



Centar za zaštitu potrošača Crne Gore
Consumers Protection Center Montenegro

Ulica Slobode 64, 81000 Podgorica; tel. ++381-81-210670 / 210671; fax. ++381- 81-210673; mobtel. ++381-69-327110; cezap@cg.yu; www.cezap.org

VODIČ KROZ ZAKON O ZAŠTITI POTROŠAČA



FONDACIJA INSTITUT ZA OTVORENO DRUŠTVO
Predstavništvo Crna Gora

Uvod

Zakonom o zaštiti potrošača se utvrđuju osnovna prava potrošača pri kupovini roba i usluga, način ostvarivanja i postupak zaštite prava potrošača.

Ovaj Zakon nije obuhvatio sva pitanja zaštite potrošača, što nije slučaj ni u drugim državama, ali predstavlja pokušaj da se načelno regulišu osnovna prava potrošača koja se mogu klasifikovati u tri glavne grupe: ona kojima se štite život i zdravlje potrošača, njihovi ekonomski interesi i pravo na informisanost.

Zakon je objedinio osnovna prava potrošača, ali to ne znači da je obuhvatio sve propise iz ove materije. Po prirodi stvari određene odredbe o zaštiti potrošača nalaze se u drugim zakonskim propisima kao što su Zakon o obligacionim odnosima, Zakon o standardizaciji, Zakon o tehničkim zahtjevima i usaglašenosti proizvoda kao i drugi zakoni iz oblasti kvaliteta.

Zakonom su obuhvaćena osnovna prava potrošača, i to:

- pravo da zadovolje osnovne potrebe potrošača i pravo na slobodan pristup vitalnim proizvodima i uslugama;
- pravo na bezbjednost i na zaštitu od proizvoda i proizvodnih procesa štetnih po život i zdravlje;
- pravo na informisnje – raspoloživost i Slobodan pristup informacijama koje su od značaja za pravilan izbor i zaštita od nepoštene reklame ili oznaka na proizvodima koji mogu da dovedu u zabludu;
- pravo na slobodan izbor – mogućnost izbora između više proizvoda po prihvatljivijim cijenama i sa garancijom kvaliteta;
- pravo da se čuje glas potrošača - zastupljenost interesa potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politike Vlade i mjera za zaštitu potrošača, kao i u procesu uvođenja novih proizvoda na tržište;
- pravo na obeštećenje - dobijanje pravedne naknade za opravdane reklamacije, uključujući i naknadu za lažno prikazivanje svojstava proizvoda, nekvalitetnu robu ili nezadovoljavajuće usluge;
- pravo na obrazovanje - sticanje znanja i sposobnosti potrebnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda uz svijest o osnovnim pravima i odgovornostima potrošača i načinima kako se oni mogu ostvarivati;
- pravo na zdravu životnu sredinu – pravo na život i rad u okruženju koje nije rizično po zdravlje i život potrošača;

Zakonom je precizno identifikovan državni organ koji će se baviti pitanjem zaštite potrošača i ostvarivati neophodnu saradnju sa postojećim organizacijama potrošača.

Takođe su predložena i pravila iz zakonodavstva EU koja su u korist potrošača obzirom da su potrošači na tržištu u lošijem položaju u odnosu na trgovce. U tom smislu uključeni su osnovni principi ostvarivanja prava potrošača.

Zakon je u velikoj mjeri usaglašen sa pravom Evropske Unije, tako da su uzete u obzir brojne direktive i preporuke koje je moguće primijeniti u našim tržišnim i socio-ekonomskim uslovima.

Da bi građanima približili ovu problematiku, odnosno da bi im ponudili informacije koje su od najvećeg značaja za njih kao potrošače, Centar za zaštitu potrošača Crne Gore je, uz podršku Instituta za otvoreno društvo, pokušao da kroz brošuru "Kratki vodič kroz Zakon o zaštiti potrošača" pojasni **koja su osnovna prava i obaveze potrošača, kako ih zaštititi, koje institucije su obavezne da štite ta prava, kao i koje su obaveze trgovca prema potrošaču.**

Pravo na zaštitu bezbjednosti života i zdravlja

- Proizvodi namijenjeni potrošačima moraju biti sigurni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu i moraju odgovarati zdravstvenim, higijenskim, ekološkim i drugim važećim standardima i propisima.
- Zabranjena je prodaja zdravstveno i higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, kao i proizvoda koji nemaju adekvatnu i potpunu deklaraciju.
- Zabranjena je prodaja proizvoda koji mogu ugroziti život i zdravlje potrošača, životnu sredinu ili mogu da nanesu štetu imovini potrošača.
- Roba mora biti upakovana na način kojim se obezbjeđuje očuvanje kvaliteta, zdravstvene i higijenske ispravnosti.

PRAVO NA ZAŠTITU EKONOMSKIH INTERESA

Obaveza trgovca, koje Zakon propisuje u cilju zaštite ovog potrošačkog prava, su da prilikom prodaje proizvoda, potrošaču isporuči:

- ✓ proizvode u tačnoj mjeri ili količini;
- ✓ količinu proizvoda koju traži kad je ta količina na raspolaganju;
- ✓ proizvode propisanog odnosno ugovorenog kvaliteta, odnosno uobičajenog kvaliteta;
- ✓ proizvode koji su adekvatno označeni, deklarirani i sa ispravama koje moraju ići uz proizvod;
- ✓ proizvode po ugovorenim cijenama;
- ✓ proizvode u ugovorenom, odnosno propisanom roku isporuke.

Obaveza trgovca je i adekvatno obavještenje potrošača o cijeni proizvoda:

- Trgovac je dužan obavijestiti potrošača o važećoj cijeni proizvoda koja mora biti vidno istaknuta.
- Važeća cijena se ističe na robi ili neposredno pored robe, kao i na robi u izlogu.
- Kada se radi o pružanju usluga, važeća cijena usluge se ističe na mjestu ponude usluge.
- Obavještenje o cijeni ne smije dovesti u zabludu potrošača, odnosno stvarati utisak da je cijena niža nego što jeste.

Obaveza trgovca je da potrošaču izda račun:

- Račun mora biti jasan i čitljiv i mora da sadrži naziv i sjedište trgovca, mjesto prodaje, podatke o proizvodu (naziv, vrsta, količina, cijena i ukupna vrijednost prodatih proizvoda) i datum prodaje proizvoda.
- Za proizvode koji se naknadno isporučuju račun mora da sadrži i mjesto i datum isporuke.
- Račun treba da sadrži i neke posebne podatke o kupljenoj robi, tj. o njenim karakteristikama ako je upotrebljavana, popravljana ili ima ograničena upotrebna svojstva.

Obaveza trgovca je da obezbijedi adekvatan materijal za pakovanje proizvoda:

- U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.
- Trgovac može na zahtjev potrošača obezbijediti posebno pakovanje i dužan je potrošača predhodno obavijestiti o cijeni posebnog pakovanja, s tim što cijena pakovanja ne može biti veća od prodajne cijene materijala upotrijebljenog za pakovanje.

Obaveze trgovca kod isporuke robe:

- Trgovac može potrošaču da isporuči kupljeni proizvod na ugovorenu adresu.
- Trgovac je dužan da predhodno obavijesti potrošača o visini cijene isporuke.
- Trgovac je dužan isporučiti proizvod najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja potrošačkog ugovora, ukoliko ugovorom nije drugačije određeno.

Obaveza trgovca da izda garanciju kupcu za kupljenu robu:

Proizvođač, distributer ili trgovac dužan je u skladu sa zakonom i tehničkim propisima za proizvode u prometu obezbijediti garantni list u pisanoj formi. Davalac garancije dužan je da ispuni obaveze utvrđene garancijom. Potrošač ima prava koja proističu iz garancije i u slučaju da trgovac ne dostavi pisani garantni list u trenutku zaključenja ugovora o prodaji proizvoda.

Garantni list obezbjeđuje garanciju da proizvod ispunjava uslove u pogledu ispravnosti, tehničkih specifikacija i standarda propisanih zakonom u propisanom, odnosno ugovorenom roku (garantni rok). Garantni rok teče od dana preuzimanja proizvoda od strane potrošača i ne može biti kraći od godinu dana.

Garancija (garantni list) treba da sadrži:

- ✓ naziv i sjedište davaoca garancije;
- ✓ naziv i sjedište trgovca;
- ✓ podatke za identifikaciju proizvoda i podatke o kupovini;
- ✓ dužinu garantnog roka;
- ✓ izjavu da davalac garancije jamči za kvalitet, odnosno za ispravnost kupljenog proizvoda u garantnom roku;
- ✓ obavezu davaoca garancije da u garantnom roku obezbijedi održavanje, rezervne djelove ili priključne aparate, kao i zamjenu kupljene robe ili smanjenje cijene;
- ✓ datum isporuke proizvoda potrošaču;
- ✓ prava potrošača na osnovu garancije;
- ✓ rok za izvršenje obaveze date garancijom
- ✓ spisak servisera kod kojih se može realizovati garancija;

Davalac garancije je dužan da potrošaču obezbijedi održavanje robe (servisiranje), rezervne djelove ili priključne aparate u garantnom roku. Ukoliko nijednu od obaveza iz garancije nije moguće ispuniti u razumnom

roku s obzirom na prirodu kupljene robe ili ako potrošač ne prihvata rješenje koje ponudi trgovac, potrošač može raskinuti ugovor i tražiti da mu trgovac vrati plaćeni iznos.

Prava po osnovu garancije potrošač ostvaruje kod trgovca, ali potrošač ne može ostvariti prava iz garancije ako je nedostatak na proizvodu nastao krivicom potrošača ili ako je nedostatak otklanjalo neovlašćeno lice.

Pravo potrošača na reklamaciju (prigovor)

Potrošač ima pravo da uloži reklamaciju u slučaju nedostatka na proizvodu koji nije nastao njegovom krivicom kao i zbog pogrešno obračunate cijene i sl.

Uz prigovor podnosi se račun o kupovini proizvoda.

Prigovor se podnosi u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno na mjestu u kome trgovac obavlja djelatnost, ili na drugom mjestu uz saglasnost potrošača.

Trgovac je dužan da u prodajnom objektu istakne obaviještenje o mjestu i načinu podnošenja prigovora.

Ako se na osnovu prigovora utvrdi da proizvod sadrži nedostatke potrošač ima mogućnost da bira način na koji će ostvariti svoje pravo na prigovor, i to:

- ✓ zamjenu proizvoda za nov proizvod,
- ✓ da vrati proizvod uz povraćaj plaćenog iznosa
- ✓ da zahtijeva otklanjanje nedostatka na proizvodu
- ✓ smanjenje cijene proizvoda srazmjerno nedostatku.

Potrošač može ostvariti ova prava, pod uslovom da prigovor podnese odmah nakon što je saznao za nedostatak na proizvodu, **a najkasnije u roku od šest mjeseci od dana preuzimanja proizvoda.**

Potrošač **nema prava na prigovor** ako je nedostatak na proizvodu nastao krivicom potrošača ili je otklanjanje nedostatka vršilo neovlašćeno lice. Prigovor u slučaju pogrešno utvrđene odnosno obračunate cijene, ulaže se odmah, **a najkasnije u roku od tri dana od dana plaćanja računa.**

Potrošač ima pravo na ulaganje prigovora na cijenu pružene javne usluge **u roku od osam dana od dana prijema računa.**

Rješavanje prigovora

Lice ovlašteno za rješavanje prigovora donosi odluku o prigovoru odmah a u složenijim slučajevima najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, o čemu obavijestava potrošača u pisanoj formi.

Ako se o prigovoru ne riješava odmah, lice koje je primilo prigovor izdaje potrošaču pisanu potvrdu o prijemu prigovora sa naznačenim datumom izdavanja.

Ako trgovac ne odluči o prigovoru u roku ili odbije prigovor, potrošač može podnijeti inicijativu za **zaštitu prava kod nadležnog inspekcijskog organa ili zaštitu prava ostvarivati pred arbitražom ili pred nadležnim sudom.**

Prava potrošača na javne usluge

Potrošač ima pravo na:

- ✓ korišćenje javne usluge pod jednakim uslovima, ukoliko je tehnički moguće, bez diskriminacije;
- ✓ nesmetano korišćenje javne usluge pod ugovorenim uslovima;
- ✓ račun koji sadrži sve potrebne podatke koji potrošaču omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga;
- ✓ besplatnu kontrolu računa javne usluge.

Trgovac je dužan da prije pružanja javne usluge upozna potrošača sa uslovima korišćenja javne usluge.

Potrošački kredit

Ugovor o potrošačkom kreditu je ugovor na osnovu koga trgovac, odnosno kreditor daje potrošaču kredit u formi odloženog plaćanja, plaćanja u ratama, zajma ili druge finansijske pogodnosti.

Kreditor je dužan da prije zaključenja ugovora, u pisanoj formi obavijesti potrošača o najvišem iznosu potrošačkog kredita, o godišnjoj kamatnoj stopi i uslovima pod kojima se ona može promijeniti, o troškovima kredita koji se naplaćuju u vrijeme zaključenja ugovora i uslovima pod kojima se oni mogu promijeniti, kao i o uslovima i postupku raskida ugovora.

Ugovor o potrošačkom kreditu sačinjava se u pisanoj formi i obavezno sadrži:

- ✚ naziv i cijenu proizvoda koji je predmet ugovora;
- ✚ ukupan iznos kredita, rok otplate, broj i iznos mjesečne rate kredita, godišnju kamatnu stopu, način obezbjedjivanja otplate kredita i uslove za raskid ugovora;
- ✚ visinu efektivne kamatne stope i uslove pod kojima se ona može promijeniti;
- ✚ uslove i način otplate kredita prije ugovorenog roka;
- ✚ druge elemente u skladu sa zakonom.

Prava potrošača kod distancione prodaje

- Distancioni ugovor je ugovor koji je zaključen putem sredstava distancione komunikacije (katalozi, pisani materijal, reklame u štampi sa formularom za porudžbinu, telefon, telefaks, radio, televizija, elektronska pošta i slična sredstva).
- Telefon bez ljudske intervencije (govorni automat) i telefaks mogu se upotrebljavati za zaključenje distancionog ugovora samo uz predhodno pribavljenu saglasnost potrošača.

Trgovac je dužan prije zaključenja distancionog ugovora obavijestiti potrošača:

- ✓ nazivu i adresi trgovca;
- ✓ nazivu i glavnim svojstvima proizvoda;
- ✓ cijeni proizvoda, uključujući sve poreske obaveze;
- ✓ troškovima dostave proizvoda;
- ✓ načinu plaćanja, kao i načinu isporuke robe ili pružanja usluge;
- ✓ uslugama koje se nude nakon prodaje (dostupnosti servisa i rezervnih dijelova i dr.);
- ✓ garancijama koje prate proizvod;
- ✓ pravu na raskid, roku za raskid i slučajevima u kojima je isključeno pravo na raskid ugovora;
- ✓ uslovima za raskid ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme ili na period duži od jedne godine;
- ✓ troškovima upotrebe sredstava distancione komunikacije kada se ti troškovi ne računaju po osnovnoj tarifi;

- ✓ roku važenja ponude;
- ✓ najkraćem roku na koji se može ugovor zaključiti, ako se radi o ugovoru o kontinuiranoj isporuci proizvoda.

Obavještenje mora sadržati upozorenje da ugovor u ime i za račun poslovno nesposobne osobe, može da zaključi samo njen zakonski zastupnik.

Prilikom distancione prodaje putem telefona, trgovac je dužan na početku komunikacije saopštiti identitet i svrhu poziva.

Trgovac je dužan prije zaključenja ugovora izdati potrošaču u pisanoj formi potvrdu o bitnim elementima ugovora iz predhodnog obavještenja.

Pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora

Potrošač ima pravo da jednostrano raskine distancioni ugovor u roku od sedam radnih dana od dana prijema robe, odnosno za usluge od dana zaključenja ugovora ili prijema potvrde o bitnim elementima ugovora, ukoliko je prijem potvrde uslijedio poslije zaključenja ugovora.

Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor u roku od tri mjeseca od dana prijema robe, odnosno za usluge od dana zaključenja ugovora ukoliko trgovac nije izdao potrošaču potvrdu o elementima ugovora.

Ukoliko trgovac dostavi potrošaču potvrdu o bitnim elementima ugovora u roku od tri mjeseca od dana kada je potrošač robu primio, odnosno za usluge od dana zaključenja ugovora, rok za jednostrani raskid ugovora počinje teći od dana prijema potvrde.

Potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora bez navođenja razloga raskida i obaveze naknade štete trgovcu (troškova, kamate, kazne i sl.).

Distancioni ugovor raskida se upućivanjem pisanog obavještenja trgovcu.

Distancioni ugovor je raskinut u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu ugovora, ako je obavještenje o raskidu ugovora poslato u propisanim rokovima.

Potrošač je dužan vratiti trgovcu primljenu robu **u roku od 30 dana** od dana upućivanja obavještenja o raskidu ugovora.

Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana prijema pisanog obaviještenja o raskidu ugovora vrati potrošaču novčani iznos sredstava koji je potrošač platio na osnovu ugovora.

Troškove povraćaja robe snosi potrošač.

Ukoliko je, radi djelimične ili potpune isplate cijene iz distancionog ugovora, potrošaču odobren kredit, raskidom distancionog ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

U slučaju raskida ugovora o kreditu, potrošač nije dužan da plati kreditoru naknadu štete (troškove, kamate, kaznu i sl.)

Kreditor je dužan da potrošaču vrati plaćena sredstva po osnovu ugovora o kreditu, u roku od 30 dana od dana prijema obaviještenja o raskidu ugovora.

Trgovac je dužan izvršiti obaveze iz distancionog ugovora u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora ukoliko ugovorom nije drugačije utvrđeno.

U slučaju nemogućnosti ispunjenja obaveze iz ugovora potrošač ima pravo da:

- raskine ugovor bez predhodnog obaviještenja trgovca;
- zahtijeva u roku od 7 dana od dana prijema obaviještenja od trgovca o nemogućnosti izvršenja ugovora, izvršenje ugovora u naknadnom roku.

Trgovac je dužan potrošaču za slučaj raskida ugovora vratiti plaćena sredstva najkasnije **u roku od 30 dana od dana upućivanja obaviještenja o nemogućnosti izvršenja ugovora uvećana za iznos zatezne kamate koja se računa od dana uplate sredstava.**

Navedene odredbe koje se odnose na distancionu prodaju ne primjenjuju se na distancione ugovore:

- zaključene kupovinom na automatima za prodaju;
- zaključene sa operaterom sredstava za telekomunikaciju upotrebom javnih govornica;
- o građenju;

- kojima je svrha sticanje prava na nepokretnosti, osim na ugovor o zakupu nepokretnosti;
- zaključene nakon prodaje metodom javnog nadmetanja.

Prodaja izvan poslovnih prostorija

Prodajom izvan poslovnih prostorija smatra se prodaja proizvoda:

- na javnom mjestu;
- u mjestu stanovanja ili radnom mjestu potrošača ili drugog potrošača prilikom posjete trgovca bez ili sa zahtjevom potrošača.

Trgovac je dužan da prilikom zaključivanja ugovora potrošaču pokaže ovlaštenje za zaključivanje ugovora.

Trgovac je dužan da do zaključenja ugovora u pisanoj ili elektronskoj formi potrošaču dostavi podatke o sebi, proizvodu koji je predmet ugovora i njegovoj cijeni i drugim bitnim elementima ugovora.

Potrošač ima pravo da pisanim obavještenjem jednostrano raskine ugovor **u roku od sedam radnih dana od dana zaključenja ugovora.**

Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor **u roku od tri mjeseca od dana zaključenja ugovora ukoliko trgovac nije ispunio navedene uslove.**

Potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora **bez navođenja razloga raskida i obaveze nadoknadi štetu** (troškove, kamate, kaznu i sl.) trgovcu.

Posljedice jednostranog raskida i izvršenje ugovora iste su kao kod distancione prodaje.

Ugovor o pravu na vremenski ograničenu upotrebu nepokretnosti (Timesharing)

Ugovorom o vremenski ograničenom korišćenju nepokretnosti smatra se ugovor ili više ugovora zaključenih na period od najmanje tri godine kojim trgovac posredno ili neposredno uz naknadu potrošaču ustupa pravo na korišćenje jedne ili više nepokretnosti u određenom ili odredivom periodu godine dužem od sedam dana.

Nepokretnošću se smatra građevinski objekt, odnosno dio građevinskog objekta namijenjen trajnom ili privremenom boravku.

Ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi i ovjeren od strane nadležnog organa i da sadrži sljedeće elemente:

- ✓ ime i prebivalište, odnosno naziv i sjedište ugovornih strana;

- ✓ pravo na osnovu koga je trgovac ovlašćen da zaključi ugovor;
- ✓ detaljan opis nepokretnosti i njene lokacije;
- ✓ komunalnu opremljenost (plinski, električni, vodovodni i telekomunikacioni priključak) i usluge (održavanje, odvoz smeća i sl.) koji su ili će biti na raspolaganju potrošaču i uslove njihovog korišćenja;
- ✓ zajedničke prostorije (bazen, sauna i sl.) kojima potrošač ima ili će imati pristup i uslove njihovog korišćenja;
- ✓ pravila upravljanja i održavanja nepokretnosti;
- ✓ tačan vremenski period na koji se ugovor zaključuje i tačan datum i vrijeme korišćenja nepokretnosti;
- ✓ ugovorenu cijenu korišćenja nepokretnosti, orijentacioni iznos troškova upotrebe zajedničkih prostorija i komunalne opremljenosti i usluga, usluga upravljanja i održavanja nepokretnosti;
- ✓ izjavu trgovca da upotreba nepokretnosti, pored navedenih u ugovoru, nije povezana sa nekim drugim troškovima i obavezama;
- ✓ prava potrošača;
- ✓ odredbu o mogućnosti učešća potrošača u zamjeni, odnosno prenosu prava na vremenski ograničeno korišćenje nepokretnosti, kao i o troškovima ukoliko zamjenu ili prenošenje prava vrši trgovac, odnosno lice koje trgovac ugovorom ovlasti;
- ✓ obavještenje o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora, načinu raskida i roku za raskid, osobi kojoj treba uputiti pisano obavještenje o raskidu, kao i prirodi i iznosu troškova koje će potrošač, u slučaju raskida ugovora, biti obavezan da plati;
- ✓ način raskida ugovora o kreditu zaključenim povodom ugovora o vremenski ograničenom korišćenju nepokretnosti;
- ✓ datum i mjesto potpisivanja ugovora ugovornih strana.

Potrošač ima pravo da pisanim obavještenjem, bez navođenja razloga jednostrano raskine ugovor o vremenski ograničenom korišćenju nepokretnosti **u roku od 10 radnih dana od dana zaključenja ugovora.**

Potrošač ima pravo da jednostrano raskine ugovor u roku od tri mjeseca od dana zaključenja ugovora kada ugovor ne sadrži elemente propisane Zakonom.

Potrošač u slučaju raskida ugovora nije dužan trgovcu nadoknaditi eventualnu štetu (troškove, kamatu, kaznu i sl.).

Ukoliko je, zbog plaćanja cijene iz ugovora, potrošaču odobren kredit, raskidom ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

Kreditor je dužan da potrošaču vrati plaćena sredstva po osnovu ugovora o kreditu koji je raskinut, u roku od 30 dana od dana prijema obaviještenja o raskidu tog ugovora.

Potrošač nije dužan da u slučaju raskida ugovora plati kreditoru eventualnu štetu (troškove, kamatu, kaznu i sl.).

Pojam nepoštenih odredbi u potrošačkom ugovoru

Nepoštena odredba u potrošačkom ugovoru je odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo i koja narušava ravnotežu prava i obaveza na štetu potrošača.

Pojedina ugovorna odredba smatra se da nije pojedinačno pregovarana, ako je unaprijed formulisana od strane trgovca a potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, a naročito ako se radi o odredbi unaprijed sačinjenog formularnog (tipskog) ugovora.

Formularni (tipski) ugovori, odnosno određene ugovorne odredbe koje nijesu pojedinačno pregovarane, a koje se nude potrošaču u pisanoj formi, moraju biti jasne, odnosno razumljive za potrošača.

Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima su ništave.

Zabranjena ponašanja trgovca

1) saopštavanje netačnih, nepotpunih, nejasnih i dvosmislenih informacija o proizvodu ili uslovima prodaje kojima se potrošač dovodi u zabludu prilikom kupovine proizvoda;

2) uslovljavanjem prodaje proizvoda prodajom drugih proizvoda;

3) izjavljivanje da je proizvod moguće pribaviti samo u kratkom vremenskom periodu u namjeri da se izazove ishitrena odluka potrošača;

4) uvjeravanje potrošača da je nedozvoljeni promet proizvoda zakonit;

5) uvjeravanje potrošača da je sigurnost njega lično i njegove porodice ugrožena ukoliko ne kupi ponuđeni proizvod;

6) osnivanje, djelovanje ili promovisanje piramidalne promotivne mreže u okviru koje potrošač plaća za mogućnost zarade koja prvesntveno zavisi od uvođenja drugih potrošača u mrežu, a ne od same prodaje ili konzumacije proizvoda;

7) upotrebljavanje izraza likvidaciona rasprodaja odnosno totalna rasprodaja ili slične oznake kada trgovac ne prestaje sa poslovanjem.

Zabranjena je prodaja proizvoda korišćenjem prinude, prijetnje i uznemiravanja potrošača (agresivno ponašanje), kojima se povrjeđuje sloboda izbora potrošača:

- zabrana potrošaču da napusti ili stvaranje utiska kod potrošača da ne može napustiti poslovne prostorije dok ne izvrši potpisivanje ugovora ili plaćanje cijene,

- učestale posjete domaćinstvu i pored protivljenja potrošača; nuđenje proizvoda potrošaču putem telefonskih poziva, faxeva, e-mailova ili na drugi sličan način bez saglasnosti potrošača;
- zahtijevanje plaćanja proizvoda isporučenih bez pristanka potrošača.

INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA

Potrošač ima pravo da bude informisan o uslovima prodaje

Trgovac je dužan na mjestu prodaje odnosno ponude uočljivo i jasno istaći uslove prodaje, uključujući i posebne uslove prodaje koje odobrava za pojedine grupe potrošača (imaoci potrošačke kartice, penzioneri, studenti i sl.) i za određene proizvode.

Deklaracija

Roba u prometu mora imati deklaraciju u skladu sa tehničkim, odnosno drugim propisom i mora biti u skladu sa navodima iz deklaracije.

Deklaracija mora da sadrži:

- ✓ naziv, odnosno trgovačko ime pod kojim se roba prodaje;
- ✓ naziv i sjedište proizvođača;
- ✓ naziv i sjedište uvoznika i naziv zemlje porijekla, ako se radi o robi iz uvoza;
- ✓ podatke o količini, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe, načinu upotrebe, održavanja i čuvanja robe i upozorenje o mogućim rizicima vezanim za pravilnu i nepravilnu upotrebu robe, zavisno od prirode robe.

Zabranjeno je uklanjanje ili mijenjanje podataka iz deklaracije.

Ukoliko je roba upotrebljiva u određenom roku taj rok mora biti na robi čitko i jasno označen.

Označavanje robe sa nedostatkom

Roba koja je upotrebljavana, popravljena ili sa nedostatkom, mora biti fizički odvojena od robe bez nedostatka, a na mjestu ponude vidno i jasno istaknuta oznaka da je ponuđena roba sa nedostatkom.

Trgovac je dužan da potrošača informiše o prirodi nedostatka, odnosno ograničenju upotrebnih svojstava robe.

Dostupnost rezervnih dijelova i servisa

Trgovac je dužan da prilikom ponude i prodaje tehničke i druge obavijestiti potrošača u pisanoj formi o dostupnosti rezervnih dijelova, priključnih aparata i sl., kao i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe.

Sniženje cijene proizvoda

Sniženje cijene može se označiti kao rasprodaja, akcija, sezonsko sniženje ili drugim sličnim nazivom.

Proizvod koji se nudi po sniženoj cijeni mora biti:

- označen vidno i jasno na mjestu ponude;
 - sa istaknutom cijenom prije sniženja i sniženom cijenom.
 - označen vremenski period trajanja promotivne prodaje.
-
- Roba koja se nudi po sniženoj cijeni mora biti fizički odvojena od druge robe, a ako toj robi ističe rok upotrebe ili je sa nedostatkom mora biti označen razlog sniženja.
 - Roba koja je izložena u prodajnom objektu a nije namijenjena prodaji, mora biti vidno označena oznakom ("nije za prodaju", "uzorak", "ekspozat" i sl.).
 - Prodana roba koja se nalazi u prodajnom objektu mora biti vidno označena oznakom ("prodato" i sl.).
 - Na robi mora biti istaknuto uočljivo i jasno upozorenje o rizicima koji proizilaze iz uobičajne i nepravilne upotrebe ili upotrebe od strane određene grupe potrošača, kao i upozorenje na opasne supstance i smješe.

Potrošački servis

- Trgovac koji pruža javne usluge, finansijske usluge, telekomunikacione usluge i usluge dobrovoljnog penzionog osiguranja, mora obezbijediti potrošački servis za prijem reklamacija i pružanje potrebnih informacija potrošačima u poslovnim prostorijama ili na drugom označenom mjestu.

- Trgovac je dužan da u poslovnim prostorijama vidno istakne radno vrijeme potrošačkog servisa.
- Potrošački servis mora odlučiti u roku od 15 dana od dana prijema reklamacije, o čemu obavještava potrošača u pisanoj formi.
- U postupku rješavanja reklamacija, **potrošački servis dužan je da saraduje sa organizacijama potrošača.**

ZABRANJENE VRSTE REKLAMA

Zabranjena je reklama koja dovodi u zabludu, odnosno koja obmanjuje ili postoji vjerovatnoća da će obmanuti lica kojima je upućena i do kojih dopijeva i za koje, zbog njenog obmanjujućeg karaktera, postoji vjerovatnoća da će uticati na njihovo ekonomsko ponašanje ili koja iz tih razloga, oštećuje ili postoji vjerovatnoća da će oštetiti potrošača i kada se radi o oglasu koji nije objavljen.

Zabranjena je reklama kojom se podstiče diskriminacija na osnovu rase, pola ili nacionalnosti i vrijeđaju dostojanstvo, religijska, politička i druga ubjeđenja potrošača.

Zabranjena je reklama koja propagira nasilje i podstiče ponašanje štetno za bezbjednost potrošača ili životnu sredinu.

Zabranjena je reklama namijenjena maloljetnim licima i reklama u kojima nastupaju maloljetna lica, ako podstiče ponašanje koje ugrožava njihovo zdravlje, psihički ili moralni razvoj.

OBRAZOVANJE POTROŠAČA

Potrošači imaju pravo na obrazovanje u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i načinu ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda.

Pravo na obrazovanje potrošača ostvaruje se u obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, školama, fakultetima), organizacijama potrošača, organizovanjem posebnih kurseva, seminara i savjetovanja, u skladu sa programom nadležnog organa, kao i putem sredstava javnog informisanja (radio, štampa, televizija i dr.).