

# ZAKON

## O ZAŠTITI POTROŠAČA

("Sl. glasnik RS", br. 79/2005)

### I OSNOVNE ODREDBE

#### 1. Predmet

##### Član 1

Ovim zakonom uređuju se osnovna prava potrošača, način ostvarivanja tih prava, zaštita prava potrošača i primena etičkih načela.

##### Član 2

Potrošač u smislu ovog zakona jeste svako fizičko lice koje kupuje proizvode ili koristi usluge za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva.

Potrošač jeste i privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, kada kupuje proizvode ili koristi usluge za sopstvene potrebe.

Prodavac u smislu ovog zakona jeste privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik, koji prodaje proizvode ili pruža usluge potrošaču iz st. 1. i 2. ovog člana.

#### 2. Osnovna prava potrošača

##### Član 3

Osnovna prava potrošača u smislu ovog zakona jesu prava na:

- 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 nepoštene 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.

## Član 4

Posebna zaštita obezbeđuje se grupama potrošača kao što su deca, stari i bolesni.

## II ZAŠTITA ŽIVOTA, ZDRAVLJA I SIGURNOST POTROŠAČA

### 1. Sigurnost proizvoda i ambalaže

#### Član 5

Proizvodi, proizvodni procesi i usluge moraju biti sigurni po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu. Proizvodi i usluge moraju odgovarati zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, običajima, tehničkim i drugim propisima.

#### Član 6

Zabranjena je prodaja zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, kao i proizvoda koji nisu deklarirani na propisan način, u skladu sa zakonom.

#### Član 7

Ambalaža mora biti neškodljiva za zdravlje potrošača i životnu sredinu. Pakovanje i prepakivanje proizvoda mora biti učinjeno na način kojim se obezbeđuje očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvaliteta proizvoda.

### 2. Zaštita maloletnih lica

#### Član 8

Zabranjeno je nuđenje izvan prodajnih prostorija, pojedinačno ili sa drugim proizvodima, mleka, druge hrane i pića za novorođenčad i odojčad, kao i pribora za korišćenje tih proizvoda, kojima se zamenjuje prirodan način ishrane.

Zabranjena je prodaja igraćaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji može štetno delovati na zdravlje dece, u skladu sa zakonom.

Igračke i drugi proizvodi moraju sadržati vidna upozorenja o opasnostima za decu pri korišćenju proizvoda, kao i upozorenja o ograničenju korišćenja proizvoda namenjenih deci do određenih godina života.

Zabranjena je prodaja i služenje alkoholnih pića maloletnim licima.

Zabranjena je prodaja duvanskih proizvoda maloletnim licima, u skladu sa zakonom kojim se uređuje trgovina duvanskim proizvodima.

### 3. Obaveštenje o kvalitetu vode i vazduha

#### Član 9

Nadležni organi su dužni da redovno i tačno obaveštavaju stanovništvo o izvršenim kontrolama vode i vazduha, u skladu sa zakonom.

Obaveštenja iz stava 1. ovog člana o kvalitetu vode sadrže naročito podatke o mikrobiološkoj, radiološkoj, hemijskoj ispravnosti, uključujući i podatke o prisustvu teških metala i druge podatke o kvalitetu i zdravstvenoj ispravnosti vode.

Obaveštenja iz stava 1. ovog člana sadrže potpune i tačne podatke o zagađenosti vazduha i zagađivačima, radi zaštite zdravlja potrošača.

### 4. Genetski modifikovani proizvodi

#### Član 10

Proizvod koji je rezultat genetskog inženjeringa ili u svom sastavu ima genetski modifikovane komponente, obavezno mora imati oznaku takvog porekla.

## III ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA

### 1. Osnovni oblici zaštite

#### Član 11

Prilikom kupovine proizvoda, odnosno korišćenja usluga potrošač ima pravo da njegovi ekonomski interesi budu zaštićeni.

#### Član 12

Potrošačima se proizvodi i usluge nude pod jednakim uslovima.

Ako pojedine grupe potrošača iz socijalnih, zdravstvenih i humanitarnih razloga imaju pravo na posebne uslove pri kupovini proizvoda i usluga, prodavac, odnosno davalac usluga kod koga se ostvaruje pravo na posebne uslove dužan je da odobrene uslove i ostvarivanje tog prava jasno i vidljivo istakne.

#### Član 13

Proizvodi koji se nude potrošaču moraju biti izloženi, dostupni, merljivi i snabdeveni potrebnom dokumentacijom, u skladu sa zakonom.

Proizvodi sa posebnim tehničkim svojstvima moraju imati prateću dokumentaciju, u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija.

## Član 14

Rezervisani proizvodi i proizvodi koji su plaćeni, a nalaze se u prodajnom objektu, moraju biti izdvojeni i posebno obeleženi i mora biti posebno naznačen rok važenja rezervacije, odnosno rok preuzimanja ili isporuke. Rokovi iz stava 1. ovog člana ne mogu biti duži od osam dana.

## Član 15

Prodavac, odnosno davalac usluge dužan je 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.

## Član 16

Zabranjeno je:

- 1) odbijanje da se potrošaču proda proizvod koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju ili odbijanje pružanja usluge koja se može obaviti, ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom i opšte prihvaćenim poslovnim običajima;
- 2) uslovljavanje prodaje proizvoda ili pružanja usluge prodajom drugog proizvoda ili pružanjem druge usluge;
- 3) vršiti diskriminaciju potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluge ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenog proizvoda, odnosno pružanje usluge potrošaču.

## 2. Cena proizvoda i usluga

## Član 17

Potrošač mora biti obavešten o važećoj ceni proizvoda i usluge.

Obaveštenje o ceni iz stava 1. ovog člana daje se jasnim isticanjem cene na vidnom mestu, na proizvodu, pored proizvoda i u cenovniku usluge, kao i u svakoj ponudi za zaključenje ugovora o prodaji proizvoda i usluge.

Cena mora biti iskazana za jedinicu mere, kompletan proizvod ili određenu količinu proizvoda.

Kod proizvoda koji je prethodno upakovan u pakovanje različito od jedinice mere, pored cene za to pakovanje, mora biti istaknuta i cena po jedinici mere za isti proizvod.

Kod proizvoda u rasutom stanju ističe se samo cena za jedinicu mere.

## Član 18

Obaveštenje o ceni iz člana 17. ovog zakona, ne može dovoditi u zabludu potrošača u pogledu visine cene, odnosno stvarati utisak:

- 1) da je cena niža nego što jeste;
- 2) da su u cenu uključene posebne usluge za koje se plaća posebna cena;
- 3) da je cena bila ili da će biti povećana ili snižena za određeno vreme ili za određeni iznos.

## 3. Materijal za pakovanje

### Član 19

Prodavac je dužan da obezbedi pogodan materijal za pakovanje, u skladu sa vrstom i svojstvima proizvoda. Pri merenju proizvoda materijal za pakovanje ne može bitno da utiče na neto masu proizvoda.

Na zahtev potrošača proizvod se mora posebno upakovati, s tim što se takvo pakovanje može naplatiti najviše do iznosa prodajne cene materijala upotrebljenog za pakovanje.

## 4. Izdavanje računa

### Član 20

Za kupljeni proizvod ili pruženu uslugu potrošaču se obavezno izdaje račun.

Račun iz stava 1. ovog člana sadrži naročito datum prodaje proizvoda, odnosno pružanja usluge, vrstu i količinu proizvoda, cenu za jedinicu proizvoda, kao i druge podatke u skladu sa posebnim propisom.

Kod upotrebljavanog ili popraavljanog proizvoda, proizvoda sa nedostatkom, odnosno proizvoda čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničene, u računu se mora jasno naznačiti da se radi o takvom proizvodu.

## 5. Garantni list

### Član 21

Proizvod za koji se izdaje garantni list, u skladu sa zakonom, prodaje se uz obavezno popunjen i overen garantni list.

Garantni list 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 je dužan da potrošaču obezbedi servisiranje proizvoda, u skladu sa zakonom ili ugovorom. Prodavac, odnosno proizvođač, ne može kupca dovoditi u zabludu o postojanju, sadržini i trajanju garancije.

## 6. Isporuka proizvoda

### Član 22

Prodavac na malo dužan je da za prodane proizvode veće težine i većeg obima (nameštaj, tehnička roba, ogrev, građevinski materijal i sl.) obezbedi potrošaču isporuku kupljenog proizvoda na adresu potrošača, ukoliko je mesto otpreme i mesto prijema na području iste opštine ili istog grada.

Prodavac proizvoda iz stava 1. ovog člana je dužan da na računu napiše rok isporuke proizvoda.

Ako prodavac ne isporuči kupljeni proizvod u ugovorenom roku, potrošač ima pravo da zatraži vraćanje plaćenog iznosa, odnosno iznosa u visini prodajne cene neisporučenog proizvoda, na dan vraćanja novca.

Potrošač može tražiti naknadu štete koju je pretrpeo zbog kašnjenja u isporuci proizvoda, ako do kašnjenja nije došlo krivicom potrošača.

## 7. Tehnički proizvodi

### Član 23

Prodavac tehničkih proizvoda, dužan je da za tehnički proizvod koji prodaje potrošaču obezbedi, u skladu sa zakonom kojim se uređuje standardizacija i ovim zakonom:

- 1) deklaraciju, garantni list, atest, sertifikat, tehničko uputstvo, uputstvo za upotrebu i druge podatke i oznake;
- 2) rezervne delove, priključne aparate, pribor i druge proizvode bez kojih se tehnički proizvod ne može koristiti prema svojoj nameni;
- 3) kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku.

## 8. Kupovina na daljinu

### 8.1. Kataloška kupovina

#### Član 24

Prodavac koji nudi proizvode na osnovu kataloga odgovara za sve nedostatke proizvoda koji se kataloški prodaju. Prodavac je dužan da u kataloškoj ponudi istakne obaveštenje o ceni proizvoda, uslovima garancije ako se kataloška ponuda odnosi na proizvode za koje se obavezno izdaje garantni list, način plaćanja, način rešavanja prigovora i druge propisane uslove prodaje.

Potrošač ima pravo prigovora u skladu sa čl. 34. i 35. ovog zakona.

### 8.2. Kupovina na osnovu uzorka i modela

#### Član 25

Prodavac koji nudi proizvode na osnovu uzorka ili modela, prezentacijom preko ovlašćenog predstavnika izvan poslovnih prostorija prodavca, zaključuje ugovor sa potrošačem koji prihvati ponudu za kupovinu proizvoda po uzorku ili modelu.

Ako je prodavac predao kupcu kupljeni proizvod iz stava 1. ovog člana koji nije istovetan uzorku ili modelu, prodavac odgovara po pravilima o odgovornosti za materijalne nedostatke proizvoda, a potrošač ima pravo na prigovor u skladu sa čl. 34. i 35. ovog zakona.

### 8.3. Kupovina na probu

#### Član 26

Ugovorom između prodavca i potrošača može da se predvidi da se proizvod pre kupovine može dati potrošaču na probu kao i rok trajanja probe koji ne može biti kraći od sedam dana.

U slučaju iz stava 1. ovog člana potrošač nije dužan da isprobani proizvod kupi ali je dužan da obavesti prodavca da je odustao od ugovora i da mu vrati proizvod sa obavezom plaćanja troškova vraćanja proizvoda.

Ako potrošač u roku iz stava 1. ovog člana ne vrati proizvod prodavcu ili ne obavesti prodavca da je odustao od ugovora, smatra se da je ostao pri ugovoru.

Prodavac ne može naplatiti proizvod potrošaču pre isteka roka u kojem potrošač ima pravo da isproba proizvod i otkáže ugovor.

### 8.4. Ponuda proizvoda i usluga korišćenjem elektronskih sredstava

#### Član 27

Ponuda proizvoda i usluga elektronskim sredstvima (elektronska pošta, elektronska trgovina, internet i dr.) mora da sadrži sve bitne elemente (vrstu i kvalitet proizvoda i usluga, uslove garancije, poreklo, način plaćanja, rok za isporuku, rok za izvršenje usluge, cenu, način rešavanja prigovora i dr.) koji su od značaja za odluku potrošača o kupovini ponuđenih proizvoda, odnosno korišćene usluge.

Prodavac proizvoda, odnosno davalac usluga, koji je zaključio ugovor na osnovu elektronske ponude odgovara za sve materijalne nedostatke proizvoda, odnosno za ispravno funkcionisanje proizvoda prodatog uz garantni list u skladu sa zakonom, kao i za neizvršenu ili nekvalitetno izvršenu uslugu, a potrošač ima pravo prigovora u skladu sa čl. 34. i 35. ovog zakona.

### 8.5. Ponuda proizvoda i usluga uz saglasnost potrošača

#### Član 28

Ponuda proizvoda i usluga potrošaču izvan poslovnih prostorija prodavca i davaoca usluga, putem kataloga, prezentacijom uzorka ili modela, pokazivanjem proizvoda radi obaveštavanja o njegovim svojstvima, ponudom proizvoda i usluga elektronskim sredstvima i na drugi način kojim se proizvod ili usluge nude na adresi potrošača, dozvoljena je samo ako postoji prethodna saglasnost potrošača.

### 9. Potrošački kredit

## Član 29

Ugovor o potrošačkom kreditu sačinjava se u pismenoj formi.

Davalac potrošačkog kredita dužan je da, pre zaključenja ugovora, u pismenoj formi obavesti potrošača o najvišem iznosu potrošačkog kredita, o godišnjoj kamatnoj stopi i uslovima pod kojima se ona može promeniti, o troškovima kredita koji se naplaćuju u vreme zaključenja ugovora i uslovima pod kojima se oni mogu promeniti, kao i o uslovima i postupku raskida ugovora.

## Član 30

Ugovor o potrošačkom kreditu obavezno sadrži:

- 1) naziv i cenu proizvoda ili usluge koja je predmet ugovora;
- 2) ukupan iznos, rok otplate, broj i iznos mesečne rate kredita, kamatnu stopu, način obezbeđivanja otplate kredita i uslove za raskid ugovora;
- 3) visinu godišnje kamatne stope i uslove pod kojima se ona može promeniti;
- 4) uslove i način otplate kredita pre ugovorenog roka;
- 5) druge elemente, u skladu sa zakonom.

Davalac potrošačkog kredita ne može potrošaču da zaračuna i naplati dodatni trošak koji nije utvrđen ugovorom.

## 10. Kupovina na rate

### Član 31

Plaćanje kupljenih proizvoda na više mesečnih rata može se ugovoriti na način i pod uslovima propisanim zakonom.

## 11. Rasprodaja proizvoda

### Član 32

Rasprodaja u smislu ovog zakona jeste prodaja proizvoda sezonskog karaktera, proizvoda pred istekom roka upotrebe i proizvoda kojima prodavac samostalno bitno snižava cenu iz komercijalnih razloga.

Proizvod koji je na rasprodaji mora biti označen sa osnovnom cenom i sa sniženom cenom.

Proizvod čiji je rok upotrebe pred istekom i koji je zbog toga na rasprodaji mora imati jasno označen datum isteka roka upotrebe.

## 12. Prodaja proizvoda sa nedostatkom

### Član 33

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.

### 13. Prigovor (reklamacija)

#### Član 34

Potrošač ima pravo prigovora na kupljeni proizvod ili pruženu uslugu, za koje se ne izdaje garantni list, zbog nedostataka koji su nastali u roku od šest meseci od dana kupovine, odnosno izvršene usluge.

Uz prigovor iz stava 1. ovog člana podnosi se račun o kupljenom proizvodu, odnosno izvršenoj usluzi.

Prigovor se podnosi u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno usluga izvršena, a uz saglasnost potrošača i na drugom mestu koje je za to određeno, licu ovlašćenom za prijem prigovora koje mora biti prisutno na tom mestu tokom radnog vremena.

Ovlašćeno lice odlučuje o prigovoru istog dana kada je prigovor podnet, a najkasnije u roku od osam dana od dana podnošenja prigovora.

Prodavac, odnosno davalac usluge je dužan da svojim aktom bliže utvrdi način i uslove rešavanja prigovora.

#### Član 35

Ako je prigovor iz člana 34. ovog zakona osnovan zbog nedostatka na proizvodu, potrošač ima pravo na:

- 1) zamenu kupljenog proizvoda za nov proizvod, odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa) ili
- 2) da mu se vrati iznos plaćen za taj proizvod u visini maloprodajne cene tog proizvoda na dan vraćanja ili
- 3) otklanjanje nedostatka na proizvodu.

Ako je prigovor iz člana 34. ovog zakona osnovan zbog nedostatka u izvršenju usluge, potrošač ima pravo na:

- 1) otklanjanje nedostatka ili
- 2) vraćanje plaćenog iznosa ili na smanjenje cene srazmerno nedostatku izvršene usluge.

Ako potrošač pretrpi štetu prouzrokovanu proizvodom sa nedostatkom, odnosno neizvršenjem usluge ili izvršenjem usluge sa nedostatkom može da zahteva naknadu štete.

Prava iz st. 1. do 3. ovog člana potrošač može da ostvari pod uslovom da nedostatak nije nastao njegovom krivicom.

## IV POSEBNI OBLICI ZAŠTITE POTROŠAČA U OBLASTI USLUGA

### 1. Obaveza davaoca usluga

#### Član 36

Davalac usluge je dužan da svoju uslugu ponudi na način kojim potrošača jasno i nedvosmisleno obaveštava 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.

## 2. Cena usluge

### Član 37

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

## 3. Proizvodi i usluge od opšteg interesa

### Član 38

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 obavestavaju 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.

### Član 39

Zaštita interesa potrošača proizvoda i usluga iz člana 38. ovog zakona u pogledu cena, tarifa i opštih uslova za isporuku tih proizvoda i usluga obezbeđuju se u skladu sa zakonom.

## 4. Usluge u turizmu

### Član 40

Prava i obaveze potrošača-korisnika usluga u turizmu ostvaruju se u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje obavljanje turističke i ugostiteljske delatnosti.

## 5. Vremenski podeljeno korišćenje nekretnine

(time-sharing)

### Član 41

Pravo na vremenski podeljeno korišćenje nekretnine uređuje se ugovorom koji mora biti u pismenoj formi, na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji.

Ugovor iz stava 1. ovog člana sadrži naročito:

- 1) naziv i sedište pravnog lica, odnosno vlasnika koji izdaje nekretninu i ime i adresu potrošača;
- 2) tačan opis nekretnine (lokaciju, kategorizaciju, komunalnu opremljenost i druge podatke vezane za njegovu upotrebu);

- 3) prava potrošača u pogledu uslova, načina i vremena korišćenja nekretnine;
  - 4) podatke o stepenu izgrađenosti nekretnine i o roku završetka gradnje, ako u vreme zaključenja ugovora nekretnina nije završena;
  - 5) cenu upotrebe nekretnine;
  - 6) uslove zamene ili prodaje prava na vremenski podeljeno korišćenje nekretnine, kao i troškove u slučaju da zamenu ili prodaju tog prava sprovodi trgovac, odnosno lice koje on ovlasti;
  - 7) uslove i način raskida ugovora.
- Cena iz stava 2. tačka 5) ovog člana obuhvata cenu korišćenja nekretnine i sve troškove koje je potrošač dužan da plati u vezi sa korišćenjem te nekretnine (taksa, održavanje, upotreba zajedničkih prostorija, uređaja i dr.).

## Član 42

Potrošač ima pravo da raskine ugovor iz člana 41. ovog zakona pismenim putem, ako druga ugovorna strana ne poštuje svoje obaveze iz ugovora.

## 6. Ostale usluge

## Član 43

Prava i obaveze potrošača - korisnika ostalih usluga (finansijskih, zdravstvenih, usluga obrazovanja, prevoza i dr.) ostvaruju se u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojom se uređuje pružanje tih usluga.

## V TIPSKI UGOVORI

## Član 44

Tipski ugovor u smislu ovog zakona jeste 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.

## Član 45

U slučaju da tipski ugovor iz člana 44. ovog zakona sadrži nejasne odredbe te odredbe tumačiće se u korist potrošača.

## VI INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA

## 1. Pravo potrošača na informisanje

### Član 46

Informacije i podaci o svojstvima proizvoda i usluga ili uslovima prodaje moraju biti tačne, potpune, osnovane, nedvosmislene, jasne i blagovremene.

Izraz "garancija" ili "garantovano" ili drugi izrazi slične sadržine mogu se koristiti samo u slučajevima kad su sadržina i uslovi garancije izričito utvrđeni zakonom ili drugim propisom.

### 1.1. Oglašavanje

#### Član 47

Zabranjeno je oglašavanje proizvoda i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, u skladu sa zakonom.

#### Član 48

Zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na osnovu rase, pola ili nacionalnosti, vređa dostojanstvo, religijska ili politička ubeđenja potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu, u skladu sa zakonom.

#### Član 49

Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički i moralni razvoj maloletnih lica, u skladu sa zakonom.

#### Član 50

Zabranjeno je oglašavanje mleka, druge hrane i pića za novorođenčad i odojčad, kao i pribora za njihovo korišćenje, u skladu sa zakonom.

#### Član 51

Zabranjeno je oglašavanje alkoholnih pića, duvana i duvanskih proizvoda, u skladu zakonom.

#### Član 52

U pogledu upoređujućih, prevarnih i neistinitih oglasnih poruka, odnosno posebnih uslova oglašavanja i zabrana oglašavanja određenih vrsta proizvoda, primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje oglašavanje.

## 1.2. Deklaracija

### Član 53

Proizvodi namenjeni prometu moraju imati deklaraciju koja sadrži podatke o proizvođaču, zemlji porekla, uvozniku, dobavljaču, sastavu, količini, kvalitetu, datumu proizvodnje i roku trajanja, odnosno roku 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 njihovu količinu, u skladu sa zakonom.

### Član 54

Podaci iz deklaracije o proizvodu koji je stavljen u promet ne mogu se menjati ili uklanjati.

## 1.3. Informisanje o svojstvima proizvoda i usluga

### Član 55

Potrošač ima pravo da bude informisan na razumljiv način o svojstvima proizvoda koje kupuje ili uslugama koje koristi, a naročito o: sastavu, higijenskoj ispravnosti, kvalitetu, ceni, uslovima plaćanja, načinu korišćenja i održavanja proizvoda i opasnostima do kojih može doći prilikom njegove nepravilne upotrebe. Informacije iz stava 1. ovog člana sadržane su u tehničkom uputstvu, uputstvu za upotrebu ili deklaraciji.

### Član 56

Tehničko uputstvo, uputstvo za upotrebu i deklaracija moraju da budu u pismenoj formi i na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Republici Srbiji.

## 2. Pravo potrošača na obrazovanje

### Član 57

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

## VII NAKNADA ŠTETE

### Član 58

Potrošač ima pravo da u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u garantnom roku 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.

U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po isteku garantnog roka, potrošač ima pravo na naknadu štete u visini stvarne vrednosti proizvoda, na dan predaje proizvoda na popravku.

Pravo iz st. 1. i 2. ovog člana potrošač ostvaruje podnošenjem zahteva po kome je lice koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda, dužno da postupi u roku od osam dana od dana podnošenja zahteva.

## 1. Dokazivanje štete

### Član 59

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.

Prodavac koji je prouzrokovao štetu potrošaču na način iz stava 1. ovog člana, dužan je da potrošaču nadoknadi prouzrokovanu štetu.

## 2. Sudska zaštita

### Član 60

Potrošač čije je pravo ili interes povređen može da podnese zahtev za naknadu štete pred nadležnim sudom. Zahtev iz stava 1. ovog člana može da podnese i organizacija za zaštitu potrošača.

## 3. Vansudska zaštita

### Član 61

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.

## 4. Merodavno pravo

### Član 62

Kod ugovora o prodaji proizvoda namenjenih potrošačima u kojima je jedna od ugovornih strana strani državljanin, u slučaju spora merodavno pravo je ono koje su ugovorne strane izabrale.

Ako ugovorne strane nisu izabrale merodavno pravo iz stava 1. ovog člana, primenjuje se pravo države prodavca na čijoj teritoriji je ugovor zaključen, ukoliko okolnosti slučaja ne upućuju na neko drugo pravo.

Pravila iz st. 1. i 2. ovog člana odnose se i na ugovore o pružanju usluga u kojima je jedna od ugovornih strana strani državljanin.

## VIII NACIONALNI PROGRAM I SUBJEKTI ZA ZAŠTITU

### 1. Nacionalni program zaštite potrošača

#### Član 63

Nacionalni program zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) sadrži dugoročne ciljeve zaštite potrošača u Republici Srbiji, način ostvarivanja tih ciljeva, dugoročne mere zaštite potrošača, načine obrazovanja i informisanja potrošača, podsticajne mere u oblasti potrošnje i druge elemente od značaja za ostvarivanje prava potrošača.

Nacionalni program se usklađuje sa strategijom razvoja Republike Srbije i strategijom razvoja trgovine Republike Srbije.

Vlada Republike Srbije (u daljem tekstu: Vlada) na predlog ministarstva nadležnog za poslove trgovine (u daljem tekstu: Ministarstvo) donosi Nacionalni program, za period od najmanje pet godina.

Realizacija Nacionalnog programa vrši se godišnjim programima zaštite potrošača koje donosi Ministarstvo.

### 2. Nadležnost Ministarstva

#### Član 64

Poslovi zaštite potrošača utvrđeni ovim zakonom obavljaju se u Ministarstvu, u saradnji sa drugim organima i organizacijama.

Ministarstvo, u oblasti zaštite potrošača, obavlja sledeće poslove:

- 1) predlaže donošenje Nacionalnog programa i donosi godišnje programe zaštite potrošača;
- 2) proučava i daje predloge za pravno uređivanje pitanja koja se odnose na potrošače, kao i primenjivanje zakona i drugih propisa koji se tiču potrošača;
- 3) prati tehnološki, privredni i pravni razvoj u sektoru potrošnje;
- 4) prati sprovođenje tipskih ugovora sa stanovišta postojanja odredbi ugovora kojima se narušavaju prava potrošača;
- 5) prati i ocenjuje da li u oglasnoj poruci ima elemenata zloupotrebe;
- 6) proučava i daje predloge za načine i oblike obrazovanja potrošača;
- 7) održava kontakte sa potrošačima;
- 8) saraduje sa odgovarajućim telima u republikama i opštinama;
- 9) saraduje sa udruženjima, organizacijama potrošača i sredstvima javnog informisanja u zemlji;
- 10) saraduje sa međunarodnim institucijama i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača.

### 3. Savet za zaštitu potrošača

#### Član 65

U Ministarstvu obrazuje se Savet ministra za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savet), kao savetodavno - konsultativno telo.

Savetom rukovodi ministar nadležan za poslove trgovine, a članovi Saveta mogu biti istaknuti naučnici i stručnjaci iz te oblasti, kao i predstavnici organizacija potrošača.

#### 4. Zaštita potrošača u lokalnoj samoupravi

##### Član 66

Zaštita potrošača u lokalnoj samoupravi obezbeđuje se obrazovanjem arbitražnih tela za rešavanje sporova između potrošača i prodavaca, odnosno davaoca usluga i na drugi način, u skladu sa zakonom.

#### 5. Organizacije potrošača

##### Član 67

Radi zaštite svojih prava i interesa, potrošači mogu osnivati udruženja, pokrete, centre, saveze i druge oblike udruživanja potrošača (u daljem tekstu: organizacije potrošača), u skladu sa zakonom.

Organizacije potrošača dostavljaju Ministarstvu obaveštenje o osnivanju i upisu u odgovarajući registar. Ministarstvo vodi evidenciju organizacija potrošača.

Ministar nadležan za poslove trgovine propisuje sadržinu evidencije iz stava 3. ovog člana.

##### Član 68

Organizacije potrošača:

- 1) obezbeđuju zaštitu pojedinačnih i zajedničkih interesa potrošača;
- 2) pružaju potrošačima informacije, savete i drugu vrstu pomoći za ostvarivanje njihovih prava;
- 3) organizuju obrazovanje potrošača;
- 4) obaveštavaju potrošače o cenama, kvalitetu, kontroli i sigurnosti proizvoda i usluga na tržištu;
- 5) sprovode nezavisnu kontrolu kvaliteta i sigurnosti ponuđenih proizvoda, odnosno usluga;
- 6) podnose prijave nadležnim državnim organima sa dokazima o proizvodima ili uslugama koji ne odgovaraju propisanom kvalitetu i drugim propisanim uslovima;
- 7) obaveštavaju potrošače o mogućnostima vansudskog rešavanja sporova;
- 8) podnose tužbu nadležnom sudu radi zaštite prava potrošača;
- 9) učestvuju u radu nadležnog organa kad se razmatraju pitanja koja se odnose na potrošače;
- 10) ostvaruju saradnju sa odgovarajućim organima i organizacijama u zemlji i inostranstvu.

#### 6. Finansiranje aktivnosti organizacija potrošača

##### Član 69

Sredstva za rad organizacija potrošača obezbeđuju se iz:

- 1) članarine, kotizacije za organizovanje simpozijuma, savetovanja, seminara i drugih oblika širenja potrošačke kulture;
- 2) delatnosti iz oblasti potrošačkog informisanja i promovisanja svojih aktivnosti;
- 3) sponzorstva i donatorstva;
- 4) naknade za izvršene stručne poslove;
- 5) dobrovoljnih priloga i pomoći organa, organizacija ili lica;
- 6) drugih izvora u skladu sa zakonom.

## Član 70

Organizacije potrošača ne mogu primati bespovratna sredstva od proizvođača i prodavca ili njihovih asocijacija, kao i od drugih organizacija ukoliko bi time bila ograničena njihova samostalnost i princip rada.

## IX NADZOR

### 1. Inspekcijski nadzor

## Član 71

Nadzor nad primenom ovog zakona vrši Ministarstvo.

Inspekcijski nadzor vrši Ministarstvo preko tržišnih inspektora i turističkih inspektora.

Inspekcijski nadzor vrši i ministarstvo nadležno za poslove zdravlja, ministarstvo nadležno za poslove poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, ministarstvo nadležno za poslove energetike, ministarstvo nadležno za poslove saobraćaja, telekomunikacija, planiranja i građevinarstva i ministarstvo nadležno za poslove zaštite životne sredine.

Ministarstva iz stava 3. ovog člana inspekcijski nadzor obavljaju preko inspektora nadležnih za vršenje inspekcijskog nadzora u odgovarajućoj oblasti, u skladu sa zakonom.

## Član 72

Inspekcijski nadzor vrše i nadležni organi lokalne samouprave preko komunalnih inspektora, u skladu sa zakonom.

### 2. Prava i obaveze inspektora

## Član 73

U vršenju inspekcijskog nadzora nadležni inspektor ima sva prava, dužnosti i ovlašćenja koja su propisana ovim zakonom i zakonima kojima se uređuje inspekcijski nadzor u oblastima iz člana 71. st. 2. i 3. ovog zakona.

### 3. Ovlašćenja nadležnog inspektora

## Član 74

Ako nadležni inspektor u vršenju nadzora utvrdi da je prodavac odbio da postupi po osnovanom prigovoru potrošača da proizvod sa nedostatkom zameni novim proizvodom ili proizvodom odgovarajuće marke (modela, tipa) ili da vrati iznos plaćen za taj proizvod u visini cene tog proizvoda na dan vraćanja ili da otkloni nedostatak na proizvodu, doneće rešenje kojim će prodavcu naložiti da ispuni zahtev potrošača, odrediti način ispunjenja zahteva i rok za postupanje, koji ne može biti duži od 30 dana od dana kada je rešenje postalo konačno. Na način iz stava 1. ovog člana nadležni inspektor postupa i kada prodavac ili proizvođač ne ispunjava uslove iz garantnog lista u skladu sa ovim zakonom i posebnim propisom.

## Član 75

Nadležni inspektor u vršenju nadzora proverava da li prodavac ili davalac usluga:

- 1) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu;
- 2) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda, proizvoda kojima je istekao rok upotrebe, kao i proizvoda koji nisu deklarirani na propisan način;
- 3) vrši prodaju proizvoda u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako je pakovanje i prepakivanje proizvoda učinjeno na način kojim nije obezbeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda;
- 4) vrši prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji mogu štetno delovati na zdravlje dece ili ti proizvodi ne sadrže vidno upozorenje o opasnostima pri korišćenju, odnosno ograničenju korišćenja;
- 5) vrši prodaju proizvoda za koje nije obezbedio odgovarajuću dokumentaciju (garantni list, sertifikat, tehničko uputstvo i uputstvo za korišćenje, isprave o poreklu), rezervne delove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku, u skladu sa ovim zakonom;
- 6) vrši prodaju proizvoda sa nedostatkom koji nisu obeleženi na propisan način;
- 7) vrši prodaju proizvoda koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke.

Ako nadležni inspektor utvrdi nedostatke iz stava 1. ovog člana doneće rešenje kojim će odrediti rok u kome je prodavac ili davalac usluga dužan da otkloni utvrđeni nedostatak.

Ako prodavac ili davalac usluga ne otkloni utvrđeni nedostatak u roku koji je određen u rešenju inspektora, inspektor će doneti rešenje o zabrani prodaje proizvoda, odnosno pružanja usluga.

Zabrana iz stava 3. ovog člana traje do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mera izrečena rešenjem nadležnog inspektora.

## Član 76

Protiv rešenja iz člana 74. i člana 75. st. 2. i 3. ovog zakona može se izjaviti žalba u roku od osam dana, nadležnom drugostepenom organu.

Žalba iz stava 1. ovog člana ne odlaže izvršenje rešenja.

## X KAZNENE ODREDBE

### 1. Privredni prestupi

## Član 77

Novčanom kaznom u iznosu od 300.000 do 3.000.000 dinara kazniće se za privredni prestup pravno lice ako:

- 1) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, odnosno proizvodi i usluge ne odgovaraju zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 5);
- 2) vrši prodaju zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda ili proizvoda kojima je istekao rok upotrebe (član 6);
- 3) vrši prodaju proizvoda u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako pakuje i prepakuje proizvode na način kojim nije obezbeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda (član 7);
- 4) vrši prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji mogu štetno delovati na zdravlje dece ili ti proizvodi ne sadrže vidno upozorenje o opasnostima pri korišćenju, odnosno ograničenju korišćenja (član 8. st. 2. i 3);
- 5) vrši prodaju proizvoda koji je rezultat genetskog inženjeringa ili u svom sastavu ima genetski modifikovane komponente, bez oznake takvog porekla (član 10);
- 6) ako ne vrši prodaju proizvoda, odnosno pružanje usluga pod jednakim uslovima, odnosno vrši diskriminaciju potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluga ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenih proizvoda, odnosno pružanje usluga potrošaču (član 12. stav 1. i član 16. tačka 3);
- 7) vrši prodaju proizvoda za koje nije obezbedio prateću dokumentaciju (garantni list, sertifikat, tehničko uputstvo i uputstvo za korišćenje, dokaz o poreklu proizvoda i dr.), rezervne delove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku na način utvrđen ovim zakonom (član 13, član 15. tač. 5) i 7), čl. 21. i 23);
- 8) uslovljava prodaju proizvoda ili pružanje usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga (član 16. tačka 2);
- 9) ako ne istakne obaveštenje o ceni na način iz člana 17. stav 2;
- 10) proda proizvod na osnovu uzorka ili modela koji nije istovetan uzorku ili modelu (član 25. stav 2);
- 11) zaračuna i naplati potrošaču dodatni trošak koji nije naveden u ugovoru o potrošačkom kreditu (član 30. stav 2);
- 12) prilikom prodaje na rate ne poštuje ugovorenu dinamiku naplate (član 31);
- 13) vrši prodaju proizvoda koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke, odnosno menja ili uklanja podatke iz deklaracije proizvoda (čl. 53. i 54).

Za privredni prestup iz stava 1. ovog člana kazniće se novčanom kaznom od 20.000 do 200.000 dinara i odgovorno lice u pravnom licu.

## 2. Prekršaji

### Član 78

Novčanom kaznom od 100.000 do 1.000.000 dinara kazniće se za prekršaj pravno lice ako:

- 1) ne istakne jasno i vidljivo posebne uslove koje odobrava pojedinim grupama potrošača (član 12. stav 2);
- 2) proizvode ne izloži za prodaju, ne učini ih dostupnim potrošaču i ne omogući merenje proizvoda kada to zahteva vrsta i način prodaje određenog proizvoda (član 13. stav 1);
- 3) rezervisane proizvode i proizvode koji su plaćeni, a nalaze se u prodajnom objektu, ne izdvoji i posebno obeleži i ako posebno ne označi rok važenja rezervacije, odnosno preuzimanja ili isporuke i ako se ne pridržava propisanog roka važenja rezervacije, odnosno roka isporuke (član 14);

- 4) ne obezbedi potrošaču proizvod u tačnoj meri ili količini ili mu ne omogući da proveri tu tačnost (član 15. tačka 1);
- 5) ne obezbedi potrošaču količinu proizvoda koju potrošač traži, ako je ta količina na raspolaganju (član 15. tačka 2);
- 6) potrošaču pri kupovini ne obezbedi proizvode i usluge u ugovorenom roku, a ako rok nije ugovoren u primerenom, odnosno propisanom roku (član 15. tačka 6);
- 7) odbije da potrošaču proda proizvod koji je izložen ili na drugi način pripremljen za prodaju ili odbije pružanje usluge koja se može obaviti ukoliko to nije u suprotnosti sa drugim propisom ili opšteprihvaćenim poslovnim običajima (član 16. tačka 1);
- 8) ne obavesti potrošača o važećoj ceni proizvoda i usluga, odnosno istakne obaveštenje o ceni proizvoda i usluga kojim se potrošač dovodi u zabludu i stiče pogrešan utisak o ceni proizvoda i usluga (član 17. stav 1. i član 18);
- 9) ne obezbedi pogodan materijal za pakovanje u skladu sa prirodom proizvoda, pri merenju proizvoda koristi materijal za pakovanje koji bitno utiče na neto masu proizvoda ili odbije zahtev potrošača da mu posebno upakuje proizvod ili posebno pakovanje učinjeno po zahtevu kupca naplati više od iznosa prodajne cene materijala za pakovanje (član 19);
- 10) za kupljeni proizvod ili izvršenu uslugu ne izda potrošaču račun propisane sadržine (član 20);
- 11) ne obezbedi potrošaču isporuku proizvoda veće težine i većeg obima na način iz člana 22. stav 1. ovog zakona;
- 12) u kataloškoj ponudi ne istakne obaveštenje iz člana 24. stav 2. ovog zakona;
- 13) naplati proizvod potrošaču pre isteka roka u kojem potrošač ima pravo da isproba proizvod i otkaže ugovor (član 26. stav 4);
- 14) u ponudi proizvoda i usluga elektronskim sredstvima ne navede sve bitne elemente iz člana 27. stav 1. ovog zakona;
- 15) nudi proizvode ili usluge potrošaču izvan svojih poslovnih prostorija, putem kataloga, prezentacijom uzorka ili modela, pokazivanjem proizvoda radi obaveštavanja o njegovim svojstvima, ponudom proizvoda ili usluga elektronskim sredstvima i na drugi način kojim se proizvod ili usluga nudi na adresi potrošača, bez prethodne saglasnosti potrošača (član 28);
- 16) vrši rasprodaju proizvoda koja nije označena cenom koja je stvarno postojala pre rasprodaje i sniženom cenom u odnosu na tu cenu, kao i bez istaknutog datuma krajnjeg roka upotrebe robe (član 32);
- 17) proizvod sa nedostatkom ne izdvoji od drugih proizvoda, ne smanji cenu u zavisnosti od nedostatka i ne upozori potrošača u čemu je nedostatak (član 33. stav 1);
- 18) na proizvodu sa nedostatkom - ne istakne jasno i vidljivo obaveštenje iz člana 33. stav 2. ovog zakona;
- 19) ne omogući potrošaču da uloži prigovor u prodajnom objektu u kome je proizvod kupljen, odnosno u kome je usluga pružena ili na drugom mestu koje je za to određeno ili ako prigovor ne uzme u postupak i po njemu ne donese odluku na način i u rokovima, propisanim ovim zakonom (čl. 34. i 35);
- 20) daje netačne, nepotpune, neosnovane, nejasne ili dvosmislene informacije o činjenicama predviđenim ovim zakonom ili ako izraze "garancija" ili "garantovano" ili druge izraze slične sadržine koristi protivno uslovima propisanim zakonom ili drugim propisom (član 46).

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se novčanom kaznom u iznosu od 20.000 do 50.000 dinara i odgovorno lice u pravnom licu.

Za prekršaj iz stava 1. ovog člana kazniće se novčanom kaznom u iznosu od 100.000 do 500.000 dinara i preduzetnik.

## Član 79

Novčanom kaznom od 100.000 do 500.000 dinara kazniće se za prekršaj preduzetnik ako:

- 1) vrši prodaju proizvoda ili pruža usluge koje nisu sigurne po život i zdravlje potrošača i životnu sredinu, odnosno proizvodi i usluge ne odgovaraju zdravstvenim, higijenskim, kvalitativnim, ekološkim i drugim uslovima u skladu sa zakonom, važećim standardima, tehničkim i drugim propisima (član 5);
- 2) vrši prodaju zdravstveno ili higijenski neispravnih proizvoda ili proizvoda kojima je istekao rok upotrebe (član 6);
- 3) vrši prodaju proizvoda u ambalaži štetnoj po zdravlje potrošača ili životnu sredinu, odnosno ako pakuje i prepakuje proizvode na način kojim nije obezbeđeno očuvanje zdravstvene i higijenske ispravnosti i kvalitet proizvoda (član 7);
- 4) vrši prodaju igračaka i drugih proizvoda namenjenih deci ako su napravljeni od materijala koji mogu štetno delovati na zdravlje dece ili ti proizvodi ne sadrže vidno upozorenje o opasnostima pri korišćenju, odnosno ograničenju korišćenja (član 8. st. 2. i 3);
- 5) vrši prodaju proizvoda koji je rezultat genetskog inženjeringa ili u svom sastavu ima genetski modifikovane komponente, bez oznake takvog porekla (član 10);
- 6) ne vrši prodaju proizvoda, odnosno pružanje usluga pod jednakim uslovima, odnosno vrši diskriminaciju potrošača u pogledu vrste, kvaliteta, cene proizvoda i usluga ili količine proizvoda, kao i uslova za isporuku kupljenih proizvoda, odnosno pružanje usluga potrošaču (član 12. stav 1. i član 16. tačka 3);
- 7) vrši prodaju proizvoda za koje nije obezbedio prateću dokumentaciju (garantni list, sertifikat, tehničko uputstvo i uputstvo za korišćenje, dokaz o poreklu proizvoda i dr.), rezervne delove, kontinuirani tehnički servis, odnosno održavanje i popravku na način utvrđen ovim zakonom (član 13, član 15. tač. 5) i 7), čl. 21. i 23);
- 8) uslovljava prodaju proizvoda ili pružanje usluga prodajom drugih proizvoda ili pružanjem drugih usluga (član 16. tačka 2);
- 9) ako ne istakne obaveštenje o ceni na način iz člana 17. stav 2;
- 10) proda proizvod na osnovu uzorka ili modela koji nije istovetan uzorku ili modelu (član 25. stav 2);
- 11) zaračuna i naplati potrošaču dodatni trošak koji nije naveden u ugovoru o potrošačkom kreditu (član 30. stav 2);
- 12) prilikom prodaje na rate ne poštuje ugovorenu dinamiku naplate (član 31);
- 13) vrši prodaju proizvoda koji nemaju deklaraciju ili deklaracija ne sadrži propisane podatke, odnosno menja ili uklanja podatke iz deklaracije proizvoda (čl. 53. i 54).

## XI ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 80

Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list SRJ", broj 37/02).

### Član 81

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".

## ZAKON

### O ZAŠTITNIKU GRAĐANA

("Sl. glasnik RS", br. 79/2005)

## I OSNOVNE ODREDBE

### Član 1

Ovim zakonom ustanovljava se Zaštitnik građana kao nezavisan državni organ koji štiti prava građana i kontroliše rad organa državne uprave, organa nadležnog za pravnu zaštitu imovinskih prava i interesa Republike Srbije, kao i drugih organa i organizacija, preduzeća i ustanova kojima su poverena javna ovlašćenja (u daljem tekstu: organi uprave).

Zaštitnik građana se stara o zaštiti i unapređenju ljudskih sloboda i prava.

Pod pojmom građanin, u smislu ovog zakona, podrazumeva se ne samo fizičko lice koje je domaći državljanin, već i svako fizičko lice strani državljanin, kao i svako domaće ili strano pravno lice o čijim pravima i obavezama odlučuju organi uprave iz stava 1. ovog člana.

### Član 2

Zaštitnik građana je nezavisan i samostalan u obavljanju poslova utvrđenih ovim zakonom i niko nema pravo da utiče na njegov rad i postupanje.

U obavljanju poslova iz svoje nadležnosti Zaštitnik građana postupa u okviru Ustava, zakona i drugih propisa i opštih akata, kao i ratifikovanih međunarodnih ugovora i opšteprihvaćenih pravila međunarodnog prava.

### Član 3

Sedište Zaštitnika građana je u Beogradu.

Zaštitnik građana odlukom može obrazovati kancelarije i van svog sedišta.

Opštim aktom o organizaciji i radu stručne službe Zaštitnika građana uređuje se obavljanje poslova u kancelarijama.

## II IZBOR I PRESTANAK FUNKCIJE

### Član 4

Zaštitnika građana bira Narodna skupština Republike Srbije (u daljem tekstu: Skupština), na predlog odbora nadležnog za ustavna pitanja (u daljem tekstu: Odbor).

Kandidata za Zaštitnika građana Odboru ima pravo da predloži svaka poslanička grupa u Skupštini.

Više poslaničkih grupa mogu da predlože zajedničkog kandidata za Zaštitnika građana.

Predlog za izbor Zaštitnika građana utvrđuje se većinom glasova od ukupnog broja članova Odbora.

Pre utvrđivanja predloga za izbor Zaštitnika građana, Odbor može odlučiti da održi sednicu na kojoj će svim kandidatima biti omogućeno da iznesu svoje stavove o ulozi i načinu ostvarivanja funkcije Zaštitnika građana. Zaštitnik građana se bira na vreme od pet godina i isto lice može biti najviše dva puta uzastopno birano na ovu funkciju.

Postupak za izbor Zaštitnika građana započinje najkasnije šest meseci pre isteka mandata prethodnog Zaštitnika građana.

## Član 5

Za Zaštitnika građana može biti izabran državljanin Republike Srbije koji ispunjava sledeće uslove:

- 1) da je diplomirani pravnik;
- 2) da ima najmanje deset godina iskustva na pravnim poslovima koji su od značaja za obavljanje poslova iz nadležnosti Zaštitnika građana;
- 3) da poseduje visoke moralne i stručne kvalitete;
- 4) da ima zapaženo iskustvo u zaštiti prava građana.

## Član 6

Zaštitnik građana ima četiri zamenika koji mu pomažu u obavljanju poslova utvrđenih ovim zakonom, u okviru ovlašćenja koja im on prenese.

Prilikom prenošenja ovlašćenja zamenicima, Zaštitnik građana posebno vodi računa o tome da se obezbedi određena specijalizacija za obavljanje poslova iz nadležnosti Zaštitnika građana, naročito u pogledu zaštite prava lica lišenih slobode, ravnopravnosti polova, prava deteta, prava pripadnika nacionalnih manjina i prava osoba sa invaliditetom.

Zaštitnik građana određuje zamenika koji će ga zamenjivati u slučaju njegove odsutnosti ili sprečenosti da obavlja poslove.

Zamenike Zaštitnika građana bira Skupština, na predlog Zaštitnika građana.

Zamenici Zaštitnika građana biraju se na vreme od pet godina i isto lice može najviše dva puta uzastopno biti birano na ovu funkciju.

Za zamenika Zaštitnika građana može biti izabran državljanin Republike Srbije koji ispunjava sledeće uslove:

- 1) da ima visoku stručnu spremu;
- 2) da ima najmanje pet godina iskustva u oblasti koja je od značaja za obavljanje poslova iz nadležnosti Zaštitnika građana;
- 3) da poseduje visoke moralne i stručne kvalitete;
- 4) da ima zapaženo iskustvo u zaštiti prava građana.

## Član 7

Zaštitnik građana i njegovi zamenici pre stupanja na dužnost polažu zakletvu koja glasi: "Zaklinjem se da ću svoju dužnost obavljati odgovorno, nepristrasno i nezavisno, u skladu sa Ustavom i zakonom i da ću savesno raditi na zaštiti i unapređenju ljudskih prava i sloboda".

Zaštitnik građana polaže zakletvu pred Skupštinom, a njegovi zamenici pred predsednikom Skupštine.

## Član 8

Smatra se da je Zaštitnik građana, odnosno zamenik Zaštitnika građana stupio na dužnost momentom polaganja zakletve.

Ako Zaštitnik građana, odnosno zamenik Zaštitnika građana bez opravdanog razloga ne stupi na dužnost u roku od 30 dana od dana polaganja zakletve, smatra se da nije izabran, što Skupština konstatuje na osnovu obaveštenja Odbora. U tom slučaju odmah se pokreće postupak za izbor novog Zaštitnika građana, odnosno njegovog zamenika.

## Član 9

Sa funkcijom Zaštitnika građana, odnosno zamenika Zaštitnika građana nespojivo je obavljanje druge javne funkcije ili profesionalne delatnosti, kao i obavljanje druge dužnosti ili posla koji bi mogao uticati na njihovu samostalnost i nezavisnost.

Zaštitnik građana i zamenik Zaštitnika građana ne mogu biti članovi političkih organizacija.

Zaštitnik građana i njegovi zamenici imaju položaj funkcionera u smislu zakona kojim se uređuje sprečavanje sukoba interesa u vršenju javnih funkcija i na njih se u celini primenjuju odredbe tog zakona.

Danom stupanja na dužnost Zaštitniku građana, odnosno zameniku Zaštitnika građana moraju prestati sve javne, profesionalne i druge funkcije, odnosno dužnosti ili poslovi koje je do tada obavljao, ako su suprotni odredbama ovog zakona, kao i članstvo u političkim organizacijama.

## Član 10

Zaštitnik građana i zamenik Zaštitnika građana ne mogu biti pozvani na odgovornost zbog mišljenja, kritike ili predloga koji su dali u vršenju svoje funkcije.

Zaštitnik građana i zamenik Zaštitnika građana ne mogu davati izjave političke prirode.

## Član 11

Funkcija Zaštitnika građana prestaje u sledećim slučajevima:

- 1) istekom mandata, ako ne bude ponovo izabran;
- 2) smrću;
- 3) ostavkom;
- 4) gubitkom državljanstva, što se utvrđuje na osnovu akta nadležnog državnog organa;
- 5) ispunjenjem uslova za penziju u skladu sa zakonom;
- 6) nastupanjem trajne fizičke ili mentalne nesposobnosti za obavljanje funkcije, što se utvrđuje na osnovu dokumentacije relevantne medicinske ustanove;
- 7) razrešenjem.

## Član 12

Zaštitnika građana razrešava Skupština, na predlog Odbora ili najmanje jedne trećine od ukupnog broja narodnih poslanika.

Ako predlog za razrešenje Zaštitnika građana podnosi Odbor, potrebno je da se za njegovo podnošenje izjasni većina od ukupnog broja članova Odbora.

Zaštitnik građana može biti razrešen jedino u sledećim slučajevima:

- 1) ako nestručno i nesavesno obavlja svoju funkciju;
- 2) ako obavlja drugu javnu funkciju ili profesionalnu delatnost, ako obavlja drugu dužnost ili posao koji bi mogao uticati na njegovu samostalnost i nezavisnost, ili ako postupa suprotno zakonu kojim se uređuje sprečavanje sukoba interesa pri vršenju javnih funkcija;
- 3) ako bude osuđen za krivično delo koje ga čini nepodobnim za obavljanje ove funkcije.

Zaštitnik građana ima pravo da se na sednici Skupštine na kojoj se odlučuje o njegovom razrešenju obrati narodnim poslanicima.

## Član 13

Skupština na predlog Odbora može doneti odluku o suspenziji Zaštitnika građana u slučaju:

- 1) ako je protiv njega određen pritvor;
- 2) ako je osuđen za krivično delo koje ga čini nepodobnim za obavljanje funkcije, a presuda nije postala pravosnažna.

Skupština će ukinuti odluku o suspenziji čim prestanu razlozi za suspenziju.

## Član 14

Odredbe o prestanku funkcije Zaštitnika građana primenjuju se i na zamenika Zaštitnika građana, s tim što predlog za njegovo razrešenje može podneti i Zaštitnik građana.

## Član 15

U slučaju prestanka funkcije Zaštitnika građana ili zamenika Zaštitnika građana iz razloga navedenih u članu 11. tač. 1)-6) ovog zakona, Skupština bez rasprave donosi odluku kojom konstatuje da su se stekli uslovi za prestanak funkcije.

Pravne posledice prestanka funkcije nastupaju od dana donošenja odluke iz stava 1. ovog člana.

## Član 16

U slučaju prestanka funkcije Zaštitnika građana, do izbora novog Zaštitnika građana ovu funkciju obavlja zamenik koga je Zaštitnik građana odredio da ga zamenjuje u slučaju njegove odsutnosti ili sprečenosti da obavlja funkciju.

Izbor novog Zaštitnika građana izvršiće se najkasnije u roku od šest meseci od dana prestanka funkcije ranijeg Zaštitnika građana.

## III NADLEŽNOST

## Član 17

Zaštitnik građana je ovlašćen da kontroliše poštovanje prava građana, utvrđuje povrede učinjene aktima, radnjama ili nečinjenjem organa uprave, ako se radi o povredi republičkih zakona, drugih propisa i opštih akata. Zaštitnik građana je ovlašćen da kontroliše zakonitost i pravilnost rada organa uprave. Zaštitnik građana nije ovlašćen da kontroliše rad Narodne skupštine, predsednika Republike, Vlade, Ustavnog suda, sudova i javnih tužilaštava.

## Član 18

Zaštitnik građana je ovlašćen da Vladi odnosno Skupštini podnese inicijativu za izmenu ili dopunu zakona i drugih propisa i opštih akata, ako smatra da do povrede prava građana dolazi zbog nedostataka u propisima, kao i da inicira donošenje novih zakona, drugih propisa i opštih akata, kada smatra da je to od značaja za ostvarivanje i zaštitu prava građana. Vlada, odnosno nadležni odbor Skupštine, su obavezni da razmatraju inicijative koje podnosi Zaštitnik građana. Zaštitnik građana je ovlašćen da u postupku pripreme propisa daje mišljenje Vladi i Skupštini na predloge zakona i drugih propisa, ako se njima uređuju pitanja koja su od značaja za zaštitu prava građana.

## Član 19

Zaštitnik građana je ovlašćen da pokrene postupak pred Ustavnim sudom za ocenu ustavnosti i zakonitosti zakona, drugih propisa i opštih akata kojima se uređuju pitanja koja se odnose na slobode i prava građana.

## Član 20

Zaštitnik građana je ovlašćen da javno preporuči razrešenje funkcionera koji je odgovoran za povredu prava građana, odnosno da inicira pokretanje disciplinskog postupka protiv zaposlenog u organu uprave koji je neposredno odgovoran za učinjenu povredu i to ako iz ponovljenog ponašanja funkcionera ili zaposlenog proizilazi namera da odbijaju saradnju sa Zaštitnikom građana ili ako se utvrdi da je učinjenom povredom građaninu pričinjena materijalna ili druga šteta većih razmera. Ako nađe da u radnjama funkcionera ili zaposlenog u organu uprave ima elementa krivičnog ili drugog kažnjivog dela, Zaštitnik građana je ovlašćen da nadležnom organu podnese zahtev, odnosno prijavu za pokretanje krivičnog, prekršajnog ili drugog odgovarajućeg postupka.

## Član 21

Organi uprave imaju obavezu da saraduju sa Zaštitnikom građana i da mu omoguće pristup prostorijama i stave na raspolaganje sve podatke kojima raspolažu, a koji su od značaja za postupak koji vodi odnosno za ostvarenje cilja njegovog preventivnog delovanja, bez obzira na stepen njihove tajnosti, osim kada je to u suprotnosti sa zakonom. Zaštitnik građana ima pravo da obavi razgovor sa svakim zaposlenim u organu uprave kada je to od značaja za postupak koji vodi. Zaštitnik građana, odnosno zamenik Zaštitnika građana je dužan da i nakon prestanka funkcije čuva kao tajnu podatke do kojih dođe u vršenju svoje funkcije. Obaveza čuvanja tajne odnosi se i na zaposlene u stručnoj službi Zaštitnika građana.

## Član 22

Zaštitnik građana ima pravo nesmetanog pristupa zavodima za izvršenje sankcija i drugim mestima na kojima se nalaze lica koja su lišena slobode, kao i pravo da sa tim licima razgovara nasamo.

## Član 23

Predsednik Republike, predsednik i članovi Vlade, predsednik Skupštine, predsednik Ustavnog suda i funkcioneri u organima uprave dužni su da prime Zaštitnika građana na njegov zahtev najkasnije u roku od 15 dana.

## IV POSTUPAK

### Član 24

Zaštitnik građana pokreće postupak po pritužbi građana ili po sopstvenoj inicijativi. Pored prava na pokretanje i vođenje postupka, Zaštitnik građana ima pravo da pružanjem dobrih usluga, posredovanjem i davanjem saveta i mišljenja o pitanjima iz svoje nadležnosti deluje preventivno, u cilju unapređenja rada organa uprave i unapređenja zaštite ljudskih sloboda i prava.

### Član 25

Svako fizičko ili pravno, domaće ili strano lice koje smatra da su mu aktom, radnjom ili nečinjenjem organa uprave povređena prava može da podnese pritužbu Zaštitniku građana.

Ako se radi o povredi prava deteta, pritužbu iz stava 1. ovog člana u ime maloletnog lica može podneti njegov roditelj, odnosno zakonski zastupnik, a ako se radi o povredi prava pravnog lica, pritužbu može podneti lice ovlašćeno za zastupanje tog pravnog lica.

Pre podnošenja pritužbe podnosilac je dužan da pokuša da zaštiti svoja prava u odgovarajućem pravnom postupku.

Zaštitnik građana će uputiti podnosioca pritužbe na pokretanje odgovarajućeg pravnog postupka, ako je takav postupak predviđen, a neće pokretati postupak dok ne budu iscrpljena sva pravna sredstva.

Izuzetno, Zaštitnik građana može pokrenuti postupak i pre nego što su iscrpljena sva pravna sredstva, ako bi podnosiocu pritužbe bila naneta nenadoknativa šteta ili ako se pritužba odnosi na povredu principa dobre uprave, posebno nekorektan odnos organa uprave prema podnosiocu pritužbe, neblagovremen rad ili druga kršenja pravila etičkog ponašanja zaposlenih u organima uprave.

Zaštitnik građana neće postupati po anonimnim pritužbama.

Izuzetno, ako smatra da u anonimnoj pritužbi ima osnova za njegovo postupanje, Zaštitnik građana može pokrenuti postupak po sopstvenoj inicijativi.

### Član 26

Pritužba se podnosi u pisanoj formi ili usmeno na zapisnik i na podnošenje pritužbe se ne plaća nikakva taksa, niti druga naknada.

Pritužba se može podneti najkasnije u roku od jedne godine od izvršene povrede prava građana, odnosno od poslednjeg postupanja, odnosno nepostupanja organa uprave u vezi sa učinjenom povredom prava građana.

## Član 27

Pritužba sadrži naziv organa na čiji se rad odnosi, opis povrede prava, činjenice i dokaze koji potkrepljuju pritužbu, podatke o tome koja su pravna sredstva iskorišćena i podatke o podnosiocu pritužbe.

Na zahtev podnosioca pritužbe stručna lica u službi Zaštitnika građana su dužna da mu, bez naknade, pruže stručnu pomoć u sastavljanju pritužbe.

Lica lišena slobode imaju pravo da pritužbu podnesu u zapečaćenoj koverti.

U svim ustanovama u kojima se nalaze lica lišena slobode moraju se na vidan i javan način obezbediti odgovarajuće koverta, o čemu se staraju uprave ovih ustanova, kao i ministarstvo nadležno za poslove pravde.

## Član 28

Zaštitnik građana je dužan da postupi po svakoj pritužbi osim:

- 1) ako predmet na koji se odnosi pritužba ne spada u nadležnost Zaštitnika građana;
- 2) ako je pritužba podneta nakon isteka roka za podnošenje;
- 3) ako je pritužba podneta pre upotrebe svih raspoloživih pravnih sredstava, a nisu ispunjeni uslovi iz člana 25. stav 5. ovog zakona;
- 4) ako je pritužba anonimna;
- 5) ako pritužba ne sadrži potrebne podatke za postupanje, a podnosilac nedostatak ne otkloni ni u naknadnom roku određenom za dopunu pritužbe, niti se obrati službi Zaštitnika građana za stručnu pomoć u otklanjanju nedostatka.

Ako zbog nekog od razloga iz stava 1. ovog člana nema osnova za postupanje Zaštitnika građana, Zaštitnik građana će odbaciti pritužbu, o čemu je dužan da obavesti podnosioca, uz navođenje razloga za odbacivanje.

## Član 29

O pokretanju i završetku postupka Zaštitnik građana obaveštava podnosioca pritužbe, kao i organ uprave protiv kojeg je podneta pritužba.

Organ uprave je obavezan da odgovori na sve zahteve Zaštitnika građana, kao i da mu dostavi sve tražene informacije i spise u roku koji on odredi, a koji ne može biti kraći od 15, niti duži od 60 dana.

Zaštitnik građana može, u naročito opravdanim slučajevima, da organu uprave ne otkrije identitet podnosioca pritužbe.

## Član 30

Ako organ protiv kojeg je podneta pritužba sam otkloni nedostatke, Zaštitnik građana će o tome obavestiti podnosioca pritužbe i ostaviti mu rok od 15 dana da se izjasni da li je takvim postupkom zadovoljan.

Ako podnosilac pritužbe odgovori da je zadovoljan načinom na koji je otklonjen nedostatak, kao i ako podnosilac pritužbe uopšte ne odgovori u ostavljenom roku, Zaštitnik građana će obustaviti postupak.

## Član 31

Nakon utvrđivanja svih relevantnih činjenica i okolnosti Zaštitnik građana može obavestiti podnosioca pritužbe da je pritužba neosnovana ili može utvrditi da su postojali nedostaci u radu organa uprave.

Ako nađe da su postojali nedostaci u radu organa uprave, Zaštitnik građana će uputiti preporuku organu o tome kako bi uočeni nedostatak trebalo otkloniti.

Organ uprave je dužan da, najkasnije u roku od 60 dana od dana dobijanja preporuke obavesti Zaštitnika građana o tome da li je postupio po preporuci i otklonio nedostatak, odnosno da ga obavesti o razlozima zbog kojih nije postupio po preporuci.

Izuzetno, ako postoji opasnost da će zbog neotklanjanja nedostatka, prava podnosioca pritužbe biti trajno i u značajnom obimu oštećena, Zaštitnik građana u svojoj preporuci organu uprave može utvrditi i kraći rok za otklanjanje nedostatka, s tim što taj rok ne može biti kraći od 15 dana.

Ako organ uprave ne postupi po preporuci, Zaštitnik građana može o tome da obavesti javnost, Skupštinu i Vladu, a može i da preporuči utvrđivanje odgovornosti funkcionera koji rukovodi organom uprave.

## Član 32

Zaštitnik građana može postupiti i po sopstvenoj inicijativi kada na osnovu sopstvenog saznanja ili saznanja dobijenih iz drugih izvora, uključujući izuzetno i anonimne pritužbe, oceni da je aktom, radnjom ili nečinjenjem organa uprave došlo do povrede ljudskih sloboda ili prava.

Odredbe čl. 29. do 31. ovog zakona shodno se primenjuju i na postupak koji Zaštitnik građana pokrene po sopstvenoj inicijativi.

## V IZVEŠTAJ SKUPŠTINI I SARADNJA ZAŠTITNIKA GRAĐANA SA DRUGIM ORGANIMA

### Član 33

Zaštitnik građana podnosi Skupštini redovan godišnji izveštaj u kome se navode podaci o aktivnostima u prethodnoj godini, podaci o uočenim nedostacima u radu organa uprave, kao i predlozi za poboljšanje položaja građana u odnosu na organe uprave.

Izveštaj o radu se podnosi najkasnije do 15. marta naredne godine i objavljuje se u "Službenom glasniku Republike Srbije" i na internet stranici Zaštitnika građana, a dostavlja se i sredstvima javnog informisanja. U toku godine Zaštitnik građana može da podnosi i posebne izveštaje, ako za tim postoji potreba.

### Član 34

Odnosi između Zaštitnika građana i organa autonomne pokrajine i jedinica lokalne samouprave nadležnih za pitanja zaštite prava građana zasnivaju se na međusobnoj saradnji, u okviru nadležnosti Zaštitnika građana utvrđenih ovim zakonom.

Zaštitnik građana saraduje sa ombudsmanom autonomne pokrajine i građanskim braniocem (ombudsmanom) u jedinicama lokalne samouprave u kojima je on ustanovljen, kao i sa nadležnim službama predsednika Republike i Skupštine, u cilju razmene informacija o uočenim problemima i pojavama u radu i postupanju organa uprave sa stanovišta zaštite i unapređenja ljudskih sloboda i prava.

### Član 35

Ako Zaštitnik građana primi pritužbu koja se odnosi na povrede prava građana učinjene aktima, radnjama ili nečinjenjem organa uprave, a ne radi se o povredi republičkih zakona, drugih propisa i opštih akata, već o povredi propisa ili opšteg akta autonomne pokrajine, odnosno jedinice lokalne samouprave, dostaviće takvu pritužbu bez odlaganja ombudsmanu autonomne pokrajine, odnosno građanskom braniocu (ombudsmanu) jedinice lokalne samouprave, ako je ustanovljen.

Ako organ autonomne pokrajine ili jedinice lokalne samouprave nadležan za pitanja zaštite prava građana primi pritužbu koja se odnosi na povrede republičkog zakona, drugog propisa ili opšteg akta, dostaviće takvu pritužbu, bez odlaganja Zaštitniku građana.

Ako podnosilac u pritužbi ukazuje istovremeno na povredu republičkog zakona, drugog propisa ili opšteg akta i na povredu propisa ili opšteg akta autonomne pokrajine, odnosno jedinice lokalne samouprave, organ kome je pritužba dostavljena (Zaštitnik građana, ombudsman autonomne pokrajine ili građanski branilac-ombudsman jedinice lokalne samouprave) postupaće po njoj u delu svojih nadležnosti, a kopiju pritužbe će proslediti drugom nadležnom organu (Zaštitniku građana, ombudsmanu autonomne pokrajine ili građanskom braniocu-ombudsmanu jedinice lokalne samouprave, ako je takav organ ustanovljen), radi postupanja u delu njegovih nadležnosti, shodno st. 1. i 2. ovog člana.

## VI PRAVO NA PLATU

### Član 36

Zaštitnik građana ima pravo na platu u visini plate predsednika Ustavnog suda, a zamenici u visini plate sudije Ustavnog suda.

## VII SREDSTVA ZA RAD ZAŠTITNIKA GRAĐANA

### Član 37

Sredstva za rad Zaštitnika građana obezbeđuju se u budžetu Republike.

Zaštitnik građana sačinjava predlog sredstava za narednu godinu i dostavlja ga Vladi radi uključivanja kao sastavni deo predloga budžeta Republike, s tim što predlog mora biti sačinjen po metodologiji i kriterijumima koji važe za ostale budžetske korisnike.

Godišnja sredstva za rad Zaštitnika građana treba da budu dovoljna da omoguće njegovo delotvorno i efikasno ostvarivanje funkcije, kao i da budu u skladu sa makroekonomskom politikom Republike.

## VIII STRUČNA SLUŽBA

### Član 38

Za vršenje stručnih i administrativnih poslova obrazuje se stručna služba Zaštitnika građana.

Radom stručne službe rukovodi generalni sekretar, koji mora biti lice sa završenim pravnim fakultetom, najmanje pet godina radnog iskustva i koji mora ispunjavati uslove za rad u organima državne uprave.

Zaštitnik građana donosi opšti akt o organizaciji i sistematizaciji poslova stručne službe, na koji saglasnost daje Narodna skupština.

Zaštitnik građana donosi odluku o prijemu u radni odnos zaposlenih u stručnoj službi.  
Na generalnog sekretara i ostale zaposlene u stručnoj službi Zaštitnika građana primenjuju se propisi kojima se uređuju radni odnosi u državnim organima.

## IX PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 39

Skupština će izabrati Zaštitnika građana u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.  
Zaštitnik građana će podneti predlog za izbor zamenika u roku od tri meseca od dana stupanja na dužnost, a Skupština će izabrati zamenike Zaštitnika građana u roku od dva meseca od dana podnošenja predloga.

### Član 40

Opšti akt o organizaciji i radu stručne službe Zaštitnik građana će doneti u roku od 60 dana od dana stupanja na dužnost.  
Prijem zaposlenih u stručnu službu Zaštitnik građana izvršiće se u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu opšteg akta o organizaciji i radu stručne službe.

### Član 41

Skupština će uskladiti odredbe svog Poslovnika sa odredbama ovog zakona u roku od šest meseci od dana njegovog stupanja na snagu.  
Poslovníkom Skupštine urediće se način postupanja po podnetom redovnom izveštaju, kao i po posebnim izveštajima Zaštitnika građana.

### Član 42

Vlada će, do stupanja na snagu opšteg akta o organizaciji i radu stručne službe Zaštitnika građana, na predlog Zaštitnika građana, obezbediti prostor, sredstva i druge neophodne uslove za početak rada.

### Član 43

Zaštitnik građana neće postupati po slučajevima nastalim pre stupanja na snagu ovog zakona.

### Član 44

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".