србија није организација која се у начелу бави правима потрошача (изузев, делимично, када је реч о коришћењу услуга јавног сектора), већ питањима борбе против корупције, било је потребно да реагујемо из следећих разлога:

1. Реч је о пропису који је од интереса за готово све грађане и привредне субјекте у Републици Србији;

2. У јавности су изнете сумње у мотиве за предлагање оваквих промена (задовољење партикуларних интереса), на пример у саопштењу удружења „Ефектива“ и Радне групе НКЕУ за Поглавље 28. Видети: <https://efektiva.rs/aktuelnosti-efektiva/potrosaci-aktuelnosti/ministarstvo-trgovine-ukida-zakon-o-zastiti-potrosaca/> и <https://eukonvent.org/saopstenje-radne-grupe-nkeu-za-poglavlje-28-povodom-zakazane-javne-rasprave-o-nacrtu-zakona-o-zastiti-potrosaca/>

3. Закон уређује веома битан сегмент рада бројних јавних, јавно-комуналних и других предузећа у власништву Републике, Покрајине, градова и општина. Овај део јавног сектора је препознат као један од оних где су ризици од настанка корупције највећи, не само од стране организације Транспарентност Србија, већ и од стране Владе Републике Србије, у оквиру Националне стратегије за борбу против корупције за период од 2024. до 2028. године.

https://www.srbija.gov.rs/extfile/sr/802696/nac_strat_borba_protiv_korupc_2024-2028_0017_cyr.zip Имајући то у виду, сматрамо да постоји дужност Министарства унутрашње и спољне трговине да од Агенције за спречавање корупције, у смислу члана 35. Закона о спречавању корупције, затражи мишљење о ризицима од корупције у овом нацрту закона. <https://pravno-informacioni-sistem.rs/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2019/35/3/reg> Позивамо Министарство и Агенцију да објаве информације о томе да је ово мишљење тражено, да је дато и да су отклоњени сви ризици од корупције који буду уочени (не само у вези са овде цитираном одредбом).

12	JKП „Београдски водовод и канализација“ Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Немамо коментар и сугестију у односу на закон као целину. Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Предлажемо измену члана 104. став 1. нацрта закона тако што би се исти изменио на следећи начин (додавањем текста црвеном бојом и брисањем прецртаног текста) Члан 104. Трговац је дужан да рачуне за пружене услуге од општег економског интереса доставља без кашњења и у роковима који омогућавају да потрошач прати остварену потрошњу и задужење за обрачунски период од највише месец дана предвиђен посебним прописом. Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача У складу са предложеним изменама члана 4. став 1 Закона о заштити потрошача којим је предвиђено да се „одредбе овог закона 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, примењују се ти посебни прописи“, предлажемо измену члана 104. став 1 Закона. Чланом 4. ставом 3. Закона о комуналним делатностима, прописано да јединица локалне самоуправе у складу са законом, уређује услове обављања делатности, права и обавезе корисника комуналних услуга, обим и квалитет комуналних услуга и начин вршења надзора над обављањем комуналних делатности. Чланом 13. Закона о комуналним делатностима прописано је да скупштина јединице локалне самоуправе одлукама прописује начин обављања комуналне делатности, као и општа и посебна права и обавезе вршилаца комуналних делатности и корисника услуга на својој територији, укључујући и начин плаћања цене комуналне услуге, начин	Није прихваћен коментар. Закон о заштити потрошача је кровни пропис и регулише однос трговца и потрошача на одређени начин. Однос са другим прописима је регулисан чл.4. Нацрта.
----	---	--

вршења контроле коришћења и наплате комуналне услуге и овлашћења вршиоца комуналне делатности у вршењу контроле и мере који су контролори овлашћени да предузимају.

У складу са наведеним, Скупштина града Београда донела је Одлуку о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда, којим је прописала и начин обрачуна вршења комуналне услуге, као и Одлуку о пречишћавању и дистрибуцији воде („Сл. лист града Београда“, бр. 23/05, 2/11...4/22) којима се ближе уређује начин поступања вршиоца комуналне услуге.

Одлуком о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда, (Сл. лист града Београда 24/2003, 11/2005, 2/2011, ... , [23/2023](#)), којом је прописано следеће:

- Комуналне услуге плаћају се месечно;
- Аконтације месечних износа накнада за воду утврђују се на основу стварног утрошка воде у претходном обрачунском периоду;
- Обрачун стварног утрошка воде врши се најмање једном у 12 месеци (обрачунски период) непосредно по истеку обрачунског периода. Изузетно, обрачунски период може бити и краћи.

Чланом 52. ст 1. Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде прописано је да се количина испоручене воде утврђује очитавањем водомера, на основу разлике стања на бројилу између два очитавања, а чланом 54. исте Одлуке прописано је да се количина испоручене воде утврђује проценом када није омогућено очитавање (на пример када корисник два пута узастопно онемогући приступ водомеру, у зимском периоду када временски услови онемогућавају очитавање водомера, када није могуће извршити замену неисправног водомера и сл.)

Имајући у виду да је посебним прописима регулисана материја начина обрачуна воде, сматрамо да би члан 104. став 1 Закона о заштити потрошача у неизмењеном облику изазвао додатну забуну у примени и тумачењу одредаба овог закона.

Напомињемо да је Пресудом Прекршајни суд у Београду стао на становиште да нема одговорности за прекршај ЈКП „Београдски водовод и канализација“ за неиздавање рачуна за услуге од општег економског интереса у складу са захтевима спецификације из рачуна (по члану 90. Закона о заштити потрошача, „Сл.гласник РС 88/2021“). Према ставу Прекршајног суда у Београду, ЈКП „Београдски водовод и канализација“, очитавањем водомера најмање једном у 12 месеци и испостављањем рачуна у којима се наводи начин обрачуна, па и у случајевима да није извршено очитавање водомера испоставља разлику између стварне потрошње и збира аконтационих задуживања, поступа у складу с прописима који регулише ту материју. Такође према ставу

Прекршајног суда у Београду чињеница да се читавање водомера не врши сваки месец, не спречава потрошача да прати износ свог задужења, имајући у виду да се рачуни са исказаном потрошњом достављају сваког месеца потрошачима са дуговањима за обрачунски период од месец дана (Пресуда Пр.65982/23 од 15.07.2025. године).

Напомињемо да ЈКП „Београдски водовод и канализација“ предузима све мере у циљу побољшања система читавања водомера, а ради унапређења својих услуга и заштите интереса потрошача и поред свих напора, у тренутним условима пословања не постоје ни технички ни материјални услови за читавање водомера сваког месеца, на начин како је тумачена одредба члана 90. Закон о заштити потрошача („Сл.гласник РС 88/2021“). Напомињемо да такву законску одредбу не познају ни други закони у много развијеним земљама.

Како је то и раније указивано од стране Удружења водовода Србије, ни у документима Европске комисије, у којима се најчешће говори о „паметним бројилима“ (*smart meters*) обавеза месечног читавања не постоји чак ни за такве мерне уређаје. У једном од докумената (*Guidance note on Directive 2012/27/EU on energy efficiency, amending Directives 2009/125/EC and 2010/30/EC, and repealing Directives 2004/8/EC and 2006/32/EC, Articles 9-11: Metering; billing information; cost of access to metering and billing information*), поред осталог, наведено је да се потрошачима који немају „смарт бројила“ реална потрошња мора читати тромесечно или најмање једном у шест месеци. Иначе, у различитим земљама ЕУ, па чак и унутар појединих земаља, пракса је веома различита, али најчешће је заступљено квартално читање потрошње на водомерима, док се у појединим земљама обавеза читања водомера сваког месеца додатно наплаћује.

Такође, напомињемо да је примена члана 90. Закона о заштити потрошача довела до сукоба надлежности инспекцијских органа у контроли законитости рада комуналног предузећа. Наиме, контролу над применом прописа који регулишу начина вршења комуналне услуге, а који су регулисани Законом о комуналним делатностима и општим актима, врши комунална инспекција, док надзор над применом одредаба Закона о заштити потрошача врши тржишни инспектор. Тако једно исто понашање комуналног предузећа, а које се састоји у читавању водомера мање од 12 пута годишње, представља понашање у складу са позитивним прописима, ако би се посматрало у смислу прописа које регулишу начин обављања комуналне делатности, док би у смислу одредаба о заштити потрошача представљало прекршај.

	Како не би дошло до стварања додатне конфузије у тумачењу одредбе члана 104. Закона о заштити потрошача, сматрамо да би члан морао бити измењен на начин како је то горе предложено. ЈКП „Београдски водовод и канализација“	
13	Удружења пивара Србије 1. Основна права потрошача - члан 2, став 1, тачка 1 Коментар: Није јасно зашто су избачени сегменти који се односе на стамбени простор, здравствену заштиту, образовање и хигијену. Предлог: Вратити избрисану формулацију. - члан 2, став 1, тачка 8 Коментар: Није јасно зашто је изостављена одредба од значаја за здраву и одрживу животну средину – живот и рад у средини која није штетна за здравље и добробит садашње и будућих генерација, као и правовремено и потпуно информисање о стању животне средине. Предлог: Вратити избрисану формулацију. 2. Обавезујућа природа	Није прихваћен коментар. То су људска права, која има свако, без обзира да ли је потрошач или не. Осим тога, односи који настају поводом осигуравања здравствене заштите, образовања, хигијене уопште улазе у поље примене овог закона. Нпр. право на здравствену заштиту или образовање осигурава држава, а не (нужно и примарно) приватни сектор. У том смислу, осигурање здравствене заштите и образовања уопште не би улазило у подручје примене овог закона, ако је судити по одредби чл. 4. Нацрта, у вези с дефиницијама потрошача и трговца из чл. 5. Није прихваћено. Право на здраву и одрживу животну средину је уставна категорија (чл.74. Устава РС) и представља грађанско право, а не потрошачко. Ако би се право на здраву средину сматрало правом потрошача (које се примењује само у В2С односима), потрошач нема право да захтева од свога комшије да нпр. престане бацати токсично ђубре по улици, с обзиром да такав однос није однос потрошача и трговца (није В2С).

- **члан 3, нови став 4**

Коментар: Није јасно зашто је изостављена одредба да понуда за закључење уговора коју потрошач даје трговцу не обавезује потрошача да понуду одржи.

Предлог: Ова одредба је постојала у претходном закону и доприноси заштити потрошача – треба је задржати.

3. Примена

- **Члан 4, став 1**

Предлог: Преформулисати одредбу тако да гласи:

„Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних прописа који садрже одредбе са истим циљем којима се уређују предметни односи и који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима.“

Образложење: Без овако формулисане одредбе читав закон се обесмишљава јер било који други подзаконски акт може прецизније да уреди ову област.

- **Члан 4, нови став 5**

Предлог: Додати нови став који гласи:

„Одредбе овог закона којима се уређује заштита потрошача у остваривању права из уговора о продаји примењују се и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.“

Образложење: Ова одредба је постојала у претходном закону и треба је вратити – није јасно зашто се закон не би примењивао и на уговоре о испоруци робе која је предмет производње.

4. Саобразност робе

- **Члан 53, став 2, тачка 2**

Коментар није прихваћен.

Понуду, у смислу облигационог права, чини онај који робу нуди на продају, а потрошач је купац који може само да учини прихват понуде.

Делимично прихваћено

Измењена норма као што је напред наведено.

Није прихваћен коментар.

Чл.5. тач.22) дефинисано је шта је уговор о пружању услуге, а главом X се регулише заштита потрошача у остваривању права из уговора о пружању услуга.

Није прихваћен коментар.

Коментар: Додавање пристанка трговца представља додатно оптерећење за потрошача јер би морао да доказује да је трговац дао пристанак. Такође, то је сувишно јер закључење уговора о купопродаји само по себи подразумева пристанак трговца.

Предлог: Брисати обавезу пристанка трговца.

- **Члан 53, став 3, тачка 4**

Коментар: Није јасно зашто је брисан део одредбе који се односи на јавна обећања/изјаву о посебним својствима робе дату од стране трговца.

Предлог: Вратити овај део у наведену одредбу.

- **Члан 53, став 4, тачка 1**

Коментар: Одредба није имала смисла ни у претходном закону јер није јасно како јавно објављена информација може остати непозната трговцу.

Предлог: Брисати тачку 1.

5. Захтев за отклањање несаобразности

- **Члан 56, став 3**

Предлог: Допунити одредбу формулацијом: „...у ком случају ће се уговор у погледу те робе раскинути.“

Образложење: Потребно је унети допуну како се не би оставио простор за различита тумачења.

- **Члан 56, став 7**

Коментар: Рок од 30 дана је непримерен, посебно имајући у виду да је у претходном закону рок био шест месеци.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ.

Није прихваћен коментар.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ.

Није прихваћен коментар.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ.

Није прихваћен коментар.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ.

Није прихваћен коментар.

Усклађивање са Директивом 2019/771/EУ.

	Предлог: Преформулисати одредбу у корист потрошача: „Ако се несаобразност појави у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, односно од дана преузимања робе, шта год је повољније по потрошача, потрошач има право да бира између захтева да се несаобразност отклони заменом, одговарајућим умањењем цене или да раскине уговор.“ • Члан 56, став 8 Предлог: Вратити стари рок од шест месеци. 6. Умањење цене и раскид уговора о продаји • Члан 57, став 1, тачка 1 Коментар: Потребно је јасније дефинисати могућност раскида уговора услед несаобразности. Предлог: Додати нову тачку 1 који гласи: „Потрошач може захтевати умањење цене или раскид уговора услед појаве несаобразности у року од шест месеци од дана преласка ризика на потрошача, односно од дана преузимања робе, шта год је повољније по потрошача.“	Коментар прихваћен. Став 8. се мења у делу рока од 6 месеци. Није прихваћен коментар. Усклађивање са Директивом 2019/771/ЕУ. Није прихваћен коментар. Директива 2019/771/ЕУ максималне хармонизације.
14	Прица и партнери адвокатско ортачко друштво од Београд Име и презиме лица које доставља предлоге: Ана Чалић Турудија, Тијана Лалић Примедбе на текст Нацрта закона о заштити потрошача (наводе се примедбе на конкретан члан, став...) Истичемо примедбе на следеће чланове Нацрта Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: „Нацрт“): - Члан 5. став 1. тачка 9. Нацрта - Члан 6. став 2. Нацрта	

Измене члана 5. став 1. тачка 9 Нацрта

Чланом 5. став 1. тачком 9. Нацрта дата је законска дефиниција појма „дигитални садржај“ и она гласи:

„дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику;“

Предлажемо прецизирање ове дефиниције и њену измену, тако да она гласи:

„дигитални садржај означава податке који су произведени и испоручени у дигиталном облику и не обухвата дигитални садржај који трговац пружа бесплатно потрошачима.“

Измене члана 6. Нацрта

Наиме, у члану 6. став 2. Нацрта стоји следеће:

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

Предлажемо измене члана 6. став 2. Нацрта, тако да наведени став овог члана гласи:

„Трговац је дужан да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објекат (уколико се цене разликују), објави ценовник цена из редовне понуде, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду, ради информисаности потрошача. Приликом објављивања ценовника, трговац је дужан поступити на начин из става 1. овог члана.“

На даље, предлажемо да се након става 2. члана 6. Нацрта дода нови став, став 3. овог члана, који би гласио:

„Објављивање ценовника цена из редовне понуде на начин и у складу са ставом 2. овог члана, не односи се на објављивање цена у случајевима продајних подстицаја, као и у

Није прихваћен коментар.
Директива 2019/770/ЕУ максималне хармонизације.

Није прихваћен коментар.

Увођење обавезе објављивања ценовника и јесте да се види да ли се цене разликују, а не да трговац објављује ценовник само уколико се разликују.

Није прихваћен коментар.

случајевима умањења цена услед истека рока робе или оштећења робе или њене амбалаже. Такође, предлажемо да након става 3. члана 6. Нацрта Закона о заштити потрошача, се дода нови став, став 4. овог члана који би гласио: „Изузетно од става 2. овог члана, трговац није дужан да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објекат објави ценовник цена из редовне понуде, у случају да су продајне цене које трговац истиче јединствене и заједничке за све његове продајне објекте. У том случају, ради информисаности потрошача, трговац ће објавити јединствени ценовник који важи за све продајне објекте на својој интернет страници, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду.“ Брисање члана 49 Предлажемо брисање члана 49 из разлоге што је ипорука дигиталног садржаја и дигиталних услуга на исти начин регулисана чланом 73. Образложење достављеног предлога Образложење захтева за изменама члана 5. став 1. тачка 9. Нацрта Циљ захтевања наведене измене дефиниције дигиталног садржаја јесте избегавање сваке могуће недоумице и непрецизности у погледу тога шта се сматра дигиталним садржајем. Постоје трговци који својим потрошачима дају на бесплатно коришћење дигитални садржај у виду потрошачких апликација чија примарна сврха није куповина дигиталног садржаја, већ пружање могућности потрошачима да обављају куповину на даљину и могућности да остваре одређене друге погодности које такве апликације нуде у куповини робе или услуга (ваучере, купоне и сл.). У том смислу, сматрамо да је потребно прецизније уредити дефиницију појма „дигитални садржај“ како је горе наведено, тако да се јасно препозна разлика између дигиталног садржаја за чији	Ценовник обухвата важеће цене (редовна, продајни подстицај и др). Није прихваћен коментар. Ближе услове за објаву ценовника прописује министар. Коментар прихваћен. Брисати одредбу члана 49. Нацрта.
--	--

приступ се плаћа накнада од стране потрошача и оних дигиталних садржаја код којих ово није наведено. Изузетак који је предвиђен чланом 4, став 14, тачка 5, не покрива овакве ситуације јер ће се лични подаци потрошача прибављени путем апликације могу кориситити (уз сагласност потрошача) и за испоруке робе/услуга или за директно оглашавање. Алтернатива би била да се измени члан 4, став 14, тачка 5.

Алтернативно бисмо предложили да се у члановима 73-86 прецизира да се ради о уговорима **о продаји**, јер се у самом тексту ових чланова наводи само реч уговор без прецизирања да је реч о продаји.

Образложење захтева за изменама члана 6. Нацрта

Измене члана 6. овог Нацрта трговци су препознали као адекватне досадашњој и будућој пракси у овој области. Наиме, дужност трговца да за сваки продајни објекат појединачно истиче цене у пракси би створила изузетне трошкове, али и реалне техничке потешкоће у њеном испуњењу од стране трговаца, имајући у виду да има трговаца који имају 200 и више продајних места. Ово је најочигледније увидети на примеру великих трговачких ланаца, који послују у већем броју објеката, који често на нивоу државе обухватају и више стотина продајних објеката. У покушају да се ускладе са овим одредбама трговци би наишли на изузетне техничке потешкоће у успостављању оваквог система ценовника где би на интернет страници морали бити садржани ценовници више стотина продајних објеката за које би постојала обавеза редовног ажурирања. У ситуацији када трговац који послује у више стотина продајних објеката, истиче јединствену цену за сваки производ, без обзира о ком његовом продајном објекту је реч, таква обавеза била би непотребна и сувишна. У таквој ситуацији, довољно би било предвидети законом да постоји обавеза за трговца да истакне цене објављивањем јединственог ценовника на својој интернет страници, који се односи на све његове продајне објекте.

Такође, мишљења смо да би требало прецизирати да се ради о ценама из редовне понуде (ценама без продајних подстицаја) јер се продајни подстицаји могу разликовати у различитим продајним објектима и могу се мењати на дневном нивоу (на пр. снижења због истека рока, оштећења амбалаже, итд.), тако да би било практично немогуће да се сви ови продајни подстицаји приказују у реалном времену.

15	Ananas E-Commerce doo Beograd- Novi Beograd i SPARK SEE doo Beograd Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Ми смо трговац који продаје робу електронским путем, преко свог вебсхопа и преко маркетплаце Платформе. У примени Закона о заштити потрошача на свакодневном нивоу сусрећемо се са различитим изазовима у пракси, који неретко укључују прекомерну примену потрошачких права (понекад и злоупотребу), без прописаних одговарајућих обавеза потрошача. Као трговац који продаје робу различитог асортимана, укључујући техничку робу, имамо најпре изазов у примени рекламационе процедуре коју врло често нисмо у објективној могућности да испоштујемо из следећих разлога: рок од 8 дана да дамо одговор на рекламацију је изузетно кратак, ако се сагледа околност да у том року није могуће организовати одлазак курира на адресу и преузимање уређаја и његово одношење у сервис. Када роба стигне у сервис, овлашћени сервисер рок рачуна од дана када роба стигне у сервис и тако док чекамо одговор сервисера, протекне рок од осам дана и ми смо у прекршају за неблаговремено давање одговора на рекламацију. У тој ситуацији, опредељујемо се да рекламацију прихватимо као основану без праве дијагностике, те понекад излазимо у сусрет купцу и онда када није основано, те трпимо тошкове. У погледу права потрошача да одустане од куповине од 14 дана и производ врати, и обавезе трговца да врати новац потрошачу, не споримо нашу законску обавезу и исту примењујемо. Међутим, проблем настаје онда потрошач врати назад коришћен производ, отпакован, са видљивим траговима ношења и коришћења, у поцепаној амбалажи. У тој ситуацији, враћамо новац потрошачу и прихватамо натраг такав производ који не можемо даље никоме да продамо, већ га складиштимо код нас у магацину и на крају бивамо принуђени да га отпишемо. Дакле, и ту трпимо трошкове.	

Закон не садржи јасне и прецизне услове под којима потрошач треба да врати робу назад, нити обавезе које у том случају терете потрошача, под претњом губитка права на одустанак.

Имајући у виду описане ситуације и изазове са којима се свакодневно сусрећемо у пракси, у наставку овог дописа достављамо предлоге за допуну новог предлога Закона које би били од изузетног значаја за унапређење односа трговаца и потрошача у интернет продаји, јер само јасним правима и обавезама обе стране у уговорном односу може се постићи пун ефекат интернет продаје и поштовања права потрошача.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену

1. Предлог:

Члан 28 став 2 обрисати: Обавеза из става 1. овог члана неће се сматрати испуњеном ако је обавештење из става 1. овог члана истакнуто само у општим условима пословања“.

2. Предлог:

Члан 35 став 1 допунити одредбом која гласи: Обавеза повраћаја трошкова испоруке примењује се на трговца уколико је трговац фактурисао и наплатио потрошачу трошак доставе.

3. Предлог:

Члан 36 став 4 допунити одредбом која гласи: Потрошач је у обавези да трговцу врати робу у оригиналном стању и са оригиналном амбалажом, без видљивих трагова коришћења и под претњом губитка права на одустанак од уговора.

4.Предлог:

Члан 36 став 10 обрисати: „У случају одустанка од уговора потрошач не сме користити дигитални садржај или дигиталну услугу или их ставити на располагање трећим лицима“.

Није прихваћено

Усклађено са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Трговац има обавезу повраћај оних средстава које је примио од потрошача (ако то укључује и трошкове испоруке, онда мора и то да врати).

Није прихваћено.

Право на одустанак од уговора је законско право код куповине на даљину и потрошач не може бити ускраћен за исто, али трговац може да користи право из члана 35. ст.4. Нацрта и одложи повраћај средстава док не утврди да ли постоји одговорност потрошача из члана 36. ст. 4. Нацрта. У том случају не враћа све што је примио.

Није прихваћено

Усклађено са Директивом 2019/2161/EУ

5.Предлог:

Члан 38 став 1 тачку 13 обрисати: „13) 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 38. став 1 тачка 13) дефинисати на следећи начин: 13) испоруке дигиталног садржаја или дигиталне услуге.

6. Предлог:

Члан 56 став 1 допунити следећом одредбом: У циљу утврђивања несаобразности од стране трговца односно овлашћеног лица (овлашћени сервисер и сл), обавеза потрошача је да омогући преглед робе и дијагностику пријављене несаобразности.

7.Предлог:

Члан 63 став 9 допунити на следећи начин: Трговац је дужан да без одлагања, а најкасније у року од 8 дана, односно 15 дана за техничку робу и намештај, од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори потрошачу на изјављену рекламацију. Одговор трговца на рекламацију потрошача мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву потрошача о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношење рекламације. Уколико трговац није у објективној могућности да одговори на рекламацију потрошача у прописаном року, дужан је да о продужавању рока за давање одговора на рекламацију обавести потрошача и наведе рок у којем ће дати одговор на рекламацију, као и да добије сагласност потрошача, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за давање одговора на рекламацију могуће је само једном.

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

Није прихваћено

Усклађено са Директивом 2019/2161/EУ

Није прихваћено.

Потпуно је логично да је потрошач дужан да омогући преглед робе ако истиче несаобразност, у Закону о облигационим односима стоји да је купац/потрошач дужан позвати продавца да прегледа ствар.

Није прихваћено.

Не постоји могућност да се цени да ли трговац може или не може да одговори у прописаном року. Објективне могућности ће ценити искључиво трговац.

1. Образложење првог предлога:

С обзиром на правне и техничке специфичности пружаоца онлајн тржишта (нарочито електронских платформи), општи услови пословања представљају једини практичан механизам кроз који се јасно могу дефинисати права и обавезе свих страна, како са правне, тако и са техничке стране. Поред самог производа, истичу се његове карактеристике, опис, декларација, цена, трошкови испоруке и сл, што чини понуду тог производа. Законске обавезе трговца и законске обавезе пружаоца онлајн тржишта, њихов међусобни однос и остала правна питања и теме, не могу се истаћи наративно у оквиру саме понуде. Таквим информацијама „законске тематике“ место је општим условима пословања.

2. Образложење другог предлога:

У пракси, трошак испоруке потрошачу не наплаћује трговац, већ курирска служба сходно свом ценовнику и Закону о поштанским услугама. С тим у вези, ако трговац није издао рачун потрошачу за трошак испоруке, трговац не може бити у обавези да потрошачу изврши повраћај новца у износу испоруке, када тај новац није ни наплатио од потрошача. Нити у својим финансијским књигама може да правда одлив средстава односно уплату (у висини трошка испоруке) на текући рачун потрошача.

3. Образложење трећег предлога:

У свакодневној пракси, потрошачи враћају оштећену робу назад, коришћене и прљаве уређаје, уређаје са уништеном амбалажом или потпуно без амбалаже. Трговци због овога трпе финансијску штету, која пре свега укључује плаћање новчаних казни из издатих прекршајних налога тржишне инспекције, јер су одбили да испуне законско право на одустанак и одбили да врате новац потрошачу који је вратио назад робу која је очигледно оштећена и прекомерно коришћена. Истовремено, трговац који прими назад производ са видљивим траговима коришћења, не може тај производ да поново стави у продају као нов, те му преостаје да ради отпис робе и трпи губитке. Имајући у виду наведено, неспорно је да нови Закон треба да осим права, детаљније регулише обавезе потрошача у случају одустанка од куповине. Или да омогући право трговцу у случају да назад прими прљав уређај, коришћен и са видљивим траговима коришћења, да задржи право да потрошачу врати умањени износ новца, а не пун износ малопродајне цене коју је потрошач платио.

4. Образложење четвртог предлога:

Директива 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга не предвиђа да потрошач може да изјави одустанак од куповине и врати дигитални садржај или дигиталну услугу трговцу, без образложења, нити предвиђа обавезу да потрошач не сме да користи дигитални садржај/услугу у случају одустанка. Директива предвиђа право потрошача на раскид уговора у случају неиспоруке дигиталног садржаја/услуге или несаобразности дигиталног садржаја/услуге. Обавеза потрошача да се у случају раскида уговора суздржава од употребе дигиталног садржаја или дигиталне услуге или стављања на располагање трећим странама прописана је у члану 17 Директиве, док таква обавеза није прописана за одустанак од куповине.

5. Образложење петог предлога:

Потрошач којем је трговац испоручио дигитални садржај, а којем је потрошач, примера ради, приступио путем линка који му је достављен мејлом, може тим садржајем даље да управља и/или да га слободно прослеђује другим лицима. На пример, трговац је испоручио потрошачу линк преко којег приступа е-књизи, коју је потрошач преузео (похранио на свом уређају) и евентуално проследио другом лицу. Потрошач који изјави да одустаје од уговора и тражи повраћај новца, добија свој новац назад од трговца, а истовремено задржава код себе преузету књигу (дигитални садржај).

Други пример би био омогућавање приступа дигиталним садржајима путем апликације, којој потрошач приступа преко свог корисничког налога, где потрошач не може да преузима садржаје, већ само да их гледа и слуша. Потрошач који је погледао целокупан садржај који га занима, након неколико дана изјављује да одустаје од уговора и захтева повраћај новца од трговца.

И један и други пример указују да право на одустанак од куповине дигиталних садржаја/услуга без образложења, било да су испоручени потрошачу на трајном носачу записа, или се испоручују на други начин: обрада текста и игре које се нуде у цлоуд-у, преузимање на уређају потрошача, преношење технологијом стремаинга на интернету, омогућавање приступа капацитетима за похрањивање дигиталног садржаја или приступа коришћењу друштвеним мрежама, ствара обавезу трговцу да новац врати

новац потрошачу, а истовремено потрошач садржај од којег формално одустаје, заправо задржава за себе, јер га је претходно похранио и њиме располаже (поседује садржај).

Имајући у дигиталне садржаје, њихову природу и начин на којим им потрошачи приступају (путем апликација, линкова, са мобилних телефона и других персоналних уређаја) и начин на који се даље дистрибуирају, изузетак од права на одустанак треба додатно прецизирати и предвидети да потрошач не може да одустане од уговора у случају испоруке дигиталних садржаја и дигиталних услуга и дигиталних производа уопште.

6. Образложење петог предлога: Потрошачи у поступку рекламације у онлајн куповини захтевају да се истовремено однесе рекламирани уређај и достави нови/заменски уређај, односно одбијају да предају рекламирани уређај курирској служби чиме онемогућавају овлашћени сервис да потврди несаобразност. Ово је пракса потрошача која се континуирано понавља у поступку рекламације беле технике, а која онемогућава трговце да спроводе рекламациони поступак у складу са прописаним законским роковима.

7. Образложење шестог предлога: У интернет трговини је потребно одређено време да се рекламирана (техничка) роба достави назад у овлашћени сервис. Неретко постоје компликације око термина преузимања робе, јер се радно време курирских служби поклапа са радним временом и радним обавезама потрошача. Из наведених разлога, договори око термина преузимања рекламираног уређаја умеју да потрају и по неколико дана, а рок за давање одговора на рекламацију у року од 8 дана протиче. Потрошачи често примењују праксу која подразумева свесно саботирање примопредаје рекламиране робе. То даље резултира тиме да потрошачи осмог дана пријаве Тржишној инспекцији трговце јер нису добили одговор на рекламацију у законском року, а роба није ни преузета од стране курирске службе. Додатно, важно је указати да овлашћени сервиси почињу да рачунају рокове од тренутка кад су запримили робу у сервис, па се често дешава да трговци објективно не могу испоштовати законски рок од 8 дана да дају одговор на рекламацију. Поред тога, током викенда и празника не раде курирске службе нити овлашћени сервиси, што додатно успорава процес. Предлажемо да се рок за одговор на рекламацију на техничку робу и намештај обавезно продужи на 15 дана. Такође, како већ постоји законска могућност продужавања рока за решавање

	рекламације, предлажемо да се иста пропише и за давање одговора на рекламацију, као и да се продужени рок примењује само уколико је потрошач са тиме изричито сагласан.	
16	ЛИДЛ СРБИЈА КД НОВА ПАЗОВА Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагете и Ваш предлог измене Предлажемо измену следећих чланова Нацрта закона: А) Изменити члан 6, став 2,3 и 5 који гласи: - Трговац је дужан да на својој интернет страници, посебно за сваки продајни објекат, објави ценовник, у дигиталном облику, погодним за аутоматску обраду, ради информисаности потрошача. Приликом објављивања ценовника, трговац је дужан да поступи на начин из става 1. овог члана. - Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да га ажурира у реалном времену како би одговарао тренутним ценама у продајним објектима и у продаји на даљину - Трговац који објави ценовник из става 2. овог члана дужан је да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену. Предлажемо да се обавеза дефинише као обавеза објављивања једног ценовника за цео ланац, са јасном напоменом да цене могу варирати у зависности од продајног објекта (нпр. због акција или локалних услова). На тај начин би се испунио циљ транспарентности, а истовремено се не би наметало неоправдано оптерећење привреди. Уместо ажурирања у реалном времену, предлажемо да се пропише обавеза ажурирања на дневном нивоу или у неком разумном року. Б) Изменити члан 59, став 3 који гласи:	Није прихваћено. Управо је смисао објављивања ценовника да буде потпуно транспарентно које се цене у сваком објекту. И до сад је било потпуно јасно да цене варирају од објекта до објекта. Ажурирање ценовника се подразумева са сваком променом цена. Уколико се мењају цене у току дана, објављени ценовник треба да буде релевантан и прати промене. Прихваћен коментар.

- Ако несаобразност настане у року од две године од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац. на начин да се сведе рок у коме се претпоставља да је несаобразност производа постојала у тренутку преласка ризика на потрошача на једну годину, што је у потпуности у складу са европским стандардима и успоставља правичнију равнотежу између заштите потрошача и оптерећења трговца. Ц) Изменити члан 63, став 5, који гласи: -Потрошач може да изјави рекламацију усмено на продајном месту где је роба купљена или на другом месту које је одређено за пријем рекламација, телефоном, писаним путем, електронским путем или на трајном носачу података. на начин да се задржи постојећа обавезу потрошача да уз рекламацију приложи доказ о куповини (рачун, копија рачуна, исечак, слип). Д) Изменити члан 160, став 2, који гласи: - Брисано: Забрањено је да се удружење, односно савез представља или да у свом називу наведе да је удружење, односно савез удружења за заштиту потрошача, ако не испуњава услове из става 1. овог члана. на начин се задржи досадашње решење које је предвиђало изричиту забрану злоупотребе имена удружења и савеза за заштиту потрошача. Е) Изменити Члан 210, који гласи: -Повећање казне са 50.000 на 200.000 за правно, а са 8.000 на 50.000 за одговорно лице на начин да се задрже старе висине казни, с обзиром на то да су се показале као довољан инструмент за постизање циљева закона.	Одредба треба да гласи: „Ако несаобразност настане у року од годину дана од дана преласка ризика на потрошача, претпоставља се да је несаобразност постојала у тренутку преласка ризика, осим ако је то у супротности са природом робе и природом одређене несаобразности. Терет доказивања да није постојала несаобразност сноси трговац.“ Коментар прихваћен. Није прихваћено. Која је последица ако се утврди да удружење, односно савез представља или да у свом називу наведе да је удружење, односно савез удружења за заштиту потрошача, ако не испуњава услове из става 1. овог члана? Упис удружења се врши у Регистру при АПР. Министарство нема надлежност над поступком уписа или брисања. Није прихваћено. Предлагач коментара нема увида да ли се са важећим износима казни постиже или не постиже сврха изрицања истих, већ искључиво предлагач Закона.
---	--

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

А) Као малопродајни ланац са 80 објеката, сматрамо да је обавеза објављивања посебног ценовника за сваки појединачни објекат, ажурираног у реалном времену, претерано сложено и финансијски изазовно.

Такав захтев би подразумевао имплементацију ИТ система, што би захтевало значајна улагања у развој софтвера, инфраструктуру и стално одржавање, као и повећана улагања у људске ресурсе у различитим секторима пословања, што би на крају довело до преливања наведених трошкова на малопродајне цене, а што би свакако у крајњој линији негативно утицало на потрошаче. Сматрамо да би тиме оваква одредба изгубила свој замишљени циљ и смисао и постигла супротан ефекат.

Б) Предложена измена, којом се период у коме се претпоставља да је несаобразност производа постојала у тренутку преласка ризика на потрошача продужава са шест месеци на две године, несразмерно оптерећује трговца и нарушава начело правичности и пропорционалности.

Правна претпоставка да је недостатак на производу постојао у тренутку куповине има оправдање само у краћем временском периоду, док продужетак тог рока на две године доводи до неосноване претпоставке која је у супротности с природом већине производа. Након дужег периода, несаобразност је најчешће последица редовне употребе, хабања, неправилног коришћења или одржавања, а не мане производа која је постојала приликом куповине.

Оваквом изменом закона, дошло би до значајног повећања броја рекламација за које трговац не би могао да докаже да несаобразност није постојала у тренутку продаје и значајног повећања трошкова замене, поправке или поврата новца који свакако имају негативан утицај на привреду и пословање привредних субјеката, а може на крају резултирати и повећањем малопродајних цена.

Усклађеност са ЕУ директивом: Директива (ЕУ) 2019/771, која регулише терет доказивања, као стандардни рок наводи једну годину. Државама чланицама је дата опција да продуже рок на две године, али то није обавеза.

Ц) Потребан је објективан и неоспоран доказ да је производ купљен у одређеном објекту и да се рекламација подноси у законском року.

Овакво решење отвара простор за озбиљне злоупотребе, јер трговац не би могао да утврди да ли је роба заиста купљена код њега, нити да ли је рекламација поднета у законском року од две године.

Поред тога, измена би значајно отежала инспекцијски надзор, јер би било немогуће прикупити потребну документацију и доказати законито поступање трговца, што би могло довести до неоправданог плаћања казни.

За малопродајне ланце са великим бројем објеката, ово решење би значајно успорило процес решавања рекламација, а доводи и у питање усклађеност са пореским и књиговодственим прописима.

Све наведено указује да би укидање ове обавезе, уместо ефикасније, довело до мање ефикасне заштите потрошача.

Д) Сматрамо да је оваква измена изузетно опасна, јер нарушава принцип правне сигурности, отвара простор за злоупотребе и негативно утиче како на привредне субјекте, тако и на потрошаче, те је у потпуности супротна циљу доношења овог закона.

Укидање изричите забране омогућава удружењима која не испуњавају законске услове да се представљају као легитимни представници потрошача, чиме би просечан потрошач био доведен у заблуду, а оваква пракса створила би неповерење у целокупан систем заштите потрошача.

Деловање оваквих удружења у јавном простору, могло би директно да наруши пословање привредних субјеката. Њихов рад не би потпадао под законску регулативу што би створило простор за злоупотребе информација које јавно објављују, а све користећи заблуду која је створена код потрошача. Такође, трговци и остали привредни субјекти могли би бити изложени неоснованим захтевима од стране нерегистрованих удружења, што ствара правну неизвесност и непотребне административне трошкове.

Недостатак пропорционалности у казни: Нови нацрт предвиђа да је санкција за удружење које се лажно представља као такво не може остваривати права из члана 165 предметног нацрта. Сматрамо да се оваквом санкцијом неосновано умањењује значај последица таквог поступања и доприноси формирању и деловању нерегистрованих удружења супротно циљу овог закона.

Е) Предложено повећање казни за мање тешке повреде обавеза трговаца на износ од 200.000 динара за правно лице и 50.000 динара за одговорно лице, није оправдано. Иако

	је намера законодавца да казне буду одвраћајуће и ефикасне, верујемо да оваква мера није увек сврсисходна. Повећање казни, посебно у ситуацији економске нестабилности, може имати негативан утицај на пословање привредних субјеката. Уместо повећања казни, требало би се фокусирати на успостављање бољих механизма који би омогућили трговцима да се ускладе са законом. То укључује едукацију, јачање инспекцијских служби које ће деловати саветодавно, а не само репресивно.	
17	Удружење Крени Промени и адвокат Никола Тадић Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Предложено решење у нацрту закона представља одступање у односу на постојећи закон у правцу који може негативно утицати на права потрошача. Наиме, примена „других прописа“ као основа за искључење примене овог закона, и то без критеријума „вишег нивоа заштите“ и „исте правне снаге“ оставља могућност да се Закон о заштити потрошача фактички не примењује у великом броју ситуација. На овај начин се отвара простор да секторски или подзаконски акти, који по правилу нису увек у потпуности у складу са овим законом, преузму примат, што није у духу система заштите потрошача, а ни европске праксе. Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Примедба на члан 4. став 1 Нацрта Закона. Предлог формулације члана 4:	Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.

	„Одредбе овог закона примењују се на све односе између потрошача и трговаца који су предмет његове регулативе, без обзира на постојање посебних прописа којима се уређују иста питања. Одредбе овог закона представљају полазни основ за заштиту права потрошача који се не може умањити посебним прописима. Посебни прописи се примењују само уколико потрошачу обезбеђују виши ниво заштите, у смислу садржаја, обима или начина остваривања права у односу на Закон о заштити потрошача.“ Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача На овај начин се обезбеђује минимум заштите потрошача који се не може дерогирати другим прописима, чиме се испуњава основна сврха закона. Јасно прецизирање улоге Закона о заштити потрошача као основног закона и минимума права доприноси правној сигурности, спречава арбитрарну примену нижеранжираних прописа који нису у складу са законодавним циљевима, и јача поверење грађана у правни систем. У складу са европском регулативом и праксом, овакав приступ осигурава кохерентност правног система и предвидивост како за потрошаче тако и за трговце, јер примена обухвата све секторе, а дерогирање кроз секторске прописе представља повреду принципа кохерентности. Упоредно-правна пракса и прописи ЕУ, као што су Директива 2011/83/ЕУ о правима потрошача и пракса Суда правде ЕУ (нпр. пресуда С-265/17), потврђују да потрошачко право представља оквирну регулативу која се примењује као основна и минимална заштита у свим секторима. Увођење одредбе којом се омогућава дерогација Закона о заштити потрошача путем других, често секторских прописа, који не садрже механизме еквивалентне заштите, супротно је овом европском стандарду. Зато је потребно изричито дефинисати да се овај закон примењује као минимум који не може бити умањен другим прописима, осим ако исти не обезбеђују виши ниво заштите потрошача у целини.	
18	Удружење Крени Промени и адвокат Никола Тадић	

Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача

Увођењем ових одредби у Закон о заштити потрошача, заштита права потрошача у Србији би била додатно унапређена и усклађена са праксом ЕУ, која већ спроводи такве мере како би обезбедила фер и транспарентну наплату потрошње. Потрошачи би имали јасну правну основу да захтевају корекцију рачуна на основу стварне потрошње, уз обавезу да доставе одговарајуће доказе, што би им омогућило да избегну неправедне трошкове и грешке у обрачуна. Такође, трговци би били подстакнути да примењују прецизније методе обрачуна, чиме би се повећала њихова одговорност према потрошачима.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену

Примедба на члан 112 Нацрта Закона са две варијанте: допуном члана 112 или увођењем новог члана 112а.

Варијанта 1.

„Члан 112А:

Обрачун на основу процене потрошње

У случајевима када се рачун за пружену услугу издаје на основу процене потрошње, трговац је дужан да у року од 30 дана од тренутка када утврђивање стварне потрошње постане могуће, изда корективни рачун који ће одговорати стварној потрошњи, уз обавезно враћање евентуалног више уплаћеног износа на рачун потрошача или сразмерно умањење наредног рачуна за износ више уплате.

Потрошач коме је рачун издат на основу процене потрошње има право да, у року од 30 дана од дана издавања таквог рачуна, поднесе захтев за корекцију рачуна, уз достављање доказа о стварној потрошњи, као што су читавање бројила или други релевантни докази о потрошњи, у складу са праксом трговца или другим прописима. Трговац је дужан да, у року од 30 дана од подношења захтева за корекцију, изврши исправку рачуна у складу са стварном потрошњом.

Ако трговац не изврши корекцију рачуна у року од 30 дана од подношења захтева, потрошач има право да тражи поврат више уплаћеног износа, као и накнаду за штету која му је настала услед кашњења или погрешног обрачуна.

Није прихваћен коментар.

Предложено је у колизији са чланом 112. с обзиром да исти не препознаје процену потрошње.

Прописивати право на рекламацију у овом члану, би значило да потрошач нема право на изјављивање рекламације по основу општих одредби овог нацрта као и прописане обавезе трговца поводом рекламационог поступка. У том смислу сматрамо да је предложено сувишно.

На сваком рачуну који је издат на основу процене потрошње, трговац је дужан да јасно означи да је обрачун извршен на основу процене и објасни разлоге због којих процена није могла бити заснована на стварној потрошњи.“

Варијанта 2.

Допунити чл. 112. додатком следећа два става:

„На сваком рачуну који је издат на основу процене потрошње, трговац је дужан да јасно означи да је обрачун извршен на основу процене и објасни разлоге због којих процена није могла бити заснована на стварној потрошњи.

Потрошачи који добију рачун заснован на процени потрошње имају право да у року за рекламацију доставе захтев за корекцију рачуна у складу са стварном потрошњом, уз обавезно достављање одговарајућих доказа о стварној потрошњи.“

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

Овом допуном се ствара јасна процедура за корекцију рачуна на основу стварне потрошње. Потрошачи се омогућава да поднесу захтев за корекцију и доставе доказе о стварној потрошњи, што додатно јача њихову заштиту и омогућава прецизно обрачунавање рачуна. Такође, уведена је одговорност трговаца да брзо реагују на захтеве потрошача и обезбеде коректне рачуне, што доприноси већој транспарентности и правичности у пословању.

У ЕУ постоје слични прописи који осигуравају заштиту потрошача у случајевима када се рачун изда на основу процене потрошње, као и механизме за корекцију у случају грешке у обрачуну. Такви прописи су често део закона о заштити потрошача и секторских прописа који се односе на одређене услуге (нпр. енергетика, телекомуникације). На пример у Француској, Закон о енергетској ефикасности омогућава корисницима да затраже корекцију својих рачуна када су рачуни базирани на процени, уз одговарајуће доказе о стварној потрошњи. У Немачкој, Закон о енергетској ефикасности пружа сличне механизме, као и обавезу трговаца да коригују рачуне уколико је потрошачу наплаћена процена која не одговара стварној потрошњи.

Многе европске земље имплементирале су правила која омогућавају корисницима да поднесу захтеве за корекцију рачуна ако је потрошња била процењена. Трговци су обавезни да реше такве ситуације у разумном року (обично 30 дана). Ово је важно за очување поверења потрошача и спречавање несугласица у вези са наплатама

ЦИЉЕВИ КОЛИ СЕ ОСТВАРУЈУ:

1.Повећање транспарентности:

	Потрошачи морају имати могућност да прате и верификују своју потрошњу, а рачуни морају бити засновани на стварној потрошњи, осим у случају када то није могуће због техничких разлога (као што је недостатак даљинског читавања или немогућност читавања бројила). Иако процене могу бити неопходне, потрошачи морају имати могућност да траже корекцију у случају грешака. 2.Заштита права потрошача: Овај предлог би осигурао да потрошачи нису оштећени на основу нетачних процена, што је посебно значајно у секторима као што су енергетски и телекомуникацијски сектор, где се често користе процене. 3. Усклађеност са законодавном праксом у ЕУ Европска унија већ имплементира сличне заштитне мере за потрошаче у случајевима када се рачуни базирају на проценама, а не стварној потрошњи. У складу са законодавством ЕУ, потрошачи имају право на корекцију рачуна уколико је обрачун заснован на процени.	
19	Организација потрошача Крагујевца Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Члан 4. Примена 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, примењују се ти посебни прописи. Измена: Члан 4. Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона . Ако су одредбе овога Закона у супротности с одредбама закона којима се уређују поједина управна подручја, на односе између потрошача и трговаца примарно се примењују одредбе тих посебних закона. ДРУГА ВАРИЈАНТА Члан 4. Одредбе овог закона примењују се на односе између потрошача и трговца осим ако је посебним законом који је усклађен са правном тековином Европске уније, другачије прописано.	Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.

	На односе између потрошача и трговца примјењују се одредбе закона којим се уређују ти облигациони односи, ако овим законом није друкчије уређено. Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача ДИРЕКТИВА 2011/83/EU у члану 3 који се односи на поље примене прецизно дефинише подручје примене. С обзиром на тзв. секторски приступ неопходно је пружити јасне смернице ка примени ЗЗП без изузетака. Термин „прописи“ некад може да изазове непотребно тумачење одредбе чиме се примена истог у знатној мери отежава. Први пример је из Закона о заштити потрошача Хрватске; други из Црне Горе. Имајући у виду да је прва земља чланица ЕУ, а друга на путу приступања сматрамо да ће ово решење помирити одређене супротстављене ставове којих тренутно има.	
20	Национална организација потрошача Србије (НОПС) Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача НОПС поздравља напоре Министарства унутрашње и спољне трговине да кроз Нацрт закона унапреди положај потрошача и унесе одређене новине које могу допринети ефикаснијој примени прописа и јачању права грађана. Међутим, указујемо да све те позитивне измене постају потпуно бесмислене уколико се усвоји предложена измена члана 4. став 1. Тиме се урушава сам темељ Закона о заштити потрошача, јер се укида принцип да посебни прописи морају обезбеђивати виши ниво заштите. Без тог принципа, сваки напредак из осталих чланова остаје празна форма, пошто ће моћи да буде поништен посебним прописима који могу ићи на штету грађана. Због тога наглашавамо да Нацрт закона може имати смисла и остварити свој циљ само уколико члан 4. остане у постојећем облику. У супротном, све друге измене, ма колико биле позитивне, губе практичну вредност и доводе до урушавања целог система заштите потрошача у Србији.	

	Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Предлажемо да се члан 4. став 1. не мења: Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који су предмет овог закона, осим у случају постојања посебних одредби са истим циљем којима се уређују предметни односи који обезбеђују виши ниво заштите у складу са посебним прописима. Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити Потрошача Предложена измена члана 4. став 1. је потпуно неприхватљива и представља директан удар на основна права потрошача. Уклањањем обавезе да посебни прописи морају обезбедити виши ниво заштите потрошача, држава практично отвара врата доношењу прописа којима се права грађана могу смањивати или укинути. То у пракси значи да ће потрошачи зависити од воље локалних самоуправа или појединих институција, које ће својим актима моћи да дерогирају сам Закон. Уместо јединствене заштите потрошача на територији целе Србије, добијамо ситуацију да различити градови и општине прописују различита и често неповољнија правила. Нови текст члана очигледно иде у корист крупних трговаца, комуналних и јавних предузећа и оператора, док су потрошачи гурнути у подређен положај. Овакво решење није у складу са европским стандардима нити са начелом заштите слабије стране у облигационим односима. Због тога НОПС изричито захтева да се члан 4. став 1. не мења. Свако другачије решење води директном урушавању система заштите потрошача и чини сам Закон бесмисленим.	Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.
21	НИС а.д. Нови Сад Измена која се предлаже 1. Члан 6. потребно изменити на начин да се дефинише да се одредбе ставова 2-5 односе на трговце који трговину обављају и у објектима и на даљину.	Делимично прихваћено. Члан 6. став 3. Нацрта се мења и гласи:

Образложење:

Предлажемо да се размотри да обавеза објављивања ценовника буде прописана само за трговце који се поред продаје у малопродајним објектима баве и online продајом, да би на тај начин била остварена сврха закона, односно право потрошача на обавештеност и транспарентност, односно поређења цена у продајним објектима и при online продаји у оквиру истог система трговца.

Уколико овај предлог није прихватљив, неопходно је да се обавезе трговца прописане предложеним чланом 6. додатно прецизирају.

Најпре, нејасно је да ли је објављивање на интернет страници обавеза или не, јер се у ставу 2. наводи да је трговац „дужан“ да објави ценовник, док се у ст. 3-5 наводи „Трговац који објави ценовник...“ што сугерише да је на трговцу да определи да ли ће објављивати ценовник или не, а ако га објави онда се мора придржавати прописаног у члану 6. ст. 3-5.

Даље, неопходно је прецизније дефинисати обавезе трговца у смислу да ли је предложена обавеза објаве ценовника у дигиталном облику обавеза свих трговаца или само оних који имају више малопродајних објеката.

Такође, потребно је прецизирати да ли се обавеза односи на сваки појединачни објект малопродајне мреже, односно да ли на сајту треба да стоји целокупан асортиман сваког појединачног објекта (бензинска станица, супер маркет, хипермаркет, СТР). Уколико је ово намера законодавца, желимо да укажемо да би такво поступање изискивало додатне трошкове за трговце који су повезани са додатним ангажманом запослених, одн. трећих лица, који би се бавили овим пословима за потребе трговца.

Сматрамо да је са аспекта безбедности ИКТ система трговаца потребно преиспитати обавезу трговца да омогући употребу софтверских алата и аутоматизованих програма који путем интернета могу прикупљати податке о ценама путем различитих техничких решења која омогућавају поређење претходно објављених цена и цена објављених у реалном времену. С обзиром на то да није могуће предвидети сва потенцијална решења (примера ради, трговац би могао да има АПИ са којег би заинтересована лица могла да добијају жељене информације), потребно је тачно одредити на који начин би заинтересована лица могла да прикупљају податке са сајтова.

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

Други део коментара односи се на регулисање услова, садржаја и начина објављивања ценовника подзаконским актом.

	Иако је у последњем ставу члана наведено да ће министар ближе прописати услове, садржај и начин објављивања ценовника, сматрамо да сам члан 6. Закона већ намеће обавезе трговцима као акт јаче правне снаге, те их је потребно јасније дефинисати у складу са предложеним. Такође, потребно је разјаснити да ли се овим чланом намеће обавеза сваком трговцу да мора да има веб сајт страницу. 2. Предлажемо да се члан 11. став 1. Нацрта закона допуни тако да гласи: „Трговац је дужан да за продату робу или услугу потрошачу изда рачун ИЛИ У ПАПИРНОМ ОБЛИКУ ИЛИ У ЕЛЕКТРОНСКОЈ ФОРМИ УЗ ИСКЉУЧИВУ САГЛАСНОСТ ПОТРОШАЧА.“ Образложење: Правилник о врстама фискалних рачуна омогућава електронско издавање фискалних рачуна, уз претходну сагласност купца, али се и даље може тумачити да у овом случају постоји обавеза издавања рачуна у штампаном облику од стране продавца. Имајући у виду наведено, сматрамо да је потребно у члану 11. Нацрта закона јасно навести да рачун може да буде издат потрошачу или у папирном облику или електронским путем уз претходну сагласност потрошача. Издавање електронских рачуна доприноси смањењу трошкова и заштити животне средине и повећању броја безготовинских трансакција.	Није прихваћено. Овај члан не регулише начин издавања рачуна, већ само обавезу да он буде издат. Подразумева се да начин издавања мора бити у складу са прописима који регулишу начин издавања овог документа.
22	Пословно удружење“ Топлане Србије“ Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача	

Обраћамо Вам се као Министарству које је предлагач нацрта Закона о заштити потрошача и које је надлежно за примену и спровођење истог, а имајући у виду да пружаоци услуга од општег економског интереса, међу којима су и пружаоци услуга испоруке топлотне енергије организовани у Пословно удружење" Топлане Србије" нису били у Радној групи која је учествовала у изради нацрта Закона, а више пута смо вам достављали сугестије, предлоге за измене и допуне Закона о заштити потрошача. Управо је изостанак представника правних субјеката сврстаних у категорију пружаоца услуга од општег економског интереса и услед непознавања начина рада ових субјеката и довео до нејасноћа које се показују у примени Закона. Услуге које пружају правни субјекти основани од стране Републике Србије или јединица локалне самоуправе су због своје неопходности и важности за грађане, предмет регулативе више законских прописа (Закона о енергетици, Закона о планирању и изградњи, Закона о ефикасном коришћењу енергије, Закона о коришћењу обновљивих извора енергије, Закона о комуналним делатностима и др.). Држава је управо због специфичности ових услуга исте и дефинисала кроз посебну правну регулативу, како због економског карактера услуга тако и због стварања услова да се ове услуге пруже што већем броју грађана (струја, вода, грејање, гас, и др.) јер се ове услуге сматрају основним и базичним услугама које се морају обезбедити грађанима, а по доступности ових услуга мери се економски развој једне државе. Нацрт овог закона предвидео је решења која стварају проблеме у раду Јавних предузећа и Јавних комуналних предузећа као пружаоцима услуга грађанима, јер се усвојеним законским решењима изједначавају услуге које пружају ЈП и ЈКП са услугама које су другачије врсте и карактера (нпр. мобилна телефонија, кабловска телевизија, одећа, обућа и сл). Да су у питању посебне и специфичне услуге може се утврдити из других законских решења – Законом о планирању и изградњи прописано је да објект да би добио дозволу за грађење мора имати и пројекат за водовод и канализацију, електричну инсталацију, термотехничке инсталације и/или гасне инсталације. Закон о планирању и изградњи је утврдио да се објект не може ни градити ни изградити без прикључења на мрежу за водовод и канализацију, електричну енергију, гас, даљинског грејања, јер исти не би био подобан за коришћење и становање. Објект се посматра као целина да би могао да испуни своју употребну сврху – објект колективног или индивидуалног коришћења. Позитивним прописима који регулишу основне делатности јавних и јавно комуналних предузећа која обављају поред комуналних и енергетске делатности,	
---	--

утврђен је термин купац, односно крајњи купац, али не и потрошач, па се ствара правна недоумица ко се посебним прописима има сматрати потрошачем. Да је неуједаначеност у појмовима довела до проблема у раду пружаоцима услуга од општег економског интереса, може се утврдити из Извештаја Државне ревизорске институције, који се односио на сврсисходност у примени Закона о заштити потрошача који је обухватио Министарство енергетике, ЈКП „Београдске електране“ и ЈКП Градску топлану Ниш, а која је обављена у току пословне 2022. године.

Субјекти контроле ДРИ указивали су на неопходност измене Закона о заштити потрошача посебно у делу појмова и њихово усаглашавање са системским законима.

Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену

Члан 7. став 1

Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифних услуга.

Измена Члан 7. став 1:

Трговац је дужан да сачини ценовник или извод тарифних услуга.

Члан 63. став 9

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

Измена Члан 63. став 9:

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

Делимично прихваћено.

Члан 7. став 1. Нацрта треба да гласи: „Трговац је дужан да сачини ценовник или тарифник услуга.

Није прихваћено.

Сувише дуг рок само за одговор потрошачу.

дужи од 15 дана, односно 30 дана за техничку робу и намештај, од дана подношења рекламације.

На изјављене рекламација за услуге од општег економског интереса трговац ће одговорити потрошачу у року од 45 дана писаним или електронским путем.

Члан 104. став 1

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

Измена Члан 104. став 1:

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

Члан 108. став 1, тачка 1)

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

1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене по приступачној цени;

Измена Члан 108. став 1, тачка 1):

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

1) праву да потрошачу услуге од општег економског интереса одређеног квалитета морају да буду пружене сагласно одобреној цени;

Размотрити обавезност потписивања Уговора о пружању услуге од општег економског интереса од стране потрошача и казнену одредбу за одбијање потписивања Уговора!

Члан 109

Није прихваћено.

Правична цена је овде наведена декларативно, с обзиром да се цена за пружање ових услуга утврђује на посебан начин, применом посебних прописа.

Није прихваћено.

Образложење као за чл.104. ст.1. Нацрта.

Није прихваћено.

То је предмет посебних прописа.

Није прихваћено.

Коментари нису суштинске природе.

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

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

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

Измена: Члан 109.

Трговац је дужан да потрошача обавести о промени цена првог радног дана (опционо:непосредно) после добијања одобрења или сагласности носиоца јавних овлашћења, уколико услуге од општег економског интереса подлежу добијању одобрења или сагласности.

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

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

Члан 110.

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

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

Није прихваћен коментар.

Уговорни однос увек може да се раскине. Подразумева се да то мора бити у складу са одређеним условима који су специфични за делатност.

Измена: Члан 110.

Потрошач има, у складу са посебним прописима, право да раскине уговор о пружању услуга од општег економског интереса ако није сагласан са променом цене, односно тарифе, осим у случају техничких ограничења у периоду пружања услуге, изменом општих услова уговора наведеним у обавештењу трговца, са квалитетом пружених услуга и ако услуга није пружена.

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

Потрошач је дужан да након реализације раскида уговора из става 1. овог члана склопи уговор са Трговцем регистрованим за обављањем делатности за пружање исте услуге.

Члан 112.став 6.

Услуга читања мерних уређаја у циљу издавања рачуна је бесплатна

Измена: Члан 112. став 6:

Услуга читања мерних уређаја, одређених Правилником о врстама мерила која подлежу законској контроли, у циљу издавања рачуна је бесплатна.

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

Члан 7. став 1

Овако дефинисан члан није јасан, јер се не наводи шта или чега тарифних услуга, што може створити различите недоумице.

Члан 63.став 9:

На почетку грејне сезоне број рекламација износи неколико десетина хиљада на месечном нивоу, јер је систем даљинског грејања био ван функције претходних 6 месеци и у прописаном року од 8 дана физички није могуће одговорити на тако велики број рекламација.

Члан 104.став 1:

Брише се реч правична, јер не значи ништа и заправо би могла да подразумева да сваки потрошач плаћа сразмерно субјективном осећају правичности.

Није прихваћен коментар.

Подразумева се да мерни уређаји морају бити у складу са важећим актима.

Члан 108. став 1, тачка 1):

Брише се реч приступачна, јер са једне стране имамо различиту формулацију у члану 104 и 108.(правична/приступачна), а са друге стране прописан је начин подношења и одобравања цена од стране носиоца јавних овлашћења за комуналну делатност производње, дистрибуције и снабдевања топлотном енергијом у складу са Методологијом за одређивање цене снабдевања крајњег купца топлотном енергијом. У редовној пракси већина потрошача одбија да потпише појединачне уговоре, а у поступцима принудне наплате или судским поступцима позивају се да немају закључен уговор, да исти нису потписали и да стога не морају да плате услугу коју су примили и користили.

Члан 109:

За разлику од других предузећа који обављају комуналне делатности системи даљинског грејања приликом доношења цена својих услуга поступају у складу са Уредбом о утврђивању методологије за одређивање цене снабдевања крајњег купца топлотном енергијом ("Сл. Гласник РС", бр. 63/2015), где постоје јасно дефинисани рокови за подношење захтева за промену цена. Имајући у виду да током грејне сезоне захтев за промену цене топлотне енергије због пораста варијабилног дела цене може да буде поднет у случају када се укупна цена енергента повећа за више од 3%, а обавезно уколико се смањи за више од 5%, системи даљинског грејања захтев подносе месец дана након промене цене енергента, процедура са одговором надлежног органа јединице локалне самоуправе траје још месец дана и уколико би обавештавање пре примене цене у сагласности са Нацртом Закона о заштити потрошача трајало 30 дана, такво кашњење у примени цена са оправданим трошковима би износило 3 месеца. Како се овакви случајеви дешавају у периодима када је цена енергената која се одређује тржишно највећа, ово трајно нарушава финансијско пословање система даљинског грејања.

Члан 110:

Системи даљинског грејања не могу раскидати уговор са потрошачем у току грејног периода у објектима где се са заједничког мерног места више потрошача снабдева топлотном енергијом, јер би то проузроковало пружање услуге осталим потрошачима. Имајући у виду да делатности производња, дистрибуција и снабдевање топлотном енергијом може обављати вршилац комуналне делатности које је јавно предузеће или

	привредно друштво које је јединица локалне самоуправе основала за обављање једне или више комуналних делатности, друго привредно друштво или предузетник коме је одлуком скупштине јединице локалне самоуправе поверено обављање комуналних делатности, као и привредни субјект који је изузет од поверавања обављања комуналне делатности, али поседује решење о испуњености услова за обављање комуналне делатности, у складу са подзаконским актом донетим на основу закона о комуналним делатностима. Члан 112. став 6: Садржином Правилника о врстама мерила која подлежу законској контроли ("Сл. гласник РС", бр. 37/2021 и 84/2022) јасно су одређени мерни уређаји, у досадашњој пракси имаји смо погрешно тимачење тржишне инспекције.	
23	Вељко Станојевић Општи коментари и сугестије у односу на Нацрт закона о заштити потрошача Без општих коментара или сугестија Конкретан део Нацрта закона о заштити потрошача чију измену предлагате и Ваш предлог за измену Изменити члан 24. став 2. тако да буде: У случају сумње да је потрошач лице млађе од 18 година, трговац није дужан да прода, испоручи или услужи производе из става 1. овог члана све док потрошач не омогући трговцу увид у важећу исправу којом се доказују године живота. У члану 32. став 2. реч податакаа садржи грешку, два слова „а“ Изменити члан 32. став 7. тако да буде: На продајним интернет страницама или другим дигиталним каналима продаје, најкасније пре почетка поступка наручивања, обавезно је јасно и недвосмислено	Није прихваћено. Подразумева се да када се каже да „није дужан“ да је на потрошачу да одлући да ли ће дати лични докуменат на увид или не. Коментар прихваћен. Није прихваћен коментар.

навести податке о постојању ограничења у погледу испоруке као и средства плаћања која се прихватају.

Допунити члан 93. ставом 3. који гласи:

Трговац је дужан да о овом члану нарочито упозна сва запослена и радно ангажована лица

Образложење упућеног предлога за измену Нацрта закона о заштити потрошача

Члан 24. став 2.

Коришћењем самореференцијала смањује се ризик од грешака у будућим изменама закона. У случају проширења или промене листе производа из става 1. овог члана није потребно мењати став 2. Такође у новој формулацији користи се неутралан израз „исправа којом се доказују године живота“ што са собом повлачи и омогућава коришћење докумената коју Република Србија планира да усвоји (мобилна лична карта, eID) и слично.

Такође фокус се ставља на суштину – доказивање година живота, уместо таксативног набрајања докумената. Ово пружа већу правну сигурност и трговцу и потрошачу .

Краћи и чистији текст смањује редулданцију и олакшава читање закона.

Члан 32. став 7.

Савремена трговина се више не одвија искључиво преко интернет страница већ и преко мобилних апликација, друштвених мрежа, платформи за размену порука и других дигиталних канала. Увођењем израза други дигитални канали омогућава да закон буде технолошки неутралан и применљив и у будућности без потреба за честим допунама. Формулације „најкасније пре почетка поступка наручивања“ је јаснија од „на почетку поступка“ јер не оставља простор за тумачење да се обавештење може дати у току процеса, штити потрошаче тако да све кључне информације добију благовремено, пре него што направе било какав обавезујући корак.

Коришћењем израза „обавезно је јасно и недвосмислено навести“ појачава правну обавезу трговца и смањује простор иако је нешто „јасно и читко“ а може бити двосмислено или сакривено у оквиру обавештења. Уједно се подиже и ниво заштите свести потрошача и одговорности привредног субјекта.

Члан 93. новододати став 3.

Закон без имплементације на нивоу особља остаје мртво слово на папиру. Потрошачи најчешће долазе у контакт са запосленима и радно ангажованим лицима, а не са

Ако се мисли на одређене апликације, све су то интернет странице, па није потребно додавати, а ово је усклађено са Директивом 2011/83/EУ.

Није прихваћено.

Термин трговац се односи на правни ентитет (правно лице или предузетник), па поступања запослених се сматрају поступањем тог ентитета тј. трговца. Предложена допуна члана би се онда могла односити на све прописане обавезе трговца.

	послодавцем директно. Уколико та запослена лица нису упозната са обавезама из члана 93. трговац фактички није омогућио остваривање овог права потрошача. Увођењем овог става трговац преузима системску одговорност за интерну едукацију запослених лица, унапређује се култура поштовања потрошачких права у организацији. Овај став је првенствено превентиван, јер у случају притужби потрошач може проверавати да ли су запослено уопште били упознати за обавезом (на пример: кроз интерне евиденције и обуке), тиме се јача механизам контроле и омогућава лакше доказивање пропуста.	
24	Огњен Богдановић Коментар је поднесен као Физичко лице У члану 18. став 2. тачка 3) изоставити речи "осим ако је то оправдано легитимним и објективним критеријумима." Овако прописана одредба негативно утиче на обавештеност потрошача имајући у виду да трговцу (односно органу који одлучује у случају спора) оставља широко дискреционо право да одреди шта су легитимни и оправдани критеријуми за одступање од састава и обележја робе у Републици Србији за коју трговац тврди да је идентична роби у ЕУ. Друга опција је да се законом пропишу критеријуми који се могу уважити као објективни и легитимни. Секција, члан, поглавље: члан 18. став 2. тачка 3 3) ставља робу на тржиште Републике Србије уз тврдњу да је идентична робистављеној на тржиште у државама чланицама ЕУ иако се та роба значајно разликује по саставу или обележјима, осим ако је то оправдано легитимним и објективним критеријумима. Страна 16	Коментар није прихваћен. Усаглашавање са Директивом 201/2161/ЕУ, потпуна хармонизација
25	Алекса Радоњић Коментар је поднесен као Физичко лице	

	Пружалац услуге онлајн тржнице. Секција, члан, поглавље: Члан 5. пружалац онлајн тржишт Страна 9	Није прихваћен коментар. Термин је усаглашен са стручном службом Министарства за европске интеграције који раде на стручној редактури европског законодавства
26	Алекса Радоњић Коментар је поднешен као Физичко лице Овде је погрешно пренет термин из директива ЕУ. Термин је online market place. То није тржиште, то је тржница. Ради се о платформама као што су Купиндо, Купујем продајем и сл. То су онлајн пијаце/тржнице/тржни центри ако хоћете. То је њихов смисао. Зато треба исправити. Нпр. онлајн тржница. Секција, члан, поглавље: Члан 5. тржиште Страна 9	Није прихваћен коментар. Термин је усаглашен са стручном службом Министарства за европске интеграције који раде на стручној редактури европског законодавства
27	Алекса Радоњић Коментар је поднешен као Физичко лице У члану 4. ставу 1. после речи "односе" додати "и пружају виши степен заштите". Секција, члан, поглавље: Члан 4. став 1. односе Страна 2	Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.
28	Душан Протић Коментар је поднешен као Физичко лице	Делимично прихваћено Измењена норма као што је напред наведено.

	Одредба садржи погрешну правну рецепцију одредбе европске Директиве (вероватно је у питању чл. 3 (2) Директиве 2011/83 о правима потрошача, није цитирано у образложењу нацрта Закона) која у случају колизије појединих одредби даје примат у примени другим актима Европске уније који уређују посебне секторе. У питању је одредба Директиве која уређује однос њених правила и одреби других аката Европске уније, која међутим не задире у примену прописа на националном нивоу. Механичка транслитерација у контекст домаћег закона на начин како је то спроведено у чл. 4. ст. 1. нацрта Закона има потпуно другачије значење и правно дејство, јер уређује однос овог закона и других прописа домаћег правног поретка, дајући примат посебним прописима. Код колизионог правила из Директиве 2011/83 предвиђа се примена других аката Европске уније (директиве, уредбе, други императивни правни инструменти), док оваква формулација чл. 4. ст. 1. упућује на примену домаћих секторских прописа који не морају бити нити су по правилу усклађени са правом ЕУ, односно тим секторским актима на које упућује чл. 3 (2) Директиве. На тај начин се овом колизионом одредбом „излази“ из домена правила прописаних овим законом, који је (макар у делу материјалних правила) у значајној мери усклађен са правом ЕУ, на терен секторских прописа неизвесног нивоа усклађености. Према томе, правно дејство овакве одредбе јесте да дезавуише прописана законска правила и систем заштите потрошача у целини, јер уводи секторски партикуларизам, отвара врата могућности дерогирања било којим другим националним прописом, укључујући уредбе и правилнике у секторским областима, или чак прописе јединица локалне самоуправе, и чини беспредметним било какве напоре на усклађивању материјалног потрошачког права са европским правом и унапређењу правила и инструмената правне заштите потрошача. Секција, члан, поглавље: Односи се на чл. 4. ст. 1. нацрта Закон Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који супредмет овог закона, осим у случају постојања посебних прописа који садрже одредбе које имају исти циљ и уређују предметне односе, примењују се ти посебни пропис Страна 2	
29	Душан Протић Коментар је поднесен као Физичко лице	

Општа оцена нацрта новог Закона о заштити потрошача јесте да се чини одређени искорак унапред у погледу правне хармонизације са ЕУ Директивама из 2019 године (омнибус „модернизацијска“ Директива 2019/2161, Директива 2019/770 о одређеним аспектима уговора о испоруци дигиталног садржаја и дигиталних услуга и Директива 2019/771 о одређеним аспектима уговора о продаји робе), и да и том погледу, нарочито садржи значајне измене везане за правила о заштити потрошача код трговине путем интернета и у вези са дигиталним садржајем и пружања дигиталних услуга. Међутим, нацрт Закона не садржи битне новине у односу на важећи ЗЗП из 2021. године у погледу јачања система заштите потрошача, институционалног оквира и услова спровођења правне заштите.

Највећи недостатак важећег правног оквира заштите потрошача, на који се не утиче изменама из нацрта Закона, јесте немогућност успешног спровођења правне заштите прописаних материјлних правила заштите потрошача, како у појединачним случајевима, тако и код повреде колективних интереса. Новина у погледу вансудског решавања потрошачких спорова из 2021. године (обавезна медијација) у пракси није дала очекиване резултате нити битно утицала на подизање општег нивоа ефективне правне заштите потрошача. Нацрт Закона који је у јавној расправи, не доноси ниједну новину у вези механизма спровођења правне заштите потрошача, већ се задржава на „фином подешавању“ постојећег поступка потрошачке медијације, које не улива поверење да би битно променило постојећу праксу.

Сматрамо да је неопходно спровести суштинске промене на плану спровођења правила заштите потрошача, нарочито јачања институционалног оквира, укључивања више постојећих институција у ову материју (нпр. Комисије за заштиту конкуренције), увођење колективне тужбе у потрошачкој материји (транспозиција Директиве 2020/1828 о представничким тужбама за заштиту колективних интереса потрошача), као и разматрање нових институционалних и процесних решења (потрошачки омбудсман, потрошачка арбитража), како би се обезбедила промена актуелне парадигме да је правна заштита потрошача готово неспроводива у пракси. У вези са овим напоменама везаним за општу правну политику заштите права потрошача, која треба да буде размотрена и потом да добије свој одговарајући нормативни израз, достављам недавно припремљен документ са предлозима за унапређење правног оквира у области заштите потрошача и заштите конкуренције (документ дат у прилогу).

Појединачна решења из нацрта Закона, укључујући оцену квалитета транспозиције наведених ЕУ директива, неће бити дата у овом прилогу, осим у погледу примедбе на чл. 4. нацрта Закона.

Коментар је поднешен као Физичко лице

Не слажем са чланом 4 став 1, јер овим чланом се доводи у постојање читавог закона и до правне несигурности. Сматрам да члан 4 треба да остане као до сада, односно да закон штити минимална загарантована права, а да се други правни прописи примењују уколико обезбеђују већа права потрошача. Сматрам да треба да се водимо принципом права ЕУ где стоји да увек важи закон или пропис који даје најповољније услове и права за потрошача и највећу заштиту.

Секција, члан, поглавље: Члан 4 Став 1

Одредбе овог закона се примењују на односе потрошача и трговаца, који супредмет овог закона, осим у случају постојања посебних прописа који садрже одредбе које имају исти циљ и уређују предметне односе, примењују се ти посебни прописи

Страна 2

Делимично прихваћено

Измењена норма као што је напред наведено.