

Zakon o zaštiti potrošača ('Sl.glasnik RS', br. 79/2005) Skupština Srbije usvojila je septembra 2005. godine. Zakon je isuviše uopšten i propuštenu je prilika da se preciznije urede neka pitanja, koja bi nezaštićenom potrošaču u Srbiji pomogla da se teret tranzicionih teškoća pravednije i ravnomernije rasporedi. Smatramo, međutim, da uz adekvatnu državnu politiku, pomoć Evrope i angažovanje potrošača i njihovih organizacija, i ovakav Zakon može biti prvi korak u primeni evropskih standarda u zaštiti prava potrošača u Srbiji.

Ova publikacija ima za cilj da informiše potrošače o odredbama Zakona o zaštiti potrošača, koje im mogu pomoći da u praksi lakše ostvare neka od svojih prava. U cilu informisanja potrošača APOS priprema i publikacije o aditivima, potrošačkim kreditima, obeležavanju proizvoda i dr.

KO JE POTROŠAČ?



„... svako fizičko lice koje kupuje proizvode ili koristi usluge za potrebe svog domaćinstva. Potrošač jeste i privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, kada kupuje proizvode ili koristi usluge za sopstvene potrebe.“ (Čl.2)

OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA:



„1) zadovoljavanje osnovnih potreba - dostupnost najnužnijih proizvoda i usluga, hrane, odeće, obuće i stambenog prostora, zdravstvene zaštite, obrazovanja i higijene;

2) sigurnost - zaštita od proizvoda, proizvodnih procesa i usluga štetnih po život i zdravlje;

3) informisanost - raspolaganje činjenicama od značaja za pravilan izbor i zaštitu od nepoštenne oglasne poruke ili oznake na proizvodima koje mogu potrošača da dovedu u zabludu;

4) izbor - mogućnost izbora između više proizvoda i usluga, po prihvatljivim cenama i uz garantovano dobar kvalitet;

5) glas potrošača - zastupljenost interesa potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača, kao i u postupku uvođenja novih proizvoda i usluga;

6) obeštećenje - dobijanje pravične naknade za lažno prikazivanje svojstava proizvoda i usluga, nekvalitetne proizvode ili nezadovoljavajuće usluge;



7) obrazovanje potrošača - sticanje osnovnih znanja i sposobnosti potrebnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, znanja o osnovnim pravima i odgovornostima potrošača i načinima kako se ta znanja mogu ostvarivati;

8) zdravu životnu sredinu - život i rad u okruženju koje ne predstavlja opasnost za zdravlje potrošača.“ (Čl. 3)

Osnovna prava Zakon je preuzeo iz Rezolucije Generalne skupštine UN br. 39/248 iz 1985. godine.



POTROŠAČ IMA PRAVO NA SIGURNOST I ZAŠTITU



Zakon nalaže (čl. 5) da „proizvodi, proizvodni procesi i usluge MORAJU biti sigurni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu... .. odgovarati zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, običajima, tehničkim i drugim propisima“



Isto važi i za ambalažu.

Zakon zabranjuje (čl. 6) prodaju proizvoda:

- koji su zdravstveno ili higijenski neispravni;
- kojima je istekao rok upotrebe;
- koji nemaju propisanu deklaraciju;
- koji su rezultat genetskog inženjeringa, ako nemaju oznaku takvog porekla.

Zakon posebno štiti maloletna lica i zabranjuje:

- nuđenje izvan prodajnih prostorija: mleka, hrane i pića za odojčad kao i pribora za korišćenje tih proizvoda kojima se zamenjuje prirodni način ishrane;
- prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji može štetno delovati na zdravlje dece. Igračke moraju sadržati vidna upozorenja o opasnosti za decu pri korišćenju, i ograničenju korišćenja s obzirom na godine života;
- prodaju i služenje alkoholnih pića i duvanskih proizvoda.

Zakon obavezuje nadležne organe da stanovništvo tačno i redovno obavestavaju o izvršenim kontrolama vode i vazduha, i iznesu podatke o zagađivačima (čl.9).

Potrošač je deo tržišta i ima prava na zaštitu svojih kolektivnih i pojedinačnih **ekonomskih interesa** i da za svoj novac dobije robu i usluge garantovanog (ugovorenog) kvaliteta i po prihvatljivim cenama. Potrošač-pojedinac partner je

na tržištu daleko jačim učesnicima (firmama i trgovcima) i nema ekonomske moći i snage da bude i ravnopravan partner, ako mu u tome ne pomogne država svojim propisima i adekvatnom zaštitom. Ako svi učesnici na tržištu nisu ravnopravni, nema ni uspešnog demokratskog razvoja. To je jedan od razlog zašto su sve najrazvijenije zemlje donele niz propisa kojima štite ekonomske interese potrošača na tržištu.

Stoga pored drugih i Zakon o zaštiti potrošača (čl. 15) obavezuje prodavca odnosno davaoca usluga da potrošaču obezbedi:

- 1) proizvod u tačnoj meri ili količini i da mu se omogući da proveri tu tačnost;
- 2) količinu proizvoda koju traži kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom ili drugim propisom nije drugačije određeno;
- 3) proizvod ili uslugu propisanog ili ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan ili ugovoren, proizvod ili usluga moraju biti uobičajenog kvaliteta;
- 4) proizvod ili uslugu po ugovorenim cenama ili obrazovanim u skladu sa posebnim propisima o cenama, kao i da se tako utvrđena cena pravilno obračuna;
- 5) proizvod sa pratećom dokumentacijom u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija;
- 6) proizvod ili uslugu u ugovorenom roku, a ako rok nije ugovoren u primerenom roku, koji ne može biti duži od osam dana;
- 7) dokaz o poreklu proizvoda.

ŠTA POTROŠAČ TREBA DA ZNA O CENI (TARIFI, NAKNADI):



- da se formira na tržištu ili posebnim propisom;
- da mora biti iskazana za jedinicu mere, kompletan proizvod ili prethodno upakovanu količinu;
- da treba da je jasno i na vidnom mestu istaknuta pored proizvoda, u cenovniku usluga i svakoj ponudi za zaključivanje ugovora;
- da je nesporna, i da ga ne može dovesti u zabludu povodom njene visine, sadašnje ili buduće.

Zakon reguliše da potrošač pri kupovini ili korišćenju usluga ima pravo:

1. Na **račun** koji obavezno mora da sadrži: datum prodaje, vrstu i količinu robe i usluge, svojstva (naznaku ako je proizvod polovan ili sa nedostatkom), .

Ako ste kupili kabastu robu, tražite od trgovca da na računu upiše i rok isporuke. Jedino tako možete tražiti naknadu štete ako kupljenu robu ne dobijete na vreme, pod uslovom da sami za to niste krivi (dali ste pogrešnu adresu, niste bili kod kuće u naznačeno vreme, itd). Račun može da sadrži i druge podatke, u skladu sa posebnim propisom. Uvek proverite i tražite da vam trgovac i te podatke unese u račun. Samo uz potpun račun možete da reklamirate robu koju ste kupili, ako se pokaže da ima nedostatak koji nije nastao vašom krivicom.

2. Na **garantni list** (ako se uz proizvod izdaje) koji mora da sadrži: naziv i sedište davaoca garancije, podatke kojima se identifikuje proizvod, garantni rok, izjavu o garanciji i uslovima garancije, uz odgovornost prodavca i proizvođača za ispravnost kupljenog proizvoda u garantnom roku, spisak servisa, naziv i sedište prodavca, datum prodaje, pečat i potpis ovlašćenog prodavca i druge podatke, u skladu sa zakonom. Davalac garancije dužan je da potrošaču obezbedi servisiranje proizvoda (čl. 21).

Sve to mora biti na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji. Proverite uslove garancije i birajte najpovoljnije. Za istu robu ne daju svi iste uslove garancije.

3. Na **prevoz (isporuku)** kabaste robe na adresu potrošača, ako se nalazi na na području iste opštine ili grada (čl.22).

Unapred proverite da li to znači do ulaznih vrata ili u stan (kuću).

4. Na **kompletnu dokumentaciju za tehnički proizvod**, što podrazumeva:

a. deklaraciju, garantni list, atest, sertifikat, tehničko uputstvo, uputstvo za upotrebu i druge podatke i oznake;

b. rezervne delove, priključne aparate, pribor i druge proizvode bez kojih se tehnički proizvod ne može koristiti prema svojoj nameni;

c. kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku.

Birajte tehnički proizvod (posebno strani) imajući u vidu i adekvatan i razumljiv prevod, koji će vam omogućiti pravilno rukovanje, da ne bi sami bili krivi za nastali kvar, jer u tom slučaju ne možete ostvariti pravo na reklamaciju.

5. da se roba posebno upakuje - što može biti naplaćeno najviše do iznosa prodajne cene materijala za pakovanje, koji ne može biti veći da utiče na kupljenu neto masu.

Zakon (čl. 24 do 28) reguliše i kupovinu na daljinu i to:

- katalošku kupovinu;
- kupovinu na osnovu uzoraka i modela (ako prodavac proda proizvod koji nije istovetan uzorku ili modelu, odgovara po pravilima o odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda);
 - kupovinu na probu (rok trajanja probe ne može biti kraći od sedam dana); potrošač nije dužan da kupi isprobani proizvod, ali je obavezan da u ugovorenom roku probe obavesti prodavca da je odustao, vrati i plati troškove vraćanja proizvoda; u protivnom smatraće se da je ostao pri ugovoru o kupovini; proizvod se ne može naplatiti pre isteka roka za probu;
 - ponudu proizvoda i usluga korišćenjem elektronskih sredstava;
 - ponudu uz saglasnost potrošača.

Zakon (čl.32) reguliše RASPRODAJU kao prodaju:

- robe sezonskog karaktera;
- proizvoda pred istekom roka upotrebe; takvi proizvodi na rasprodaji moraju imati jasno označen datum isteka roka upotrebe;
- proizvoda kojima prodavac samostalno snižava cenu iz komercijalnih razloga.

Proizvodi na rasprodaji moraju imati označenu osnovnu cenu i sniženu cenu.

AKCIJA, koja se sve više pojavljuje i u trgovinama Srbije u suštini je rasprodaja.

Zakon (čl.33) reguliše prodaja proizvoda sa nedostatkom:

... 'Ako prodavac prodaje proizvod sa nedostatkom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda, da smanji cenu proizvoda u zavisnosti od vrste i obima nedostatka i da upozori potrošača na te nedostatke. Prodavac je dužan da na proizvodu sa nedostatkom istakne jasno i vidljivo obaveštenje o sniženoj ceni, o nedostatku proizvoda i o isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak.'



ŠTA POTROŠAČ DA RADISA PROIZVODOM (USLUGOM) KAD PRIMETI NEDOSTATAK (KVAR) KOJI NIJE NASTAO NJEGOVOM KRIVICOM?



Potrošači ove probleme imaju i kod kupovine robe za koju se ne izdaje posebna garancija (što je slučaj sa većinom roba), kao i sa robom (najčešće tehničkom) koja ima zakonom propisan garantni rok, do robe i usluga (stanovi, turistička putovanja) koji se posebno ugovaraju.

Nezavisno od toga šta su od ove robe kupili, da li u prodavnici ili na daljinu, potrošači imaju pravo na reklamaciju (čl. 34 i 35).

REKLAMACIJA

Vreme reklamacije:

Šest meseci od dana kupovine odnosno izvršene usluge, uz račun za robu i usluge bez garancije u garantnom roku, za robu i usluge sa garancijom.

Gde i kome reklamirati?

Na mestu gde je roba kupljena ili usluga izvršena. Uz saglasnost potrošača prigovor se može podneti i na drugom, za to određenom mestu (šalter za reklamacije, servis). Reklamacija se podnosi licu ovlašćenom za prijem reklamacija koje mora biti prisutno na tom mestu tokom radnog vremena.

Za koje vreme potrošač mora dobiti odgovor?

Istog dana kada je prigovor podnet, a najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora. Posle toga potrošač ima pravo da od tržišnog inspektora traži da donese rešenje kojim će se prodavcu naložiti da zahtev potrošača ispuni, odredi način ispunjenja i rok za to, koji ne može biti duži od 30 dana. Potrošač se može obratiti i svojoj potrošačkoj organizaciji koja će mu pomoći u rešavanju spora.

Ukoliko prodavac prihvati prigovor, potrošač ima pravo na zamenu za isti ili sličan proizvod, da mu se vrati iznos koji odgovara ceni na dan vraćanja ili da mu se otklone nedostaci na proizvodu.

Ukoliko davalac usluge prihvati prigovor, potrošač ima prvo na otklanjanje nedostatka ili vraćanje novca ili na smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge.



“Prodavac, odnosno davalac usluga, dužan je da svojim aktom bliže utvrdi način i uslove rešavanja prigovora” (čl. 34 stav 5).

Pitajte i tražite takve informacije. Imate pravo na njih i ne morate više puta dolaziti (trošiti vreme i novac) da bi rešili problem sa reklamacijom.

Zakon predviđa (čl. 78 tačka 19) novčanu kaznu od 100.000 do 1.000.000 dinara pravnom licu za prekršaj odredbi o reklamaciji (čl. 34 i 35).

NAKNADA ŠTETE



Potrošač ima pravo da traži naknadu štete:

- ako pretrpi štetu prouzrokovanu proizvodom sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom (čl. 35);
- u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u garantnom roku (čl. 58);
- u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po isteku garantnog roka (čl. 58).

Dokazivanje štete leži na potrošaču

Potrošač je dužan da dokaže štetu koja je nastala usled nedostatka kupljenog proizvoda ili izvršene usluge ako:

- 1) proizvod ne odgovara svojoj nameni i ne može da se upotrebljava na uobičajeni način;
- 2) je potrošač doveden u zabludu u pogledu datuma proizvodnje i roka upotrebe;
- 3) je zbog drugih nedostataka proizvoda ili izvršene usluge potrošaču prouzrokovana šteta. (čl. 59).

Kakvu vrstu naknade štete potrošač može da traži?

- da mu se isporuči novi proizvod, ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrednost u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja, ili da traži popravku oštećenog proizvoda (ako je u garantnom roku);
- na naknadu u visini stvarne vrednosti proizvoda, na dan predaje proizvoda na popravku.

Postupak naknade štete

Sudski postupci su skupi i dugi, te je Zakon usvojio rešenje kakvo srećemo i u stranim pravima: organizacija potrošača može da stupi u spor uz oštećenog, da

ga preuzme, pa čak i da ga sama započne. Za povrede prava potrošača, odnosno prouzrokovanu štetu male vrednosti, mogu se obrazovati arbitražna tela za rešavanje sporova potrošača u okviru lokalne samouprave ili komore za rešavanje sporova potrošača, u skladu sa zakonom.

Potrošački krediti.

Zakon u dva člana (29 i 30) govori o potrošačkim kreditima. Zbog značaja ovih pitanja za potrošače APOS prirema posebnu publikaciju o potrošačkim kreditima.

TIPSKI UGOVORI



Šta je tipski ugovor

Zakon ga definiše kao.....” ugovor koji je bez učešća potrošača unapred formulisao prodavac, odnosno davalac usluge, zaključujući ugovor identičnog sadržaja sa određenim brojem ili neograničenim brojem potrošača.

Ugovor iz stava 1. ovog člana može da sadrži i posebne pogodbe utvrđene između prodavca, odnosno davaoca usluge i potrošača ako se poziva na opšte uslove određene od strane prodavca ili davaoca usluge.

Tipski ugovori obavezuju potrošača ako su mu bili poznati ili morali biti poznati u času zaključenja ugovora.

U slučaju neslaganja opštih uslova i posebnih pogodbi koje su utvrđene između prodavca, odnosno davaoca usluge i potrošača važe posebne pogodbe.

Tipski ugovor mora da bude u pismenoj formi i napisan na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji“ (čl.44)

„U slučaju da tipski ugovor iz člana 44. ovog zakona sadrži nejasne odredbe te odredbe tumačiće se u korist potrošača“ (čl.45)

Zašto su tipski ugovori važni za potrošače

Zato što su sastavni deo kupovine roba, bez kojih potrošač ne može (struje, plina, i dr) i korišćenja usluga (telefoniranja, kablovske, bankarskih, turističkih, zdravstvenih, komunalnih i dr...). Neovisno sa kim i zbog čega potrošač sklapa tipski ugovor činjenica je da je druga strana (banka, kompanija, agencija, bolnica i dr.) daleko jača i bolje informisana. U takvim uslovima potrošač nije ravnopravan, i



neophodna su pravila (zakoni) koji obezbežuju ravnotežu u pravima i obavezama ugovornih strana.

Potrošač u Srbiji ima još jednu otežavajuću okolnost pri sklapanju tipskih ugovora - druga ugovorna strana je najčešće i monopolista. To znači da potrošač ne može da bira, što mu je jedno od osnovnih prava.

Šta kažu evropski propisi

Zbog činjenice da su potrošači Srbije posebno nezaštićeni u oblasti usluga, i da tek sledi njihova transformacija u skladu sa evropskim standardima ovom prilikom informišemo potrošače Srbije o Direktivi 93/13 EEC. Ona se odnosi na odredbe ugovora (tipskih) koje nisu u skladu sa načelom savesnosti i poštenja. Ako su takve odredbe na štetu potrošača one ga ne obavezuju, a ugovor može ostati na snazi samo ako je to moguće bez navedenih odredbi. Direktiva sadrži i listu "uslova koji se mogu smatrati nepravednim". Lista nije zatvorena i dopunjava se u odnosu na praksu. Listu trenutno čini 17 konkretnih uslova koji su označeni kao nepravedni. Navodimo neke.

- ako isključuju odgovornost prodavca ili isporučioaca usluge u slučaju smrti ili povrede potrošača koja je posledica propusta prodavca ili isporučioaca usluge.
- ako obavezuju potrošača da ispunjava svoje obaveze, dok istovremeno druga strana ne ispunjava svoje obaveze.
- ako daju pravo prodavcu odnosno isporučiocu usluge da prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice bez saglasnosti potrošača, a da to utiče na lošiji položaj potrošača.
- Neopozivu obavezu potrošača koja bi sledila iz odredbi ugovora sa kojima nije imao pravu priliku da se upozna pre zaključenja ugovora
- Mogućnost da se cena proizvoda određuje u vreme isporuke ili koji omogućavaju prodavcu odnosno dobavljaču da povise cenu, bez prava potrošača da otkáže ugovor pozivajući se na previsoko određenu cenu u odnosu na cenu koja je dogovorena u vreme sklapanja ugovora

PRAVA POTROŠAČA U OBLASTI USLUGA

Zakon utvrđuje OPŠTE obaveze SVIH davaoca usluga na sledeći način:

„Davalac usluge je dužan da svoju uslugu ponudi na način kojim potrošača jasno i nedvosmisleno obavestava o vrsti i kvalitetu usluge prema utvrđenoj specifikaciji.

Ako je pored osnovne usluge potrebno izvršiti i dodatnu uslugu, dodatna usluga se može izvršiti samo uz prethodnu saglasnost potrošača.

U slučaju iz stava 2. ovog člana davalac usluge podnosi izmenjenu specifikaciju kojom su obuhvaćene sve izvršene usluge.“ čl 36.

„Cena usluge mora biti unapred utvrđena na način koji potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu cene usluge“. Čl.37.

Zakon reguliše i **Obaveze davaoca robe i usluga od opšteg interesa** (ne navodeći koje su.)

‘Javna preduzeća, odnosno privredna društva i preduzetnici koji u skladu sa zakonom obavljaju delatnosti od opšteg interesa, dužna su da svoje proizvode i usluge pružaju kontinuirano na način kojim se obezbeđuje propisani kvalitet i da redovno obaveštavaju potrošače o svim uslovima isporuke i korišćenja proizvoda i usluga.

Pravna lica i preduzetnici iz stava 1. ovog člana dužni su da proizvod, odnosno uslugu, obračunaju potrošaču na osnovu stvarno izvršene isporuke proizvoda ili izvršene usluge i da upoznaju potrošača sa metodologijom obrazovanja cena.“ Čl 38.

Zakon predviđa da će se ostale usluge, kao i prava potrošača , regulisati posebnim zakonima.

POTROŠAČ ima pravo na tačnu potpunu i jasnu INFORMACIJU o proizvodima i uslugama i mogućnost OBRAZOVANJA i sticanja znanja neophodnih za ostvarivanje svojih prava i obaveza.

Stoga zakon u posebnom poglavlju (čl.46 do 57) propisuje obaveze ponuđača roba i usluga, kad nude svoju robu, bilo da je reklamiraju ili obeležavaju na deklaraciji.

Ptrošaču u Srbiji nije ni malo lako da dođe do tačne i nesporne informacije. Nisu mu dostupne evropske informacije o testiranju i kvalitetu robe, a koje se nalazi i na tržištu Srbije. Država još nije uredila odnose koji bi omogućili i nezavisnim potrošačkim organizacijama Srbije da se time bave po evropskim standardima, kada su u pitanju domaći proizvodi i usluge.

Za sada je najpouzdaniji način da se i potrošač Srbije tačno informiše detaljno **pregledanje DEKLARACIJE.**

Zakon propisuje (čl.53) da;

‘Proizvodi namenjeni prometu moraju da imaju deklaraciju koja sadrži podatke o proizvođaču, zemlji porekla, uvozniku, dobavljaču, sastavu, količini, kvalitetu,

datumu proizvodnje i roku trajanja, odnosno roka upotrebe, načinu upotrebe, održavanju ili čuvanju proizvoda, i druge podatke u skladu sa zakonom.



Ako proizvodi u svom sastavu imaju boje, aditive, arome i druge dodatke, deklaracija tih proizvoda mora da sadrži tačno označenu količinu, u skladu sa zakonom.'



APOS priprema publikaciju o aditivima i evropskim standardima u pogledu obeležavanja (deklaracije) prehrambenih i neprehrambenih proizvoda.

Nadzor nad primenom Zakona o zaštiti potrošača vrši Ministarstvo trgovine turizma i usluga.

Inspekciski nadzor vrše i ministarstva, zdravlja, poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, energetike, saobraćaja, telekomunikacija, građevinarstva, i ministarstvo za zaštitu životne sredine.

Inspekcijiski nadzor vrše i nadležni organi lokalne samouprave, preko komunalnih inspektora.

Politika zaštite potrošača utvrđuje se Nacionalnim programom (čl. 63.)

Zakon ne utvrđuje rok do kada se Nacionalni program zaštite potrošača Srbije mora doneti.

