286.

Na osnovu člana 95 tačka 3 Ustava Crne Gore donosim

UKAZ

O PROGLAŠENJU ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

("Službeni list Crne Gore", br. 012/26 od 06.02.2026)

Proglašavam Zakon o zaštiti potrošača, koji je donijela Skupština Crne Gore 28. saziva na sjednici Prvog vanrednog zasijedanja u 2026. godini, dana 2. februara 2026. godine.

Broj: 01-009/26-179/2

Podgorica, 5. februar 2026. godine

Predsjednik Crne Gore,

Jakov Milatović, s.r.

Na osnovu člana 82 stav 1 tačka 2 Ustava Crne Gore i Amandmana IV stav 1 na Ustav Crne Gore, Skupština Crne Gore 28. saziva, na sjednici Prvog vanrednog zasijedanja u 2026. godini, dana 2. februara 2026. godine, donijela je

ZAKON

O ZAŠTITI POTROŠAČA

Glava I

OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača prilikom kupovine i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje i udruživanje potrošača radi zaštite njihovih interesa i druga pitanja od značaja za zaštitu potrošača.

Potrošač i trgovac

Član 2

(1) Potrošač, u smislu ovog zakona, je fizičko lice koje zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu van svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

(2) Trgovac, u smislu ovog zakona, je fizičko lice, odnosno pravno lice u privatnoj ili državnoj svojini koje, samostalno ili preko drugog lica koje nastupa u njegovo ime ili za njegov račun, zaključuje pravni posao ili djeluje na tržištu u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti.

Primjena drugih propisa

Član 3

(1) Odredbe ovog zakona primjenjuju se na odnose između potrošača i trgovca osim ako posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, nije drukčije uređeno.

(2) Na obligacione odnose između potrošača i trgovca primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako ovim zakonom nije drukčije uređeno.

(3) Zaštita kolektivnih interesa potrošača ostvaruje se u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.

Obavezujuća priroda

Član 4

(1) Potrošač se ne može odreći prava koja ima na osnovu ovog zakona.

(2) Odredbe ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača i na štetu su potrošača, ništave su.

(3) U slučaju spora odredbe ovog zakona će se tumačiti u korist potrošača.

(4) Ako ovim zakonom nije drukčije uređeno, sve ugovorne odredbe kojima se na štetu potrošača isključuje primjena ili se odstupa od odredaba čl. 46 do 65 i čl. 67 do 83 ovog zakona ili mijenja njihovo dejstvo prije nego potrošač obavijesti trgovca o nesaobraznosti robe, odnosno o neisporuci ili nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ili prije nego trgovac obavijesti potrošača o izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa članom 82 ovog zakona, nijesu obavezujuće za potrošača.

(5) Trgovac može potrošaču da ponudi ugovor koji mu omogućava veću zaštitu od zaštite propisane ovim zakonom.

Izbor stranog prava

Član 5

(1) Izborom stranog prava kao mjerodavnog, potrošač koji ima boravište u Crnoj Gori ne može biti lišen zaštite na koju ima pravo u skladu sa ovim zakonom.

(2) Na zaštitu prava potrošača kod ugovora o turističkim uslugama iz člana 135 ovog zakona za koje je mjerodavno strano pravo primjenjuju se odredbe ovog zakona, ako je predmet ugovora nepokretnost koja se nalazi na teritoriji Crne Gore.

(3) Odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se i na ugovor koji se ne odnosi neposredno na nepokretnost, ako trgovac vrši djelatnost u Crnoj Gori ili na drugi način usmjerava tu djelatnost ka Crnoj Gori, a ugovor je zaključen u okviru te djelatnosti.

Upotreba rodno osjetljivog jezika

Član 6

Izrazi koji se u ovom zakonu koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste izraze u ženskom rodu.

Značenje izraza

Član 7

Izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu imaju sljedeća značenja:

1) proizvođač je lice koje proizvodi robu, kao i uvoznik robe ili drugo lice koje se predstavlja kao proizvođač stavljajući svoje ime, robni žig ili drugo obilježje na robu;

2) proizvod je roba, uključujući nepokretnosti, usluga, digitalna usluga i digitalni sadržaj, kao i prava i obaveze;

3) roba je materijalna pokretna stvar, uključujući vodu, gas, toplotnu i električnu energiju ako se prodaju u ograničenom obimu ili ograničenoj količini, kao i roba sa digitalnim elementima

4) roba sa digitalnim elementima je bilo koja materijalna pokretna stvar koja ima ugrađen digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je sa njima povezana na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku;

5) digitalna usluga je usluga kojom se potrošaču omogućava stvaranje, obrada, čuvanje i pristup podacima u digitalnom obliku ili usluga kojom se omogućava dijeljenje ili bilo koja druga interakcija sa podacima u digitalnom obliku koje učitava ili stvara potrošač ili drugi korisnik te usluge;

6) digitalni sadržaj su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;

7) roba u rasutom stanju je roba koja nije prethodno upakovana i koja se mjeri u prisustvu potrošača;

8) kompatibilnost je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom sa kojima se obično koristi roba iste vrste, bez potrebe za konverzijom te robe, hardvera ili softvera;

9) funkcionalnost je sposobnost robe da izvršava funkcije u skladu sa njenom namjenom;

10) trajnost je sposobnost robe da zadrži svoje funkcije i karakteristike tokom uobičajene upotrebe;

11) interoperabilnost je sposobnost robe da funkcioniše sa hardverom ili softverom koji se razlikuje od hardvera ili softvera sa kojim se obično koristi roba iste vrste;

12) integracija je povezivanje i ugradnja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa elementima digitalnog okruženja potrošača kako bi se digitalni sadržaj ili digitalna usluga mogli upotrebljavati u skladu sa zahtjevima usklađenosti utvrđenih ovim zakonom;

13) digitalno okruženje je hardver, softver i svaki mrežni priključak koji potrošač koristi za pristup ili upotebu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;

14) prodajna cijena proizvoda je krajnja cijena za pojedini proizvod ili određenu količinu proizvoda, uključujući porez na dodatu vrijednost (u daljem tekstu: PDV), druge poreze i dažbine;

15) cijena po jedinici mjere je krajnja cijena, uključujući PDV, druge poreze i dažbine, po jedinici mjere, u skladu sa zakonom (kilogram, litar, metar, kvadratni metar, kubni metar ili druga pojedinačna mjerna jedinica koja je u uobičajenoj upotrebi u Crnoj Gori);

16) trajni medij je sredstvo koje omogućava potrošaču, odnosno trgovcu da sačuva podatke za ličnu upotrebu, na način da podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom vremena primjerenog svrsi informacije i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju sačuvanih podataka (papir, CD i DVD diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice ili hard disk računara, elektronska pošta i dr.);

17) sredstva komunikacije na daljinu su sredstva koja mogu biti korišćena za zaključenje ugovora između trgovca i potrošača bez njihovog istovremenog fizičkog prisustva na jednom mjestu, kao što su: adresirani i neadresirani štampani materijali, standardna pisma i dopisnice, štampana propagandna poruka sa formularom za porudžbinu, katalog, telefon sa i bez ljudskog posredovanja, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, internet, elektronska pošta i dr.;

18) operator sredstva komunikacije na daljinu je svako lice koje u okviru svoje djelatnosti ili zanimanja omogućava trgovcu upotrebu jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu;

19) rangiranje proizvoda je relativna važnost koja se daje proizvodima, kako ih trgovac predstavlja, organizuje ili o njima obavještava, bez obzira na tehnološka sredstva koja se za to koriste;

20) online tržište je usluga kojom se upotrebom softvera, uključujući internet stranice, dio internet stranica ili aplikaciju kojom upravlja trgovac ili drugo lice u njegovo ime, potrošaču omogućava zaključivanje ugovora na daljinu sa drugim trgovcima ili potrošačima;

21) pružalac online tržišta je trgovac koji potrošačima pruža uslugu online tržišta;

22) poslovna praksa je svaka radnja, propuštanje, način ponašanja ili predstavljanja, poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, koju je preduzeo trgovac, a neposredno je povezana sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošaču

23) bitno narušavanje ekonomskog ponašanja potrošača je korišćenje poslovne prakse u odnosu na potrošače sa ciljem da se značajno umanji sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti i time potrošač navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio;

24) kodeks je sporazum, pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom, drugim propisom ili aktom organa državne uprave ili lokalne samouprave kojim se uređuje način postupanja trgovaca koji su se obavezali da poštuju taj kodeks u vezi sa jednom ili više poslovnih praksi ili poslovnih sektora;

25) nosilac kodeksa je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašćen za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;

26) profesionalna pažnja je povećana pažnja koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u ponašanju prema potrošačima, u skladu sa dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja;

27) bitan uticaj je djelovanje poslovne prakse na ekonomsko ponašanje potrošača na način na koji se umanjuje sposobnost potrošača da donese odluku zasnovanu na potpunoj obaviještenosti, iz kog razloga potrošač može da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio;

28) nedozvoljeni uticaj je iskorišćavanje nadmoći u odnosu na potrošača upotrebom pritiska, na način kojim se u znatnoj mjeri ograničava njegova sposobnost da donese odluku zasnovanu na potpunoj obavještenosti, bez obzira da li je primijenjena sila ili prijetnja;

29) poziv za kupovinu je svaka poslovna komunikacija kojom se navode osnovne karakteristike proizvoda i njegova cijena i to na način koji odgovara sredstvu poslovne komunikacije koje se koristi, čime se potrošaču daje mogućnost kupovine proizvoda;

30) odluka o poslu je svaka odluka potrošača koja se odnosi na to da li će, kako i pod kojim uslovima zaključiti posao, platiti cijenu u cjelosti ili u obrocima, zadržati proizvod ili će dalje raspolagati sa proizvodom, koristiti prava koja ima na osnovu ugovora, bez obzira da li je potrošač odlučio da djeluje ili da se uzdrži od djelovanja;

31) uređena profesija je profesionalna djelatnost ili skup profesionalnih djelatnosti čije počinjanje, obavljanje ili način obavljanja, neposredno ili posredno, zavisi od posjedovanja posebnih profesionalnih kvalifikacija, u skladu sa zakonom;

32) finansijska usluga je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa;

33) prodaja javnim nadmetanjem je prodaja kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima u okviru koje potrošači mogu da učestvuju lično ili preko posrednika koja se vrši kroz transparentan postupak nadmetanja koji sprovodi rukovodilac javnog nadmetanja i u kojem je najuspješniji učesnik prodaje dužan da kupi robu ili uslugu;

34) ugovor o kupoprodaji je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojinu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti ugovorenu cijenu, uključujući ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu;

35) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, osim ugovora o kupoprodaji, kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, uključujući digitalnu uslugu;

36) povezani ugovor je ugovor kojim se potrošaču pružaju usluge povezane sa ugovorom, a koje pruža trgovac ili treće lice, na osnovu ugovora sa trgovcem, a naročito:

- o pravu na vremenski podijeljeno korišćenje;
- o dugotrajnom turističkom proizvodu;
- zaključenim na daljinu; ili
- zaključenim van poslovnih prostorija;

37) roba izrađena po specifikaciji potrošača je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača;

38) poslovna prostorija je nepokretni prodajni prostor u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost ili pokretni prodajni prostor u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost;

39) lični podaci su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi neposredno ili posredno, naročito uz pomoć oznaka identiteta kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, online identifikatori ili uz pomoć jedne ili više karakteristika koje su specifične za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog lica;

40) besplatno je bez troškova potrebnih za dovođenje robe u saobraznost sa ugovorom, uključujući poštanske troškove, troškove prevoza, rada, materijala i druge troškove;

41) javna aukcija je metoda prodaje kod koje trgovac nudi robu ili usluge potrošačima koji učestvuju ili im je data mogućnost da lično učestvuju na aukciji, javnim nadmetanjem po tržišnim uslovima, koju sprovodi aukcionar i u kojem je uspješni ponuđač dužan da kupi robu ili usluge;

42) pružalac online pretraživača je fizičko ili pravno lice koje potrošačima pruža ili nudi digitalnu uslugu online pretraživanja;

43) online pretraživač je digitalna usluga koja korisnicima omogućava da unose upite u svrhu pretraživanja, u načelu, svih internet stranica ili svih internet stranica na određenom jeziku o bilo kojoj temi, u obliku ključne riječi, govornog zahtjeva, rečenice ili drugog unosa, i koji daje rezultate u bilo kojem formatu u kojem se mogu pronaći informacije koje su povezane sa traženim sadržajem;

44) online interface je svaki kompjuterski program, uključujući internet stranice ili njihov dio ili aplikaciju, kojima upravlja trgovac ili kojima se upravlja u njegovo ime, i koji služe kako bi se potrošačima dao pristup robi ili usluzi trgovca;

45) interpersonalna komunikaciona usluga je usluga koja se uobičajeno pruža uz naknadu, a omogućava direktnu interpersonalnu i interaktivnu razmjenu informacija putem elektronskih komunikacionih mreža između ograničenog broja lica, pri čemu lica koja pokreću komunikaciju ili učestvuju u komunikaciji određuju njenog primaoca ili više njih i ne uključuje usluge koje omogućavaju interpersonalnu i interaktivnu komunikaciju kao manje bitni, odnosno pomoćni dio usluge koja je suštinski povezana sa drugom uslugom;

46) brojevno zasnovana interpersonalna komunikaciona usluga je interpersonalna komunikaciona usluga koja se povezuje ili omogućava komunikaciju sa javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije;

47) brojevno nezavisna interpersonalna komunikaciona usluga je interpersonalna komunikaciona usluga koja se ne povezuje sa javno dodijeljenim brojevnim resursima, odnosno brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije ili koja ne omogućava komunikaciju brojem ili brojevima u nacionalnim ili međunarodnim planovima numeracije;

48) propisi kojima se štite interesi potrošača su ovaj zakon i drugi zakoni koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;

49) domaći spor je spor između potrošača i trgovca u vezi sa ugovorom o prodaji ili pružanju usluga, kada u vrijeme naručivanja robe ili usluge potrošač ima prebivalište u istoj državi u kojoj je trgovac osnovan;

50) prekogranični spor je spor između potrošača i trgovca, u vezi sa ugovorom o prodaji ili pružanju usluga,

kada u vrijeme naručivanja robe ili usluge potrošač ima prebivalište u državi koja nije država u kojoj je trgovac osnovan.

51) nadležni organ je organ iz člana 234 ovog zakona osnovan na državnom, regionalnom ili lokalnom nivou koji je odgovoran za sprovođenje, odnosno nadzor nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača;

52) jedinstvena nacionalna kontakt tačka je tijelo određeno kao odgovorno za koordinaciju primjene propisa kojima se štite interesi potrošača i drugih poslova utvrđenih ovim zakonom;

53) prigovor potrošača je izjava potrošača sa odgovarajućim dokazima da je trgovac učinio, čini ili je vjerojatno da će učiniti povredu propisa kojima se štite interesi potrošača;

54) šteta nanijeta kolektivnim interesima potrošača je stvarna ili potencijalna šteta nanijeta interesima više potrošača obuhvaćenih povredama propisa kojima se štite interesi potrošača;

55) sveobuhvatne provjere (sweeps) su usklađene i istovremeno sprovedene koordinisane kontrole tržišta radi provjere usklađenosti sa propisima kojima se štite interesi potrošača ili radi otkrivanja povreda tih propisa.

Glava II

ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA

I. OSNOVNE ODREDBE O PROMETU PROIZVODA

1. Informisanje o proizvodima

Obavještenje o robi i uslugama

Član 8

(1) Trgovac ne smije da nudi ili da stavi u promet robu na kojoj nije istaknuto obavještenje sa podacima o robi (u daljem tekstu: obavještenje o robi), u skladu sa zakonom.

(2) Ako posebnim zakonom nije drukčije uređeno, obavještenje o robi obavezno sadrži:

1) naziv pod kojim se roba prodaje i trgovačko ime, ako postoji;

2) naziv i sjedište proizvođača;

3) naziv i sjedište uvoznika, ako se radi o robi iz uvoza;

4) naziv države porijekla robe;

5) podatke o količini, sastavu, kvalitetu, tipu i modelu robe, datumu proizvodnje i roku upotrebe, načinu upotrebe, održavanju i čuvanju robe i upozorenje o mogućim rizicima vezanim za pravilnu i nepravilnu upotrebu robe, u zavisnosti od prirode robe.

(3) Podaci u obavještenju o robi moraju biti odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo.

(4) Podaci u obavještenju o robi iz stava 2 ovog člana na određenim proizvodima i u određenim objektima moraju da budu istaknuti i na Brajevom pismu.

(5) Zabranjeno je uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robi, kao i isticanje neistinitih podataka.

(6) Zabranjeno je nuđenje ili stavljanje u promet robe čiji rok upotrebe je istekao.

(7) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana primjenjuju se i na usluge, na način da se obavještenje o uslugama, uključujući i upozorenja o rizicima koji su povezani sa pružanjem usluge ističe na mjestu pružanja, odnosno ponude usluge ili na drugi potrošaču dostupan način.

(8) Listu proizvoda i način isticanja obavještenja iz stava 4 ovog člana, kao i vrste objekata u kojima podaci u obavještenju o robi moraju biti istaknuti i na Brajevom pismu propisuje organ državne uprave nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministarstvo).

Način isticanja obavještenja

Član 9

(1) Trgovac je dužan da obavještenje o robi istakne na svakom pojedinačnom primjerku robe, a kod robe male veličine ili neprikladne za isticanje obavještenja, na zbirnom pakovanju, odnosno na mjestu prodaje.

(2) Kod prodaje robe u rasutom stanju obavještenje iz stava 1 ovog člana ističe se na mjestu prodaje.

(3) Trgovac je dužan da obezbijedi da obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije koje se odnose na robu, odnosno uslugu, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, izjava o komercijalnoj garanciji, tehnička uputstva, popis ovlašćenih servisera, upozorenje o mogućoj

opasnosti pri upotrebi i drugo) koja prati robu, odnosno usluge, budu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku.

(4) Obavještenje, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija iz stava 3 ovog člana mogu da budu napisane i na drugom jeziku uključujući znakove i piktograme koji su lako razumljivi za potrošača.

Označavanje upotrebljavane, popravljane ili robe sa nedostatkom

Član 10

(1) Trgovac je dužan da robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, fizički odvoji od druge robe, a na mjestu ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne oznaku da se radi o robi "sa greškom", "sa oštećenjem", "pred istekom roka upotrebe" i slično.

(2) Ako se roba iz stava 1 ovog člana prodaje u prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe, oznaka iz stava 1 ovog člana ističe se na prodajnom prostoru.

(3) Trgovac je dužan da potrošača informiše o prirodi nedostatka, odnosno ograničenja upotrebnih svojstava i karakteristika robe.

(4) Teret dokazivanja da su potrošaču date sve potrebne informacije iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

Posebni slučajevi označavanja robe

Član 11

(1) Trgovac je dužan da robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji vidno označi oznakom "nije za prodaju", "uzorak", ili "eksponat".

(2) Prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu trgovac je dužan da vidno označi oznakom "prodato".

2. Isticanje cijena

Isticanje cijene robe

Član 12

(1) Trgovac je dužan da za robu koja se prodaje ili nudi na prodaju, čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača, istakne prodajnu cijenu i cijenu po jedinici mjere, u skladu sa ovim zakonom, osim kod aukcijske prodaje i prodaje umjetničkih djela i antikviteta.

(2) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ako je jednaka prodajnoj cijeni robe.

(3) Cijenu po jedinici mjere nije potrebno isticati ni za robu kod koje isticanje cijene nema svrhe zbog prirode ili namjene robe ili bi moglo izazvati zabunu kod potrošača.

(4) Za robu u rasutom stanju ističe se samo cijena po jedinici mjere.

(5) Ako se za određenu vrstu prethodno upakovane robe može izraziti neto masa i neto masa suve materije, dovoljno je istaći samo cijenu po jedinici neto mase suve materije.

(6) Kada se dio složene robe prodaje ili nudi na prodaju kao posebna roba, pored cijene za cijelu robu, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio robe.

(7) Prodajna cijena i cijena po jedinici mjere robe ističu se u eurima.

(8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na robi ili na prodajnom mjestu ne smiju se isticati druge cijene, osim u slučaju prodajnih pogodnosti koje se odnose na umanjenje cijene, u skladu sa ovim zakonom.

(9) Listu prehrambene i neprehrambene robe, odnosno gruparobe, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, kao i uslove i način prodaje robeu skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo.

Način isticanja cijene

Član 13

(1) Trgovac je dužan da utvrđenu prodajnu cijenu robe istakne na robi, odnosno ambalaži svakog pojedinačnog proizvoda ili na mjestu gdje se roba prodaje ili nudi, kao i na robi u izlogu.

(2) Cijena iz stava 1 ovog člana ističe se na robi, na način da:

1) potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi;

2) ne oštećuje robu.

(3) Trgovac je dužan da prodajnu cijenu usluge koja se pruža ili nudi utvrdi u cjenovniku ili tarifi.

(4) Ako trgovac nudi dio usluge koju pruža (pola porcije kod ponude hrane u ugostiteljskim i drugim objektima), dužan je da istakne prodajnu cijenu za tu uslugu.

(5) U cjenovniku ili tarifi finansijskih usluga koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, trgovac je dužan da navede slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate.

(6) Provizije ili naknade i troškovi iz stava 5 ovog člana koji padaju na teret potrošača moraju da odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima.

(7) Cjenovnik ili tarifa obavezno se ističu na mjestu gdje se usluga pruža ili nudi ili na drugi potrošaču lako dostupan način.

Isticanje cijena goriva i usluga parkirališta

Član 14

Trgovac je dužan da:

1) cijenu po jedinici mjere za gorivo na benzinskim stanicama istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu benzinske stanice omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

2) prodajnu cijenu za uslugu parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta istakne na način koji licu koje upravlja motornim vozilom u pravcu parkirališta omogućava da cijenu lako i blagovremeno uoči;

3) obezbijedi da se prilikom pružanja usluga parkiranja motornih vozila, odnosno zakupa parking mjesta, dostupnost slobodnih mjesta može lako i blagovremeno uočiti.

Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti

Član 15

(1) Ako se roba prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni u odnosu na prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne prethodnu cijenu koju je primjenjivao tokom perioda prije umanjenja cijene i umanjenu cijenu.

(2) Prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda od 30 dana prije umanjenja cijene, odnosno, ako je robana tržištu kraće od 30 dana, prethodna cijena je najniža cijena koju je trgovac primijenio tokom perioda u kojem je proizvod na tržištu.

(3) Ako se umanjenje cijena progresivno povećava više puta, prethodna cijena u smislu stava 1 ovog člana je cijena bez prvog umanjenja cijene.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Član 16

Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja cijena proizvoda istakne cijene u skladu sa ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje.

Pridržavanje cijena

Član 17

Trgovac je dužan da se pridržava istaknutih prodajnih cijena.

3. Druge obaveze trgovca

Ispunjenje ugovora

Član 18

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:

1) u traženoj količini kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom nije drukčije uređeno;

2) u tačnoj mjeri ili količini;

3) propisanog, odnosno ugovorenog kvaliteta, a ako kvalitet nije propisan, odnosno ugovoren, uobičajenog kvaliteta;

4) sa obavještenjem o robi, odnosno uslugama, ispravama o usaglašenosti, drugom dokumentacijom i informacijama, u skladu sa zakonom;

5) po cijeni obračunatoj u skladu sa propisanim ili utvrđenim kriterijumima, odnosno po ugovorenoj cijeni;

6) na način i u roku utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom.

Upoznavanje sa svojstvima i karakteristikama proizvoda

Član 19

(1) Trgovac je dužan da potrošača, na njegov zahtjev, upozna o svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda.

(2) Trgovac je dužan da, na zahtjev, potrošaču pokaže proizvod i/ili način njegove upotrebe, ako to priroda proizvoda dozvoljava.

Račun

Član 20

(1) Trgovac je dužan da potrošaču za kupljeni proizvod izda račun.

(2) Račun iz stava 1 ovog člana mora da bude jasan, razumljiv, lako čitljiv, na crnogorskom jeziku i propisane sadržine, u skladu sa zakonom.

(3) Za proizvode koji se isporučuju u skladu sa članom 25 ovog zakona račun obavezno sadrži i cijenu za isporuku, ako se isporuka vrši uz naknadu, mjesto i datum isporuke.

(4) U računu za robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni mora biti naznačeno da se radi o takvoj robi.

(5) Ako je potrošaču prilikom kupovine proizvoda odobren popust, na računu mora biti iskazana cijena za taj proizvod bez popusta, iznos popusta u procentima i iznos za plaćanje.

(6) Trgovac je dužan da uz račun za kupljeni proizvod, potrošaču vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima.

Ponuda popravke ili održavanja proizvoda

Član 21

(1) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 50,00 eura, trgovac je dužan da ispostavi potrošaču ponudu sa specifikacijom opisa radova, potrebnog materijala i djelova za popravku.

(2) Ako se tokom popravke i održavanja proizvoda pojavi potreba za dodatnim radovima i ugradnjom dodatnih materijala i djelova, čime se cijena usluge uvećava za više od 10%, trgovac je dužan da dobije prethodni pisani pristanak potrošača, dat lično ili putem sredstava komunikacije na daljinu.

(3) Prihvaćenu ponudu iz stava 1 ovog člana potpisuju trgovac i potrošač, čiji se jedan primjerak predaje potrošaču.

(4) Uz račun za izvršenu uslugu iz st. 1 i 2 ovog člana trgovac je dužan da izda specifikaciju izvršenih radova, korišćenog materijala i djelova za popravku.

Dostupnost rezervnih djelova i servisa

Član 22

(1) Trgovac je dužan da prilikom ponude i prodaje tehničke robe obavijesti potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti:

1) rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe;

2) tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe.

(2) Trgovac je dužan da obezbijedi potrošaču dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke tehničke robe, kao i da zajedno sa proizvođačem obezbijedi potrošaču dostupnost djelova i aparata iz stava 1 tačka 1 ovog člana, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe.

(3) Odredba stava 2 ovog člana ne primjenjuje se na polovnu robu.

Materijal za pakovanje

Član 23

(1) Trgovac je dužan da obezbijedi potrošaču odgovarajući materijal za pakovanje u skladu sa vrstom i svojstvima robe.

(2) U neto masu robe ne smije se uračunavati težina materijala za pakovanje.

(3) Trgovac može, na zahtjev potrošača, da obezbijedi posebno pakovanje i dužan je da potrošača prethodno obavijesti o cijeni posebnog pakovanja, s tim da cijena pakovanja ne može biti veća od prodajne cijene materijala korišćenog za pakovanje.

(4) Kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca smatraju se promotivnim materijalom.

(5) Ambalažu iz stava 4 ovog člana trgovac ne smije da naplati.

Dokumentacija koja prati proizvod

Član 24

(1) Trgovac je dužan da potrošaču uz proizvod preda dokumentaciju koja prati robu, odnosno uslugu, u skladu sa članom 9 ovog zakona, kao i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač.

(2) Dokumentacija iz stava 1 ovog člana izdaje se u skladu sa tehničkim i drugim propisima i mora biti napisana čitko, jasno i lako razumljivo.

(3) Prevod dokumentacije iz stava 1 ovog člana mora biti istovjetan izvornom tekstu.

Isporuka proizvoda

Član 25

(1) Ako trgovac nudi isporuku proizvoda na adresu i prostor koji odredi potrošač, a isporuka se vrši uz naknadu, dužan je da prethodno obavijesti potrošača o cijeni i načinu isporuke.

(2) Ako potrošač nije prethodno obaviješten o cijeni i načinu isporuke, smatra se da se isporuka (prevoz, poštanski troškovi i slično) vrši bez naknade i da proizvod treba isporučiti na adresu i u prostor koji odredi potrošač.

(3) Teret dokazivanja da je prethodno obavijestio potrošača o cijeni i načinu isporuke je na trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da, bez odlaganja, isporuči proizvod nakon plaćanja proizvoda, osim ako nije drukčije ugovoreno.

Opomena za neplaćena novčana potraživanja

Član 26

Trgovac ne smije naplaćivati izdavanje opomene, radi naplate novčanih potraživanja.

Prigovor potrošača

Član 27

(1) Potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom komercijalnom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih razloga, u skladu sa ovim zakonom.

(2) Kupovina proizvoda iz stava 1 ovog člana može se utvrditi na osnovu računa o kupljenom proizvodu, ugovora o prodaji, izjave o komercijalnoj garanciji ili na drugi odgovarajući način (izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije).

(3) Prigovor iz stava 1 ovog člana podnosi se na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da u prodajnom objektu na vidnom mjestu istakne obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno da pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača.

(5) Teret dokazivanja da je izvršena obaveza iz stava 4 ovog člana je na trgovcu.

(6) Trgovac je dužan da uspostavi i uredno vodi knjigu evidencije prigovora iz stava 1 ovog člana, u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerisane ili evidenciju prigovora u elektronskom obliku, na obrascu koji sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, proizvodu, predmetu i zahtjevu iz prigovora, kao i datumu izdavanja potvrde iz člana 29 stav 2 ovog zakona.

(7) Knjiga evidencije prigovora, odnosno podaci iz evidencije prigovora u elektronskom obliku iz stava 6 ovog

člana čuvaju se najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača, u prodajnom objektu, odnosno na mjestu za podnošenje prigovora iz stava 4 ovog člana.

(8) Trgovac je dužan da na mjestu za podnošenje prigovora u toku radnog vremena obezbijedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora.

Rokovi za podnošenje prigovora

Član 28

Potrošač može podnijeti prigovor:

1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u rokovima iz čl. 51, 58, 60 i 74 ovog zakona;

2) u slučaju izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u roku iz člana 82 stav 3 ovog zakona;

3) u vezi sa datom komercijalnom garancijom, u roku iz izjave o komercijalnoj garanciji;

4) na račun, odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa, a za usluge od javnog interesa iz člana 37 ovog zakona, u roku od 15 dana od dana prijema računa;

5) u drugim slučajevima utvrđenim ovim i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Rješavanje prigovora

Član 29

(1) Trgovac je dužan da potrošaču, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora odgovori u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje.

(2) Ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, trgovac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora.

(3) Teret dokazivanja da je potrošaču izdata potvrda iz stava 2 ovog člana je na trgovcu.

(4) Potvrda iz stava 2 ovog člana obavezno sadrži podatke iz evidencije iz člana 27 stav 6 ovog zakona, kao i datum izdavanja potvrde.

Zabranjeno oglašavanje

Član 30

(1) Zabranjeno je oglašavanje robe i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu.

(2) Zabranjeno je oglašavanje kojim se vrši diskriminacija potrošača na osnovu pola, rasne, nacionalne ili religijske pripadnosti ili invalidnosti, vrijeđa dostojanstvo potrošača, podstiče nasilje ili ponašanje koje je štetno za sigurnost i zdravlje potrošača ili životnu sredinu.

(3) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.

(4) Zabranjeno je korišćenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i oglasnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda ili usluge, prenaglašavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korišćenje.

(5) Zabranjena je upotreba sumnjivih tvrdnji u pogledu ishrane i uticaja koji proizvodi, posebno prehrambeni, mogu imati na čovjeka i njegovo zdravlje, stvarajući obmanu da pozitivno djeluju, što naučno nije potvrđeno, u skladu sa posebnim zakonom.

4. Prodajne pogodnosti

Vrste prodajnih pogodnosti

Član 31

(1) Prodajne pogodnosti su prodaja ili nuđenje proizvoda pod povoljnijim uslovima u odnosu na redovnu ili prethodnu ponudu, i to naročito: umanjenje cijene (sniženje, rasprodaja, akcijska prodaja i promotivna prodaja), posebni uslovi prodaje, obećanje nagrade, dodatni proizvod bez naknade (prateći poklon), učešće u nagradnoj igri i druge pogodnosti, u skladu sa zakonom.

(2) Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti.

Sniženje i rasprodaja

Član 32

(1) Sniženje cijene proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni.

(2) Rasprodaja proizvoda je prodaja proizvoda po umanjenoj cijeni u slučaju prestanka trgovine u prodajnom objektu ili prestanka trgovine određenim proizvodom u prodajnom objektu.

(3) Rasprodaja iz stava 2 ovog člana može se organizovati pod uslovom da trgovac ne nastavi sa trgovinom u istom prodajnom objektu, odnosno sa istim proizvodom, u roku koji ne može biti kraći od tri mjeseca od dana završetka rasprodaje.

(4) Ako je procenat umanjenja cijene istaknut u rasponu, trgovac je dužan da najveći procenat umanjenja na početku sniženja, odnosno rasprodaje utvrdi za najmanje jednu petinu vrijednosti svih proizvoda na sniženju, odnosno rasprodaji.

(5) Stav 4 ovog člana ne primjenjuje se na trgovinu koja se vrši u skladu sa odredbama iz čl. 93 do 119 ovog zakona o zaključivanju ugovora van poslovnih prostorija i na daljinu.

(6) Isticanje cijena proizvoda koji su na sniženju, odnosno rasprodaji vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona.

Akcijska i promotivna prodaja

Član 33

(1) Akcijska prodaja je prodaja određene količine proizvoda određenog proizvođača u određeno vrijeme na određenom mjestu, po umanjenoj cijeni.

(2) Promotivna prodaja je akcijska prodaja radi promocije novog proizvoda.

(3) Proizvod iz st. 1 i 2 ovog člana mora biti čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", odnosno "promocija" ili "promotivna prodaja".

(4) Isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona.

Posebni uslovi prodaje

Član 34

(1) Posebni uslovi prodaje su prodajne pogodnosti koje trgovac odobrava naročito za:

1) pojedine grupe potrošača (imaoci potrošačke kartice, penzioneri, studenti, djeca određenog uzrasta i slično);

2) pojedine proizvode (otplata na rate, popust i slično).

(2) Trgovac je dužan da posebne uslove prodaje čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne na mjestu prodaje, odnosno ponude.

Posebne prodajne pogodnosti

Član 35

(1) Na proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona o saobraznosti i komercijalnoj garanciji za robu iz čl. 46 do 64 ovog zakona, odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja iz čl. 69 do 83 ovog zakona.

(2) Trgovac koji prilikom oglašavanja proizvoda obeća potrošaču prateći poklon dužan je da taj proizvod isporuči potrošaču u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom.

(3) Svaka isporuka nenaručene robe i pružanje nenaručene usluge potrošaču smatra se propagandnim poklonom trgovca.

(4) Ako je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, trgovac je dužan da taj razlog istakne na robi na način utvrđen čl. 9 i 10 ovog zakona.

(5) Na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, mora biti čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi "pred istekom roka upotrebe".

Informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti

Član 36

(1) Oglašavanje prodajne pogodnosti mora da sadrži:

1) vrstu prodajne pogodnosti;

2) precizno i jasno određenje proizvoda na koji se prodajna pogodnost odnosi;

3) period važenja pogodnosti, sa naznakom početka i završetka, ako postoje;

4) ukupne troškove vezane za dobijanje ili preuzimanje proizvoda, uključujući isporuku, odnosno napomenu o tome da troškovi padaju na teret potrošača, ako isti postoje;

5) druge uslove vezane za ostvarivanje prodajne pogodnosti.

(2) Ako se radi ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost izdaje vaučer, kupon ili drugo sredstvo za ostvarivanje prava na pogodnost, pored podataka iz stava 1 ovog člana, to sredstvo mora da sadrži i podatke o izdavaocu, kao i novčanoj vrijednosti ili visini umanjenja.

(3) Ako prema prirodi stvari nije moguće istovremeno u ponudi dati podatke iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana, trgovac je dužan da prije kupovine proizvoda iz te ponude na drugi način besplatno obezbijedi te podatke potrošaču.

II. USLUGE OD JAVNOG INTERESA

Prava potrošača na usluge od javnog interesa

Član 37

(1) Usluge od javnog interesa su usluge koje su utvrđene zakonom, kao što su: distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom, upravljanje komunalnim otpadnim vodama, upravljanje komunalnim otpadom, održavanje groblja, kapela i krematorijuma i sahranjivanje, dimnjačarske i druge djelatnosti individualne komunalne potrošnje, prevoz putnika, elektronske komunikacione usluge, poštanske i druge usluge.

(2) Potrošač ima pravo na:

1) pristup i korišćenje usluge od javnog interesa pod jednakim uslovima, ako je to tehnički moguće i bez diskriminacije;

2) pristup i nesmetano korišćenje usluge od javnog interesa pod uslovima utvrđenim zakonom, odnosno ugovorom;

3) račun koji sadrži sve podatke koji mu omogućavaju provjeru obračuna pruženih usluga;

4) besplatnu kontrolu računa;

5) besplatnu promjenu pružaoca usluge od javnog interesa bez naknade, ako je to moguće.

(3) Račun iz stava 2 tačka 3 ovog člana mora da sadrži i iznos neplaćenih dospjelih potraživanja za prethodne periode, sa posebno iskazanim iznosom potraživanja starijih od dvije godine, i ako je obračunata kamata, iznos i period na koji se ona odnosi.

(4) Trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva, dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima iz stava 3 ovog člana.

Uslovi korišćenja

Član 38

(1) Trgovac je dužan da prije pružanja usluge od javnog interesa upozna potrošača sa uslovima korišćenja, a naročito sa:

1) utvrđenom cijenom, odnosno tarifom, vrstama naknada za korišćenje i održavanje, ako trgovac nudi i uslugu održavanja, u kojoj se navode popusti na koje potrošač ima pravo i posebni tarifni stavovi, odnosno elementi, kao i naknadom i rokom za priključenje na distributivnu mrežu;

2) načinom na koji se može ostvariti uvid u važeće cijene, odnosno tarifu i cijene održavanja;

3) načinom ostvarivanja prava na naknadu, odnosno povraćaj plaćenog iznosa, ako pružena usluga ne odgovara propisanom, odnosno ugovorenom kvalitetu.

(2) Uslove iz stava 1 ovog člana i njihove promjene trgovac je dužan da objavi u najmanje jednom dnevnom štampanom mediju koji se distribuira na cijeloj teritoriji Crne Gore i istakne u svojim poslovnim prostorijama.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da prije utvrđivanja cijene usluge od javnog interesa zatraži mišljenje organizacija za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: organizacija potrošača) koje ispunjavaju uslove utvrđene zakonom kojim se uređuju kolektivne tužbe za zaštitu interesa potrošača.

(4) Mišljenje iz stava 3 ovog člana organizacije potrošača dužne su da dostave na zahtjev trgovca, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva.

(5) Trgovac je dužan da potrošača obavijesti o promjeni cijena i drugih uslova iz stava 1 ovog člana, najkasnije 30 dana prije početka njihove primjene.

(6) Cijena usluge od javnog interesa obračunava se prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku.

Zaključivanje ugovora o pružanju javne usluge i priključak na distributivnu mrežu

Član 39

(1) Trgovac je dužan da o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi.

(2) Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona dužan je da, bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, omogući potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom.

Kvalitet usluge od javnog interesa

Član 40

Trgovac je dužan da obezbijedi kvalitet usluge od javnog interesa, u skladu sa zakonom i ugovorom.

Modernizacija distributivne mreže

Član 41

Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa putem distributivne mreže ne smije potrošaču uračunavati u cijenu usluge troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže, osim ako zakonom nije drukčije uređeno.

Električna energija, gas, voda i grijanje

Član 42

Trgovac koji nudi ili oglašava pružanje usluge snabdijevanja električnom energijom, gasom, vodom ili usluge grijanja dužan je da u ponudi ili oglasu jasno istakne cijenu po jedinici mjere, cijenu drugih pratećih elemenata, u skladu sa posebnim pravilima, koji se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu.

Zabrana obustavljanja pružanja usluga i prinudne naplate

Član 43

(1) Ako se iznos računa osporava u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, trgovac ne smije potrošaču ograničiti pružanje usluge ili ga isključiti sa distributivne mreže do okončanja tog postupka.

(2) Ako je trgovac ograničio pružanje usluge ili izvršio isključenje sa distributivne mreže dužan je da, bez odlaganja, nastavi sa pružanjem usluge potrošaču, odnosno priključi potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka iz stava 1 ovog člana.

(3) Trgovac ne smije da pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine.

(4) Ako potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja, trgovac ne smije da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.

(5) Zahtjev za plaćanje potraživanja za koje je u postupcima iz stava 1 ovog člana utvrđeno da potrošač nije dužan da plati, je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.

(6) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, primjenjuju se i kada trgovac pokrene postupak prinudne naplate protiv potrošača.

(7) Postupkom u smislu st. 1 i 2 ovog člana smatra se i drugi postupak utvrđen opštim uslovima ili drugim pravilima trgovca koji pruža uslugu od javnog interesa.

Potrošački servis

Član 44

(1) Trgovac koji pruža usluge od javnog interesa dužan je da obezbijedi potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa članom 27 ovog zakona.

(2) Potrošač ima pravo da, pored prigovora iz člana 27 ovog zakona, uloži i prigovor u vezi sa pristupom uslugama od javnog interesa, uključujući i priključak na distributivnu mrežu, kao i prigovor na korišćenje i kvalitet usluge od javnog interesa.

(3) Trgovac iz stava 1 ovog člana dužan je da u poslovnim prostorijama čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakne radno vrijeme potrošačkog servisa, odnosno na drugi odgovarajući način o tome obavijesti potrošača, s tim da radno vrijeme potrošačkog servisa mora biti organizovano radnim danima, uključujući i subotu, u prijepodnevnim i poslijepodnevnim intervalima.

(4) Teret dokazivanja da je ispunio obavezu iz stava 3 ovog člana je na trgovcu.

(5) Na način podnošenja prigovora, isticanje obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora, teret dokazivanja o isticanju obavještenja, vođenje evidencije prigovora potrošača, obavezu lica ovlašćenog za primanje prigovora, kao i na obavezu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, ako se o prigovoru ne rješava bez odlaganja, i sadržinu evidencije i potvrde i rokove rješavanja po prigovoru potrošača iz stava 1 ovog člana shodno se primjenjuje čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

III. SAOBRAZNOST UGOVORU I KOMERCIJALNA GARANCIJA

1. Saobraznost robe

Polje primjene

Član 45

(1) Odredbe st. 2 do 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona, primjenjuju se na ugovore o kupoprodaji, uključujući ugovore o isporuci robe koju je potrebno izraditi ili proizvesti.

(2) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana i čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, osim ako je digitalni sadržaj ili digitalna usluga ugrađena u robu ili je povezana sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge sa digitalnim elementima i koji se isporučuju zajedno sa robom na osnovu ugovora o kupoprodaji, bez obzira da li isporuku tog digitalnog sadržaja ili digitalne usluge vrši trgovac ili treća strana.

(3) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, pretpostavlja se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

(4) Odredbe čl. 46 do 65 ovog zakona ne primjenjuju se na trajni medij koji služi isključivo kao nosač digitalnog sadržaja, kao ni na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom.

(5) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti robe primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 46 do 65 ovog zakona nije drukčije uređeno.

Saobraznost ugovoru

Član 46

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja ispunjava zahtjeve saobraznosti iz čl. 47 i 48 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 49 ovog zakona ne dovodeći u pitanje primjenu odredbe člana 50 ovog zakona.

Subjektivni zahtjevi saobraznosti robe

Član 47

Roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako:

1) odgovara opisu, vrsti, količini i kvalitetu, ima funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji;

2) je prikladna bilo kojoj posebnoj namjeni za koju je potrošač nabavlja i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio;

3) je isporučena sa svom dodatnom opremom i uputstvima, uključujući uputstvo za instalaciju, kako je to određeno ugovorom o kupoprodaji;

4) je isporučena sa ažuriranjima kako je određeno ugovorom o kupoprodaji.

Objektivni zahtjevi saobraznosti robe

Član 48

(1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 47 ovog zakona, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako ispunjava i objektivne zahtjeve saobraznosti, i to da:

1) je prikladna za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru;

2) odgovara kvalitetu i opisu uzorka ili modela koji je trgovac stavio na raspolaganje potrošaču prije zaključenja ugovora o kupoprodaji, ako je primjenjivo;

3) je isporučena sa dodatnom opremom, uključujući ambalažu, uputstvo za instalaciju ili druga uputstva, čiji prijem potrošač može razumno da očekuje, ako je primjenjivo;

4) odgovara količini i posjeduje kvalitet i druge karakteristike, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, koji su uobičajeni za robu iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu robe i uzimajući u obzir sve javne izjave koje su dali trgovac ili drugo lice u prethodnim fazama ugovornog lanca, uključujući proizvođača, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem robe.

(2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 4 ovog člana, ako dokaže da:

1) nije znao niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu;

2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava bila ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili

3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o kupovini robe.

(3) U slučaju robe sa digitalnim elementima, trgovac je dužan da obezbijedi da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi roba ostala saobrazna ugovoru i da mu se ta ažuriranja isporučuju, tokom perioda:

1) u okviru kojeg potrošač to može razumno da očekuje s obzirom na vrstu i namjenu robe i digitalnih elemenata, i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora o kupoprodaji, ako je tim ugovorom predviđena jednokratna isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, ili

2) utvrđenog u članu 51 stav 7 ovog zakona, u zavisnosti od slučaja, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda.

(4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja su mu isporučena u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac ne odgovara za nesaobraznost koja proizilazi isključivo zbog propuštanja instalacije odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da:

1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja potrošača da izvrši instaliranje, i

2) propuštanje instalacije ili nepravilna instalacija ažuriranja od strane potrošača nijesu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.

(5) Nesaobraznost u smislu st. 1 ili 3 ovog člana ne postoji ako je, u trenutku zaključenja ugovora o kupoprodaji, potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika robe odstupa od objektivnih zahtjeva u pogledu saobraznosti navedenih u st. 1 ili 3 ovog člana, i ako je potrošač pri zaključenju ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje.

(6) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, roba je saobrazna ugovoru o kupoprodaji ako je prikladna i za namjene za koje se uobičajeno koristi roba iste vrste, u skladu sa propisima Evropske unije.

Nepravilna instalacija robe

Član 49

Nesaobraznost koja proizlazi iz nepravilne instalacije robe smatra se nesaobraznošću robe ako instalacija:

1) čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću, ili

2) za koju je predviđeno da je obavi potrošač, je izvršena od strane potrošača, a nepravilna instalacija je posljedica nedostataka u uputstvima za instalaciju koje je dostavio trgovac ili, u slučaju robe sa digitalnim elementima, koje je dostavio trgovac ili isporučilac digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Prava trećih lica u odnosu na robu

Član 50

Ako povreda prava trećeg lica, naročito prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korišćenje robe u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona, potrošač ima prava da zahtijeva da se roba oslobodi od prava ili pretenzije trećeg lica, odnosno da zahtijeva zamjenu i umanjenje cijene ili raskid ugovora u skladu sa čl. 53 i 58 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključeni ugovor ništav ili rušljiv u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 51

(1) Trgovac je odgovoran potrošaču za svaku nesaobraznost koja postoji u trenutku isporuke robe, bez obzira da li je znao za nesaobraznost, i koja postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe.

(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi nakon isporuke, ako potiče od uzroka koji je postojao prije isporuke te robe.

(3) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koju je potrošač mogao lako opaziti ako je izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

(4) Trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošaču bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru ili je uzrok nesaobraznosti u materijalu koji je dao potrošač.

(5) Odredba stava 1 ovog člana primjenjuje se i na robu sa digitalnim elementom, čime se ne dovodi u pitanje primjena odredbe člana 48 stav 3 ovog zakona.

(6) Kod prodaje polovne robe ugovorom o kupoprodaji može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava 1 ovog člana, ali ne kraći od godinu dana.

(7) U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran i za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u roku od dvije godine od trenutka isporuke robe sa digitalnim elementima.

(8) U slučaju robe sa digitalnim elementima, ako je ugovorom o kupoprodaji predviđena kontinuirana isporuka na rok duži od dvije godine, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koja se pojavi ili postane očigledna u periodu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ugovorom o kupoprodaji.

(9) Ako instalacija čini dio ugovora o kupoprodaji i izvršena je od strane trgovca ili pod njegovom odgovornošću smatra se da je roba isporučena potrošaču u trenutku kada je instalacija završena.

Teret dokazivanja

Član 52

(1) Svaka nesaobraznost robe, uključujući i nesaobraznost robe sa digitalnim elementima, koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke robe smatra se da je postojala i u trenutku isporuke robe, osim ako se dokaže suprotno ili ako ta pretpostavka nije u skladu sa prirodom robe ili prirodom nesaobraznosti.

(2) Ako je ugovorom o kupoprodaji robe sa digitalnim elementima predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, teret dokazivanja da li su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda iz člana 51 st. 7 i 8 ovog zakona je na trgovcu za onu nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

Pravne posljedice nesaobraznosti

Član 53

(1) Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, popravkom ili zamjenom, odnosno da zahtijeva odgovarajuće umanjenje cijene ili da raskine ugovor uz povraćaj plaćenog iznosa.

(2) Potrošač prvenstveno ima pravo da bira između zahtjeva da se nesaobraznost otkloni popravkom ili zamjenom, osim ako je izabrani zahtjev nemoguć ili ako predstavlja nesrazmjerno opterećenje za trgovca.

(3) Nesrazmjerno opterećenje iz stava 2 ovog člana postoji ako izabrani zahtjev, u odnosu na alternativni zahtjev, stvara pretjerane troškove za trgovca, uzimajući u obzir:

1) vrijednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;

2) značaj nesaobraznosti u konkretnom slučaju;

3) da li se alternativni zahtjev može ostvariti bez značajnijih neugodnosti za potrošača.

(4) Trgovac može da odbije otklanjanje nesaobraznosti ako popravku i zamjenu nije moguće izvršiti ili bi troškovi popravke i zamjene bili nesrazmjerni, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući okolnosti iz stava 3 tač. 1 i 2 ovog člana.

(5) Potrošač ima pravo na odgovarajuće umanjenje cijene u skladu sa članom 55 ovog zakona ili na raskid ugovora o kupoprodaji uz povraćaj plaćenog iznosa u skladu sa čl. 56 i 57 ovog zakona, ako:

1) trgovac nije izvršio popravku ili zamjenu ili, ako je to primjenjivo, nije izvršio popravku ili zamjenu u skladu sa članom 54 st. 2 i 3 ovog zakona ili je odbio da otkloni nesaobraznost robe u skladu sa stavom 4 ovog člana;

2) nesaobraznost robe postoji i pored napora trgovca da je otkloni;

3) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora o kupoprodaji; ili

4) je trgovac izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost u roku iz člana 54 stav 1 ovog zakona ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

(6) Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.

(7) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

(8) Potrošač ima pravo da uskrati plaćanje preostalog dijela cijene ili neki njen dio sve dok trgovac ne ispuni svoje obaveze u skladu sa odredbama iz čl. 46 do 65 ovog zakona.

(9) Prava iz stava 1 ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahtijeva od trgovca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.

Popravka ili zamjena robe

Član 54

(1) Trgovac je dužan da izvrši popravku ili zamjenu robe besplatno, u razumnom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, i bez značajnih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je potrošaču ta roba potrebna.

(2) Ako je nesaobraznost potrebno otkloniti popravkom ili zamjenom robe, potrošač je dužan da stavi robu na raspolaganje trgovcu, a trgovac je dužan da robu preuzme o svom trošku.

(3) Ako popravka zahtijeva uklanjanje robe koja je bila instalirana na način koji je u skladu sa njenom prirodom i namjenom prije nego što je nesaobraznost postala očigledna ili takvu robu treba zamijeniti, obaveza popravke ili zamjene takve robe uključuje uklanjanje nesaobrazne robe i instalaciju zamijenjene ili popravljene robe ili snošenje troškova tog uklanjanja i instalacije.

(4) Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe zamijenjene robe tokom perioda prije njene zamjene.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, rok za popravku ili zamjenu ne može biti duži od 21 dan od dana prijema obavještenja potrošača o nesaobraznosti robe, ako je trgovac u roku od tri dana od dana prijema tog obavještenja potrošaču na upotrebu ponudio drugu robu (zamjenska roba) za vrijeme trajanja popravke ili zamjene te robe, a potrošač je izričitom i posebnom izjavom takvu ponudu trgovca prihvatio.

(6) Ponude trgovca i izjave potrošača iz stava 5 ovog člana trgovac je dužan da navede u evidenciji iz člana 27 stav 6 ovog zakona.

Umanjenje cijene

Član 55

Umanjenje cijene iz člana 53 stav 5 ovog zakona, vrši se srazmjerno smanjenju vrijednosti robe koju je primio potrošač u odnosu na vrijednost koju bi roba imala da je saobrazna u vrijeme zaključenja ugovora.

Raskid ugovora o kupoprodaji

Član 56

(1) Potrošač može da raskine ugovor o kupoprodaji izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu ugovora o kupoprodaji.

(2) Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji i ako postoji razlog za raskid ugovora o kupoprodaji na osnovu člana 53 ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor o kupoprodaji samo u odnosu na taj dio robe.

(3) Ako se nesaobraznost odnosi samo na dio robe, potrošač ima pravo da raskine ugovor i u pogledu ostale robe koju je nabavio zajedno sa nesaobraznom robom, ako se od potrošača ne može razumno očekivati da će pristati da zadrži samo saobraznu robu.

(4) Ako raskine ugovor o kupoprodaji u cjelini ili u skladu sa stavom 2 ovog člana, samo u odnosu na dio robe isporučene na osnovu ugovora o kupoprodaji, potrošač je dužan da vrati isporučenu robu trgovcu o trošku trgovca.

(5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi cijenu koju je platio za robu nakon što primi robu ili dokaz da je potrošač robu poslao trgovcu.

Obaveze i rokovi u vezi sa povraćajem primljene robe ili plaćenog iznosa

Član 57

(1) Ako raskine ugovor o kupoprodaji potrošač je dužan da povraćaj robe iz člana 56 stav 4 ovog zakona izvrši bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještavanja trgovca o odluci da raskida ugovor.

(2) Obaveza iz stava 1 ovog člana smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stava 1 ovog člana pošalje robu ili je preda trgovcu, odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu.

(3) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa iz člana 56 st. 4 i 5 ovog zakona bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema robe ili dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu.

(4) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim načinom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja robe, osim ako potrošač izričito ne pristane na drugi način povraćaja tih sredstava, pod uslovom da ne plaća dodatne troškove za taj povraćaj.

(5) Trgovac potrošaču ne smije da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.

(6) Odredbe st. 3, 4 i 5 ovog člana shodno se primjenjuju i na svaki iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču zbog umanjenja cijene iz člana 55 ovog zakona, a u vezi sa članom 53 stav 5 ovog zakona.

Sloboda izbora

Član 58

(1) Potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva popravku, zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 30 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.

(2) Ako potrošač ostvaruje pravo iz člana 53 stav 1 ovog zakona zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta, odnosno dok potrošaču ne bude obezbijeđena saobraznost u skladu sa čl. 47 i 48 ovog zakona.

(3) Izuzetno od člana 53 stav 5 ovog zakona, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa i u slučaju kada je popravka, odnosno zamjena vršena najmanje dva puta u roku od 90 dana, od isteka roka iz stava 1 ovog člana.

(4) Na izbor potrošača iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se odredbe člana 53 st. 5 do 9 i čl. 54 i 55 ovog zakona.

Odgovornost proizvođača

Član 59

(1) Ako trgovac odgovara potrošaču za nesaobraznost robe koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, uključujući propuštanje da isporuči ažuriranja za robu sa digitalnim elementima u skladu sa članom 48 stav 3 ovog zakona, trgovac ima pravo da zahtijeva od proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu naknadu troškova nastalih zbog nesaobraznosti robe.

(2) Proizvođač ili drugo lice iz stava 1 ovog člana protiv kojih trgovac ima pravo da zahtijeva naknadu štete, kao i postupak i uslove za ostvarivanje tog prava, utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Dužnost obavještavanja

Član 60

(1) Potrošač je dužan da obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u roku od 90 dana od dana kada je otkrio nesaobraznost, a najkasnije prije isteka roka iz člana 51 ovog zakona.

(2) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u rokovima iz stava 1 ovog člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(3) Prava potrošača koji je blagovremeno obavijestio trgovca o postojanju nesaobraznosti gase se istekom perioda od dvije godine, računajući od dana slanja obavještenja o nesaobraznosti trgovcu, osim ako je potrošač prevarom trgovca bio spriječen da ostvari ta prava.

Produženje rokova u slučaju popravke i zamjene

Član 61

(1) U slučaju manje popravke, rokovi iz člana 51 st. 1, 5, 6 i 7, člana 58 st. 1 i 3 i člana 60 ovog zakona produžavaju se onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe robe.

(2) U slučaju kada je izvršena zamjena robe ili njena bitna popravka, rokovi iz stava 1 ovog člana počinju da teku ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja popravljene robe.

(3) Ako je zamijenjen ili bitno popravljen samo neki dio robe, rokovi iz stava 1 ovog člana počinju da teku ponovo samo za taj dio robe.

Komercijalna garancija

Član 62

(1) Komercijalna garancija obuhvata obavezu trgovca ili proizvođača (u daljem tekstu: davalac garancije) prema potrošaču, osim zakonom utvrđene odgovornosti trgovca za saobraznost robe, da će vratiti plaćenu cijenu ili zamijeniti, popraviti ili servisirati robu na bilo koji način, ako roba ne ispunjava specifikacije ili druge zahtjeve koji nijesu povezani sa saobraznošću, a navedeni su u izjavi o komercijalnoj garanciji ili u reklamnom materijalu koji je dostupan u trenutku ili prije zaključenja ugovora.

(2) Svaka komercijalna garancija obavezujuća je za davaoca te garancije u skladu sa uslovima utvrđenim u izjavi o komercijalnoj garanciji i/ili povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora.

(3) Ako proizvođač nudi potrošaču komercijalnu garanciju trajnosti za određenu robu tokom određenog perioda, proizvođač je direktno odgovoran potrošaču tokom cijelog perioda komercijalne garancije trajnosti za popravku ili zamjenu robe u skladu sa članom 54 ovog zakona.

(4) Proizvođač može potrošaču da ponudi povoljnije uslove u izjavi o komercijalnoj garanciji trajnosti od uslova utvrđenih članom 54 ovog zakona.

(5) Ako su uslovi utvrđeni u izjavi o komercijalnoj garanciji nepovoljniji za potrošača od uslova utvrđenih u povezanom reklamnom materijalu, komercijalna garancija će biti obavezujuća pod uslovima utvrđenim u reklamnom materijalu, osim ako je prije zaključenja ugovora povezani reklamni materijal ispravljen na isti ili sličan način kao i kada je dat.

(6) Izjava o komercijalnoj garanciji, sačinjena na jednostavan i razumljiv način, dostavlja se potrošaču na trajnom mediju najkasnije u trenutku isporuke robe.

(7) Izjava o komercijalnoj garanciji sadrži:

1) jasnu izjavu da potrošač ima prava na mjere protiv trgovca, bez naknade, u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru i da na ta prava ne utiče komercijalna garancija,

2) naziv i adresu davaoca garancije,

3) postupak koji potrošač mora da slijedi radi ostvarivanja prava iz komercijalne garancije,

4) oznaku i vrstu robe na koju se odnosi komercijalna garancija,

5) uslove komercijalne garancije.

(8) Ako davalac garancije nije sačinio izjavu o komercijalnoj garanciji u skladu sa st. 6 i 7 ovog člana, to ne utiče na obavezujući karakter komercijalne garancije za davaoca te garancije.

(9) Teret dokazivanja da je potrošaču dostavljena komercijalna garancija u skladu sa ovim zakonom je na trgovcu.

Zloupotreba izraza komercijalna garancija

Član 63

Trgovac je dužan da prilikom zaključenja ugovora o kupoprodaji i oglašavanju prodaje ne koristi izraze "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o kupoprodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o saobraznosti iz čl. 46 do 65 ovog zakona.

Način ostvarivanja prava iz komercijalne garancije

Član 64

Prava po osnovu komercijalne garancije, osim iz člana 62 stav 3 ovog zakona koja ostvaruje kod proizvođača, potrošač po svom izboru ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

Shodna primjena odredbi na druge proizvode

Član 65

Odredbe čl. 46 do 64 ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 7 stav 1 tačka 2 ovog zakona, osim na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga.

2. Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja

Saobraznost digitalnih usluga i digitalnog sadržaja sa ugovorom

Član 66

Odredbama čl. 67 do 83 ovog zakona utvrđuju se pravila o određenim zahtjevima u pogledu ugovora između trgovaca i potrošača o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga, a naročito pravila o:

1) saobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge sa ugovorom,
2) pravima potrošača u slučaju nesaobraznosti ili neisporuke digitalnog sadržaja ili usluge, kao i način ostvarivanja tih prava,
3) izmjeni digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Primjena na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 67

(1) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se na svaki ugovor na osnovu kojeg trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu.

(2) Cijenom u smislu stava 1 ovog člana i čl. 68 do 83 ovog zakona smatra se novčani iznos ili digitalno iskazana vrijednost (elektronski vaučer, e-kupon, virtuelna valuta i slično) koju je potrebno platiti za isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se ako trgovac isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu potrošaču, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će dostaviti lične podatke trgovcu, osim ako lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi omogućavanja trgovcu da ispuni pravne zahtjeve kojima podliježe, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.

(4) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga razvijeni u skladu sa specifikacijama potrošača.

(5) Odredbe čl. 69 do 75 i čl. 77 do 83 ovog zakona primjenjuju se i na trajne medije koji služe isključivo kao nosači digitalnog sadržaja.

(6) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na digitalni sadržaj ili digitalne usluge koji su ugrađeni u robu ili su povezani sa robom na način koji bi onemogućio funkcionisanje robe bez tog digitalnog sadržaja ili te digitalne usluge i koji se isporučuju na osnovu ugovora o kupoprodaji te robe, bez obzira da li digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu isporučuje trgovac ili drugo lice.

(7) U slučaju sumnje da li isporuka ugrađenog ili povezanog digitalnog sadržaja ili ugrađene ili povezane digitalne usluge čini dio ugovora o kupoprodaji, smatra se da su digitalni sadržaj ili digitalna usluga obuhvaćeni ugovorom o kupoprodaji.

(8) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o:

1) pružanju usluga koje nijesu digitalne usluge, bez obzira da li trgovac koristi digitalne oblike ili sredstva za proizvodnju krajnjeg proizvoda te usluge ili za njegovu isporuku ili prenos potrošaču (usluge prevođenja, arhitektonske usluge, pravne ili druge slične savjetodavne usluge i drugo);
2) elektronskim komunikacionim uslugama, osim interpersonalnih komunikacionih usluga koje ne zavise od broja, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije,
3) zdravstvenim uslugama koje pružaju zdravstveni radnici pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje lijekova i medicinskih proizvoda;
4) igrama na sreću, odnosno uslugama koje uključuju klađenje sa novčanim ulogom u igrama na sreću, uključujući igre na sreću kao što su lutrijske igre na sreću, igre u kazinima, poker i kladioničke igre koje se vrše elektronskim ili putem druge tehnologije za olakšavanje komunikacije, kao i na pojedinačan zahtjev korisnika takvih usluga;
5) finansijskim uslugama;
6) softveru koji trgovac nudi na osnovu neograničene i otvorene licence, pri čemu potrošač ne plaća cijenu, a lične podatke koje potrošač dostavi trgovac obrađuje isključivo u svrhu poboljšanja sigurnosti, kompatibilnosti ili interoperabilnosti tog softvera;
7) isporuci digitalnog sadržaja koji je stavljen na raspolaganje javnosti, tehnologijom koja se ne smatra prenosom signala kao dio izvođenja ili događaja, kao što su digitalne kinematografske projekcije;
8) digitalnom sadržaju koji pružaju nadležni organi u skladu sa propisima kojima se uređuje ponovna upotreba informacija u posjedu organa vlasti.

(9) Ako ugovor zaključen između trgovca i potrošača obuhvata u paketu elemente isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i elemente pružanja drugih usluga ili robe, ne isključujući primjenu st. 6 i 7 ovog člana, odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona primjenjuju se samo na elemente tog ugovora kojima se uređuje digitalni sadržaj ili digitalna usluga.

(10) Odredba člana 82 ovog zakona ne primjenjuje se ako paket iz stava 9 ovog člana, uključuje elemente usluge pristupa internetu ili interpersonalne komunikacione usluge zasnovane na korišćenju brojeva u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije.

(11) Raskid jednog elementa ugovora iz paketa iz stava 9 ovog člana, ne utiče na druge elemente paketa ugovora, osim ako izvršenje svih elemenata paketa tog ugovora nije bila odlučujuća pobuda za potrošača da donese odluku o zaključivanju ugovora.

(12) Na lične podatke koji se obrađuju u vezi sa ugovorima iz stava 1 ovog člana i u slučaju neusklađenosti odredaba čl. 68 do 83 ovog zakona sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti primjenjuje se zakon kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(13) Na zaključivanje, valjanost i dejstvo ugovora, uključujući posljedice raskida ugovora, kao i na naknadu štete zbog nesaobraznosti digitalnog sadržaja, odnosno digitalnih usluga, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi, ako odredbama čl. 68 do 83 ovog zakona nije drukčije propisano.

(14) Odredbe čl. 68 do 83 ovog zakona ne utiču na odredbe zakona kojim se uređuje autorsko i srodna prava.

Isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 68

(1) Trgovac je dužan da isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez nepotrebnog odlaganja, nakon zaključivanja ugovora, ako drukčije nije ugovoreno.

(2) Smatra se da je trgovac ispunio svoju obavezu u pogledu isporuke kada:

1) su digitalni sadržaj ili drugo sredstvo pogodno za pristup ili preuzimanje digitalnog sadržaja stavljeni na raspolaganje ili su dostupni potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač;
2) je digitalna usluga stavljena na raspolaganje potrošaču ili fizičkom ili virtuelnom uređaju koji je za te potrebe izabrao potrošač.

Saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 69

Trgovac je dužan da potrošaču isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji ispunjavaju zahtjeve iz čl. 70 i

71 ovog zakona i koja nije nesaobrazna u smislu člana 72 ovog zakona čime se ne dovodi u pitanje primjena odredbe člana 73 ovog zakona.

Subjektivni zahtjevi saobraznosti digitalnih sadržaja ili usluga

Član 70

Digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru ako:

1) odgovaraju opisu, količini i kvalitetu, imaju funkcionalnost, kompatibilnost, interoperabilnost i druge karakteristike, kako je određeno ugovorom;
2) su prikladni posebnoj namjeni koju potrošač zahtijeva i sa kojom je potrošač upoznao trgovca najkasnije u trenutku zaključenja ugovora, a koju je trgovac potvrdio;
3) su isporučeni sa svom dodatnom opremom, uputstvima, uključujući uputstvo za instalaciju i korisničku podršku, kako je određeno ugovorom; i
4) su ažurirani kako je određeno ugovorom.

Objektivni zahtjevi saobraznosti digitalnih sadržaja ili usluga

Član 71

(1) Pored subjektivnih zahtjeva saobraznosti iz člana 70 ovog zakona, digitalni sadržaj ili digitalna usluga saobrazni su ugovoru, ako ispunjavaju i objektivne zahtjeve saobraznosti, i to da:

1) su prikladni za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa zakonom, tehničkim standardima ili, ako takvih tehničkih standarda nema, primjenjivim kodeksima ponašanja u odgovarajućem poslovnom sektoru;
2) odgovaraju količini i posjeduju kvalitet i druge radne karakteristike, uključujući funkcionalnost, kompatibilnost, dostupnost, kontinuitet i sigurnost, koji su uobičajeni za digitalni sadržaj ili digitalne usluge iste vrste i koje potrošač može razumno očekivati s obzirom na prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, uzimajući u obzir sve javne izjave trgovca ili drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, ili koje su date u njihovo ime, naročito ako su učinjene oglašavanjem ili označavanjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge;
3) su isporučeni zajedno sa svom dodatnom opremom i uputstvima čiji prijem potrošač može razumno da očekuje; i
4) su usklađeni sa svakom probnom verzijom ili pregledom digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje je trgovac stavio na raspolaganje prije zaključenja ugovora.

(2) Trgovca ne obavezuju javne izjave, u smislu stava 1 tačka 2 ovog člana, ako dokaže da:

1) nije znao, niti je razumno mogao znati za tu javnu izjavu,
2) je do trenutka zaključenja ugovora javna izjava ispravljena na isti ili sličan način kao i kada je data, ili
3) ta javna izjava nije mogla uticati na donošenje odluke o nabavci digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) Trgovac je dužan da osigura da potrošač bude obaviješten o ažuriranjima, uključujući sigurnosna ažuriranja, koja su potrebna kako bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga ostali saobrazni, kao i da se ta ažuriranja isporučuju potrošaču, tokom perioda u kome:

1) se digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju isporučivati u skladu sa ugovorom, ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, ili
2) potrošač to može razumno očekivati s obzirom na vrstu i namjenu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i uzimajući u obzir okolnosti i prirodu ugovora, ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka.

(4) Ako potrošač u razumnom roku ne instalira ažuriranja koja je isporučio trgovac u skladu sa stavom 3 ovog člana, trgovac nije odgovoran za nesaobraznost koja proizilazi isključivo iz propuštanja instaliranja odgovarajućeg ažuriranja, pod uslovom da:

1) je trgovac obavijestio potrošača o raspoloživosti ažuriranja i posljedicama propuštanja instaliranja ažuriranja,
2) propuštanje instaliranja ili nepravilno instaliranje ažuriranja od strane potrošača nijesu rezultat nedostataka u uputstvima za instalaciju koja su dostavljena potrošaču.

(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda, taj digitalni sadržaj ili digitalna usluga moraju biti saobrazni tokom cijelog tog perioda.

(6) Nesaobraznost u smislu st. 1 i 3 ovog člana ne postoji ako je u trenutku zaključenja ugovora potrošač bio posebno obaviješten da određena karakteristika digitalnog sadržaja ili digitalne usluge odstupa od objektivnih

zahtjeva u odnosu na saobraznosti iz st. 1 ili 3 ovog člana i ako je potrošač prilikom zaključenja ugovora izričito i posebno prihvatio to odstupanje.

(7) Digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju se u najnovijoj verziji koja je dostupna u trenutku zaključenja ugovora, ako se ugovorne strane ne dogovore drukčije.

(8) Pored zahtjeva iz stava 1 tačka 1 ovog člana, digitalni sadržaj ili digitalna usluga je saobrazna ugovoru ako je prikladna i za namjene za koje se digitalni sadržaj ili digitalna usluga iste vrste obično koristi, u skladu sa propisima Evropske unije.

Nepravilna integracija digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 72

Nesaobraznost koja proizilazi iz nepravilne integracije digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u digitalno okruženje potrošača smatra se nesaobraznošću digitalnog sadržaja ili digitalne usluge ako je integraciju digitalnog sadržaja ili digitalne usluge:

1) izvršio trgovac ili je izvršena pod njegovom odgovornošću, ili

2) kako je predviđeno izvršio potrošač, a nepravilna integracija je posljedica nedostataka u uputstvima za integraciju koje je dostavio trgovac (uputstvo nejasno za prosječnog potrošača, nepotpuno uputstvo i slično).

Prava trećih lica u odnosu na digitalni sadržaj ili digitalne usluge

Član 73

Ako povreda prava trećeg lica, posebno prava intelektualne svojine, isključuje, umanjuje ili ograničava korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u skladu sa čl. 70 i 71 ovog zakona, potrošač ima prava iz člana 77 ovog zakona, osim ako je, zavisno od okolnosti konkretnog slučaja, zaključeni ugovor ništav ili rušljiv na osnovu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Odgovornost trgovca

Član 74

(1) Trgovac je odgovoran za svako neizvršavanje isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge iz člana 68 ovog zakona.

(2) Ako je ugovorom predviđena jednokratna isporuka ili niz pojedinačnih isporuka, trgovac je odgovoran za svaku nesaobraznost u skladu sa čl. 70, 71 i 72 ovog zakona koja postoji u trenutku isporuke.

(3) Trgovac odgovara za nesaobraznost dvije godine od trenutka isporuke.

(4) Odgovornost trgovca iz st. 2 i 3 ovog člana ne utiče na primjenu člana 71 stav 3 tačka 2 ovog zakona.

(5) Ako je ugovorom predviđena kontinuirana isporuka tokom određenog perioda, trgovac je odgovoran za nesaobraznost u skladu sa čl. 70, 71 i 72 ovog zakona koja se pojavi ili postane očigledna tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

Teret dokazivanja u odnosu na isporuku i saobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 75

(1) Teret dokazivanja da li je digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučena u skladu sa članom 68 ovog zakona je na trgovcu.

(2) U slučaju iz člana 74 stav 2 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni u trenutku isporuke je na trgovcu i to za nesaobraznost koja postane očigledna u roku od godinu dana od trenutka isporuke digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(3) U slučaju iz člana 74 stav 5 ovog zakona, teret dokazivanja da li su isporučeni digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili saobrazni tokom perioda u kome je u skladu sa ugovorom predviđena isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge je na trgovcu za nesaobraznost koja postane očigledna tokom tog perioda.

(4) Odredbe st. 2 i 3 ovog člana ne primjenjuju se ako trgovac dokaže da digitalno okruženje potrošača nije kompatibilno sa tehničkim zahtjevima digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i da je na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o tim zahtjevima prije zaključenja ugovora.

(5) Potrošač je dužan da sarađuje sa trgovcem, u mjeri u kojoj je to razumno moguće i potrebno, radi utvrđivanja da li je uzrok nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u slučaju iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona u digitalnom okruženju potrošača.

(6) Obaveza saradnje iz stava 5 ovog člana ograničena je na tehnički dostupna sredstva koja su najmanje opterećujuća za potrošača.

(7) Ako potrošač ne sarađuje sa trgovcem u skladu sa stavom 5 ovog člana, a trgovac je na jasan i razumljiv način prije zaključenja ugovora obavijestio potrošača o tehničkim zahtjevima za digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, teret dokazivanja da li je nesaobrazost postojala u slučaju iz člana 74 st. 2, 3 i 5 ovog zakona je na potrošaču.

Prava potrošača u slučaju neisporuke

Član 76

(1) Ako trgovac nije isporučio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa članom 68 ovog zakona, potrošač će zahtijevati od trgovca isporuku digitalnog sadržaja ili digitalne usluge.

(2) Ako trgovac nakon zahtjeva iz stava 1 ovog člana ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez odlaganja ili u dodatnom roku koji su ugovorne strane izričito dogovorile, potrošač ima pravo da raskine ugovor.

(3) Izuzetno od st. 1 i 2 ovog člana, potrošač ima pravo da odmah i bez ostavljanja naknadnih rokova raskine ugovor ako:

1) je trgovac izjavio da neće isporučiti digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili je to iz okolnosti slučaja očigledno,

2) su se potrošač i trgovac sporazumjeli ili je iz okolnosti zaključenja ugovora očigledno da je određeno vrijeme isporuke bitno za potrošača, a trgovac ne isporuči digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu do tog trenutka ili u datom trenutku.

(4) Na raskid ugovora u skladu sa st. 2 ili 3 ovog člana primjenjuju se odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.

Prava potrošača u slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 77

(1) U slučaju nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, potrošač ima pravo da zahtijeva da se digitalni sadržaj ili digitalne usluge saobraze sa ugovorom, osim ako bi to bilo nemoguće ili bi time za trgovca nastali nesrazmjerni troškovi, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, uključujući vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni, kao i značaj nesaobraznosti.

(2) Trgovac je dužan da obezbjedi saobrazan digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 1 ovog člana u razumnom roku od trenutka kada je potrošač obavijestio trgovca o nesaobraznosti, besplatno i bez značajne neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja ili digitalne usluge i namjenu za koju je potrošač taj digitalni sadržaj ili tu digitalnu uslugu zahtijevao.

(3) Potrošač ima pravo na srazmjerno umanjenje cijene u skladu sa st. 4 i 5 ovog člana, ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučeni uz plaćanje cijene ili na raskid ugovora u skladu sa članom 78 ovog zakona, u sljedećim slučajevima:

1) otklanjanje nesaobraznosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge nije moguće ili je nerazmjerno u skladu sa stavom 1 ovog člana,

2) trgovac nije saobrazio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu u skladu sa stavom 2 ovog člana,

3) nesaobraznost postoji i pored napora trgovca da saobrazi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu,

4) nesaobraznost je u toj mjeri ozbiljna da opravdava trenutno umanjenje cijene ili raskid ugovora, ili

5) trgovac je izjavio ili je iz okolnosti slučaja očigledno da neće otkloniti nesaobraznost digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u razumnom roku ili da je ne može otkloniti bez značajnih neugodnosti za potrošača.

(4) Umanjenje cijene srazmjerno je smanjenju vrijednosti digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koji su isporučeni potrošaču u odnosu na vrijednost koju bi digitalni sadržaj ili digitalna usluga imali da su saobrazni.

(5) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju tokom određenog perioda uz plaćanje cijene, umanjenje cijene primjenjuje se na period tokom kojeg digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu bili saobrazni.

Raskid ugovora

Član 78

(1) Potrošač može da raskine ugovor izjavom upućenom trgovcu kojom izražava odluku o raskidu ugovora.

(2) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz plaćanje cijene, potrošač ima pravo da raskine ugovor samo ako nesaobraznost nije neznatna.

(3) Ako se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju uz davanje ličnih podataka, potrošač ima pravo da raskine ugovor i ako je nesaobraznost neznatna.

(4) Teret dokazivanja da je nesaobraznost neznatna je na trgovcu.

Obaveze trgovca u slučaju raskida ugovora

Član 79

(1) U slučaju raskida ugovora trgovac je dužan potrošaču da nadoknadi sve iznose koje je potrošač platio na osnovu ugovora.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, kada se ugovorom predviđa isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge uz plaćanje cijene tokom određenog perioda, a digitalni sadržaj ili digitalna usluga su bili saobrazni tokom određenog perioda prije raskida ugovora, trgovac je dužan da potrošaču nadoknadi samo srazmjerni dio cijene koji odgovara periodu tokom kojeg su digitalni sadržaj ili digitalna usluga bili nesaobrazni, kao i svaki dio cijene koji je potrošač platio unaprijed za onaj period važenja ugovora koji bi preostao da ugovor nije raskinut.

(3) Trgovac je dužan da sa ličnim podacima potrošača, postupa u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(4) Trgovac ne smije da koristi sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, a koji je pružio ili kreirao potrošač prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koju isporučuje trgovac, osim ako taj sadržaj:

1) nije upotrebljiv van okvira digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,

2) se isključivo odnosi na aktivnosti potrošača prilikom korišćenja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac,

3) je trgovac objedinio sa drugim podacima i ne može ga razdvojiti ili bi razdvajanje zahtijevalo nesrazmjerne napore, ili

4) su proizveli potrošač i druga lica, i drugi potrošači mogu da nastave sa njegovom upotrebom.

(5) Izuzetno od stava 4 tač. 1, 2 i 3 ovog člana, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača, stavi na raspolaganje sadržaj koji ne predstavlja lični podatak, koji je potrošač pružio ili kreirao korišćenjem digitalnog sadržaja ili digitalne usluge koje isporučuje trgovac.

(6) Potrošač ima pravo da preuzme sadržaj iz stava 5 ovog člana besplatno i bez ometanja od strane trgovca, u razumnom roku, u mašinski čitljivom formatu koji se uobičajeno upotrebljava.

(7) U slučaju raskida ugovora, trgovac može da onemogući potrošača da nastavi da upotrebljava digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, naročito na način da potrošaču učini nedostupnim digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu ili ugasi korisnički račun potrošača.

(8) Ovlašćenja trgovca iz stava 7 ovog člana ne utiču na prava potrošača iz stava 6 ovog člana.

Obaveze potrošača u slučaju raskida ugovora

Član 80

(1) Nakon raskida ugovora potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalne usluge ni da ih stavi na raspolaganje trećim licima.

(2) Ako je digitalni sadržaj isporučen na trajnom mediju, potrošač je dužan da, na zahtjev i o trošku trgovca, bez odlaganja vrati trgovcu taj trajni medij.

(3) Trgovac je dužan da zahtjev iz stava 2 ovog člana uputi potrošaču u roku od 14 dana od dana prijema izjave potrošača o raskidu ugovora.

(4) Potrošač nije dužan da plati korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge u periodu prije raskida ugovora u kojem digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu bili saobrazni.

Obaveze trgovca i rokovi u vezi sa povratom primljenog iznosa

Član 81

(1) Iznos koji je trgovac dužan da vrati potrošaču u skladu sa članom 77 st. 3, 4 i 5 ili članom 79 st. 1 i 2 ovog zakona zbog umanjenja cijene ili raskida ugovora trgovac je dužan da izvrši bez odlaganja, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je obaviješten o zahtjevu potrošača za umanjenjem cijene ili odluci o raskidu ugovora.

(2) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa istim sredstvom plaćanja koji je potrošač upotrijebio prilikom plaćanja digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako potrošač izričito prihvati drugo sredstvo plaćanja, uz uslov da potrošač nije dužan da plati bilo koje dodatne troškove za taj povraćaj.

(3) Trgovac ne može potrošaču da naplati naknadu za povraćaj plaćenog iznosa.

Izmjena digitalnog sadržaja ili digitalne usluge

Član 82

(1) Ako je ugovorom predviđeno da se digitalni sadržaj ili digitalna usluga isporučuju ili čine dostupnim potrošaču tokom određenog perioda, trgovac može da izmijeni digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu i ako takva izmjena nije potrebna iz razloga saobraznosti u skladu sa čl. 70 i 71 ovog zakona, pod uslovom da je:

1) takva izmjena dozvoljena ugovorom i ako ugovor sadrži opravdan razlog za izmjenu;

2) izmjena izvršena bez dodatnih troškova za potrošača,

3) potrošač obaviješten o izmjeni na jasan i razumljiv način, i

4) potrošač, u slučajevima iz st. 2 i 3 ovog člana, u razumnom roku prije izmjene digitalnog sadržaja ili digitalne usluge na trajnom mediju obaviješten o detaljima i vremenu izmjene, kao i o pravu na raskid ugovora u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana ili o mogućnosti da zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene u skladu sa stavom 5 ovog člana.

(2) Potrošač ima pravo da raskine ugovor ako izmjena negativno utiče na pristup ili korišćenje digitalnog sadržaja ili digitalne usluge, osim ako je takav uticaj neznatan.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač može da raskine ugovor, bez troškova, u roku od 30 dana od prijema obavještenja o izmjeni ili od trenutka kada je trgovac izmijenio digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu, u zavisnosti od toga što je nastupilo kasnije.

(4) Ako potrošač raskine ugovor u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana, shodno se primjenjuju odredbe čl. 78 do 81 ovog zakona.

(5) Odredbe st. 2, 3 i 4 ovog člana ne primjenjuju se ako je trgovac omogućio potrošaču da bez dodatnih troškova zadrži digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu bez izmjene i ako su digitalni sadržaj ili digitalna usluga i dalje saobrazni ugovoru.

Pravo trgovca na pravnu zaštitu

Član 83

Ako trgovac odgovara potrošaču zato što digitalni sadržaj ili digitalna usluga nijesu isporučeni ili zbog nesaobraznosti do kojih je došlo činjenjem ili propustom drugog lica u prethodnim fazama ugovornog lanca, trgovac ima pravo na pravnu zaštitu protiv odgovornih lica u ugovornom lancu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

IV. POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Primjena na potrošačke ugovorne odnose

Član 84

Odredbe čl. 85 do 119 ovog zakona primjenjuju se:

1) na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, ako potrošač plaća ili se obavezuje da će platiti cijenu, kao i na ugovore za isporuku vode, gasa, električne energije i toplotne energije, i u slučaju kada ih isporučuju pružaoci u državnoj svojini, u mjeri u kojoj se te usluge pružaju na osnovu ugovora;

2) kada trgovac potrošaču isporučuje ili se obavezuje da će isporučiti digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalnu uslugu, a potrošač dostavlja ili se obavezuje da će da dostavi lične podatke trgovcu, osim ako trgovac te lične podatke obrađuje isključivo radi isporuke digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču podataka ili digitalne usluge u skladu sa ovim zakonom ili radi usklađivanja sa pravnim zahtjevima koji se odnose na tog trgovca, a trgovac te podatke ne obrađuje u druge svrhe.

Izuzeci od primjene

Član 85

Odredbe člana 84 i čl. 86 do 119 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

1) o pružanju socijalnih usluga, uključujući usluge socijalnog stanovanja, dječje zaštite, podrške licima ili porodicama kojima je potrebna stalna ili povremena pomoć, uključujući i dugoročnu njegu;

2) o korišćenju zdravstvene zaštite u skladu sa zakonima kojim se uređuje zdravstvena zaštita, obavezno zdravstveno osiguranje i zdravstvena zaštita stranaca u Crnoj Gori;

3) o igrama na sreću sa novčanim ulogom, uključujući lutrijske igre, igre u kazinima i kladioničke igre;

4) o finansijskim uslugama;

5) o sticanju ili prenosu prava na nepokretnosti;

6) o izgradnji ili rekonstrukciji postojećih objekata, kao i zakupu stambenih prostorija;

7) o paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje organizovanje putovanja;

8) zaključene pred nadležnim ili drugim ovlašćenim licem, koje je dužno da potrošaču prije zaključenja ugovora obezbijedi stručno razmatranje ugovora i upoznavanje sa njegovim pravnim posljedicama;

9) o periodičnoj dostavi hrane, pića ili drugih proizvoda namijenjenih dnevnoj upotrebi u domaćinstvu koji se putem prodaje na malo isporučuju u pravilnim vremenskim razmacima u stan ili na radno mjesto potrošača;

10) o pružanju usluga putničkog prevoza, osim čl. 87, 91, 92 i 105 ovog zakona;

11) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora;

12) koji se odnose na robu koja se prodaje u izvršnom ili drugom prinudnom postupku u skladu sa zakonom;

13) o vremenski podijeljenom korišćenju, o dugotrajnom turističkom proizvodu, preprodaji i razmjeni u skladu sa ovim zakonom;

14) zaključene sa telekomunikacionim operaterima radi korišćenja javnih telefonskih govornica ili radi korišćenja jedne veze, odnosno jednog priključka koje potrošač uspostavlja putem telefona, interneta ili faksa.

Obaveza obavještavanja

Član 86

(1) Prije zaključivanja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o:

1) bitnim svojstvima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to moguće s obzirom na robu, uslugu i medij koji se koristi za prenos obavještenja;

2) nazivu i sjedištu trgovca, telefonskom broju, ako postoji, i adresi elektronske pošte;

3) prodajnoj cijeni robe ili usluge, ili ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude realno izračunata unaprijed, o načinu izračunavanja cijene i ako je primjereno troškovima prevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o mogućnosti njihove naplate, ako te troškove nije moguće izračunati unaprijed;

4) ako je moguće, uslovima plaćanja, uslovima isporuke robe ili pružanja usluge, roku isporuke robe ili pružanja usluge i načinu rješavanja prigovora potrošača;

5) ako je primjereno, i pored napomene o zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga, postojanju i uslovima postprodajnih usluga i komercijalnoj garanciji;

6) uputstvima i ispravama iz člana 9 stav 3 ovog zakona;

7) uslugama koje se nude nakon prodaje i uslovima za korišćenje tih usluga, ako trgovac pruža te usluge;

8) trajanju ugovora i ako je ugovor zaključen na neodređeno vrijeme ili ako je predviđeno njegovo automatsko produženje, o uslovima otkaza ili raskida ugovora;

9) ako je primjereno, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenjive mjere tehničke zaštite;

10) ako je primjereno, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati.

(2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

(3) Odredba stava 1 ovog člana ne odnosi se na poslove na dnevnoj osnovi između trgovca i potrošača koji se izvršavaju u trenutku njihovog zaključenja.

Naplata korišćenja sredstva plaćanja

Član 87

(1) Trgovac ne može da naplati potrošaču naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja.

(2) Odredba stava 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj.

Rok za izvršavanje ugovora

Član 88

(1) Trgovac je dužan da izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana, od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno.

(2) Ako trgovac ne može da izvrši ugovor u roku iz stava 1 ovog člana, dužan je da o tome bez odlaganja pisanim putem obavijesti potrošača.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana, potrošač je dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ako trgovac ne izvrši ugovor u tom naknadnom roku, potrošač ima pravo da pisanom izjavom raskine ugovor.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, potrošač nije dužan da trgovcu ostavi naknadni rok za izvršenje ugovora i ima pravo da bez odlaganja raskine ugovor, ako je trgovac odbio da isporuči proizvod ili kada je isporuka proizvoda u okviru dogovorenog roka bitan elemenat ugovora.

(5) U slučaju raskida ugovora iz st. 3 i 4 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.

(6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne odnose se na ugovore o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, ugovore o isporuci toplotne energije, ni na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

Prelazak rizika kod ugovora o kupoprodaji

Član 89

(1) Rizik slučajne propasti ili oštećenja robe kod ugovora o kupoprodaji prelazi na potrošača u trenutku predaje robe potrošaču ili licu koje je on odredio, a koje nije prevoznik.

(2) Ako je prevoznik izabran na predlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku predaje robe prevozniku.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana ne odnose se na ugovore iz člana 88 stav 6 ovog zakona.

Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača

Član 90

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtijeva plaćanje je nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.

(2) Ako trgovac u promotivne ili druge svrhe potrošaču pošalje određenu nenaručenu robu ili izvrši određenu nenaručenu uslugu potrošač nije dužan da izvrši bilo kakvo plaćanje.

(3) Odredba opštih uslova trgovca, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je trgovac dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude, ništava je.

(4) Odredbe st. 1, 2 i 3 ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

(5) Odredbe st. 1, 2 i 3 ovog člana, ne odnose se na prećutno obnavljanje ugovora.

Dodatna plaćanja

Član 91

(1) Trgovac je dužan da zahtijeva izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protivčinidba za glavnu činidbu trgovca, prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude.

(2) Ako potrošač nije dao izričit pristanak, već se trgovac poslužio opcijom prećutnog prihvatanja od strane potrošača, trgovac je dužan da na zahtjev potrošača bez odlaganja izvrši povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen po tom osnovu.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana, odnose se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

Troškovi telefonske komunikacije

Član 92

(1) Ako je trgovac uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa zaključenim ugovorom, dužan je da obezbijedi da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife.

(2) Odredba stava 1 ovog člana, odnosi se i na ugovore koji za predmet imaju digitalni sadržaj.

V. UGOVORI ZAKLJUČENI VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORI NA DALJINU

1. Obavještavanje potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija i ugovora na daljinu

Predugovorna obavještenja

Član 93

(1) Ugovor zaključen na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovanog sistema prodaje ili pružanja usluge bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača na istom mjestu pri čemu se do trenutka zaključenja ugovora i za zaključenje ugovora isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Ugovor zaključen van poslovnih prostorija je ugovor između trgovca i potrošača koji je zaključen:

1) uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača na istom mjestu koje ne predstavlja poslovne prostorije trgovca;
2) u slučaju kada je potrošač dao ponudu pod okolnostima iz tačke 1 ovog stava;
3) u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija;
4) za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču.

(3) Prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način obavijesti potrošača o:

1) osnovnim svojstvima robe ili usluge, u mjeri u kojoj je to prikladno s obzirom na robu ili uslugu kao i medij koji se koristi za prenos obavještenja;
2) nazivu i geografskoj adresi na kojoj ima sjedište i, ako je primjenjivo, nazivu i geografskoj adresi sjedišta trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa;
3) geografskoj adresi mjesta poslovanja trgovca i, ako je primjenljivo, trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, na koju potrošač može da izjavi žalbu, ako se ta adresa razlikuje od adrese iz tačke 2 ovog stava;
4) broju telefona kao i adresi elektronske pošte i o drugim sredstvima online komunikacije, ako ih trgovac stavlja na raspolaganje potrošaču, a koja garantuju da potrošač može da sačuva komunikaciju sa trgovcem na trajnom mediju, uključujući datum i vrijeme te komunikacije;
5) prodajnoj cijeni robe ili usluge, a ako priroda robe ili usluge ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, o načinu izračunavanja cijene i, ako je potrebno, troškovima prevoza, dostave ili poštanskih usluga, odnosno o mogućnosti naplate tih troškova, ako se ne mogu izračunati unaprijed i kada je to primjereno, o tome da je cijena personalizovana na osnovu automatizovanog donošenja odluka;
6) troškovima upotrebe sredstava komunikacije na daljinu za potrebe zaključivanja ugovora, ako se ti troškovi ne izračunavaju po osnovnoj tarifi;
7) uslovima plaćanja, uslovima isporuke robe ili pružanja usluge, vremenu isporuke robe ili pružanja usluge i, ako postoji, načinu rješavanja prigovora potrošača od strane trgovca;
8) uslovima, rokovima i postupku ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora kao i o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona;
9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 112 ovog zakona, odnosno, o troškovima vraćanja robe, kod ugovora zaključenih na daljinu ako roba zbog svoje prirode ne može biti vraćena poštom na uobičajeni način;
10) obavezi potrošača da plati trgovcu dio cijene srazmjerno umanjenoj vrijednosti robe, ako jednostrano raskine ugovor čije izvršenje je započeto u skladu sa članom 101 ovog zakona;
11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 119 ovog zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora;

12) zakonom utvrđenoj odgovornosti za saobraznost robe, digitalnog sadržaja i digitalne usluge;

13) uslugama ili pomoći, ako se potrošaču nude nakon prodaje i uslovima korišćenja tih usluga ili pomoći, ako ih trgovac pruža, kao i o eventualnim komercijalnim garancijama koje se izdaju uz robu ili uslugu;

14) kodeksu koji primjenjuje trgovac i načinu ostvarivanja uvida u kodeks;

15) trajanju ugovora, ako je ugovor zaključen na određeno vrijeme, odnosno uslovima otkaza ili raskida ugovora koji je zaključen na neodređeno vrijeme, odnosno koji se automatski produžava;

16) minimalnom roku u kojem je potrošač vezan ugovorom, ako postoji;

17) depozitu ili drugom finansijskom obezbjeđenju koje je potrošač na zahtjev trgovca dužan da plati ili pribavi, kao i o uslovima plaćanja tog depozita, odnosno uslovima pribavljanja drugog finansijskog obezbjeđenja;

18) ako je primjenjivo, funkcionalnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalne usluge, uključujući primjenljive mjere tehničke zaštite;

19) ako je primjenjivo, odgovarajućoj kompatibilnosti i interoperabilnosti robe sa digitalnim elementima, digitalnog sadržaja i digitalnih usluga za koju je trgovac znao ili se opravdano može očekivati da je morao znati;

20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti.

(4) Odredba stava 1 ovog člana, primjenjuje se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na trajnom mediju.

(5) Obavještenja iz stava 3 ovog člana sastavni su dio ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu i ne mogu se mijenjati osim ako su se strane izričito drukčije sporazumjele.

(6) Smatra se da je trgovac ispunio zahtjeve u vezi sa pružanjem informacija iz stava 3 tač. 8, 9 i 10 ovog člana, kada su te informacije potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji je ispravno popunjen.

(7) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 3 ovog člana potrošaču dostavi na crnogorskom jeziku, što ne isključuje mogućnost da uz crnogorski jezik obavještenje dostavi i na drugom jeziku.

(8) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

(9) Trgovac je dužan da obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz stava 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno ostvari komunikaciju.

Troškovi kod ugovora o pretplati

Član 94

(1) Ako je ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je tim ugovorom ugovorena pretplata, ukupna cijena iz člana 93 stav 3 tačka 5 ovog zakona određuje se na osnovu ukupnih troškova u određenom obračunskom periodu.

(2) Ako je ugovorom iz stava 1 ovog člana ugovorena fiksna naknada, u način izračunavanja cijene uključuju se i ukupni mjesečni troškovi.

(3) Ako cijena iz stava 2 ovog člana ne može biti realno izračunata, trgovac je dužan da prije prihvatanja ponude unaprijed obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene.

(4) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz st. 1, 2 i 3 ovog člana i člana 93 stav 3 tač. 5 i 9 ovog zakona, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Dodatni zahtjevi u vezi sa informisanjem za ugovore zaključene na online tržištu

Član 95

(1) Prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu, pružalac online tržišta je dužan da potrošaču na jasan i razumljiv način koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu pruži sljedeće informacije:

1) opšte informacije o najvažnijim parametrima kojima se određuje rangiranje proizvoda, koje se potrošaču prikazuju u obliku rezultata pretrage, kao i o relativnoj važnosti tih parametara u odnosu na druge parametre;

2) da li je treća strana koja nudi robu, uslugu ili digitalni sadržaj trgovac ili nije trgovac u smislu člana 2 ovog zakona, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta;

3) da se prava potrošača utvrđena ovim zakonom, kao i drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača, ne primjenjuju na ugovor, ako treća strana koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj nije trgovac;

4) kada je to primjereno, o tome kako se dijele obaveze treće strane koja nudi robu, usluge ili digitalni sadržaj i obaveze pružaoca online tržišta koje proizilaze iz ugovora, ne dovodeći u pitanje odgovornost pružaoca online tržišta ili treće strane - trgovca na osnovu ugovora, u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(2) Trgovac je dužan da na internet stranici na kojoj su prikazane ponude za potrošača učini direktno i lako pristupačnim posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz stava 1 tačka 1 ovog člana.

(3) Odredbama st. 1 i 2 ovog člana ne dovodi se u pitanje primjena odredbi o nepoštenoj poslovnoj praksi iz čl. 154 do 162 ovog zakona.

Obavještenje kod prodaje javnim nadmetanjem

Član 96

Ako se ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključuje na osnovu javnog nadmetanja, podaci iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 stav 3 tač. 3 i 4 ovog zakona mogu se zamijeniti podacima o organizatoru i rukovodiocu javnog nadmetanja.

Teret dokazivanja u odnosu na predugovorna obavještenja

Član 97

Teret dokazivanja da je obaveza obavještavanja izvršena u skladu sa čl. 93 do 96 ovog zakona je na trgovcu.

Način obavještavanja potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora

Član 98

(1) Informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona, mogu se dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da potrošaču preda ispravno popunjen obrazac.

(3) Obrazac iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.

2. Pretpostavke za zaključivanje ugovora van poslovnih prostorija

Dostavljanje obavještenja

Član 99

Trgovac je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanoj formi na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.

Dostavljanje ugovora i pisane potvrde

Član 100

(1) U slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, trgovac je dužan da potrošaču dostavi primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru, ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju.

(2) Ugovor ili potvrda iz stava 1 ovog člana, obavezno sadrži i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 101

(1) Ako potrošač zahtijeva da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, odnosno isporuke toplotne energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzme obavezu plaćanja, zahtjev mora biti predat na trajnom mediju i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor.

(2) U slučaju da potrošač zahtjeva izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od tog potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Usluge popravke ili održavanja

Član 102

(1) Ako se ugovor zaključen van poslovnih prostorija, na izričit zahtjev potrošača odnosi na usluge popravke ili održavanja, a iznos koji je potrošač dužan da plati ne prelazi 200 eura i kojim je predviđeno da ugovorne strane svoje ugovorne obaveze izvrše bez odlaganja, trgovac je dužan da potrošaču u pisanoj formi na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pruži podatke iz člana 93 stav 3 tač. 2 i 3 ovog zakona, kao i informacije o cijeni ili načinu izračunavanja cijene sa procjenom ukupne cijene.

(2) Podatke iz člana 86 stav 1 i člana 93 stav 3 tač. 8 i 11 ovog zakona, trgovac može dati usmeno samo uz izričitu saglasnost potrošača.

(3) U slučaju zaključivanja ugovora iz stava 1 ovog člana, trgovac je dužan da u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora navede sve podatke i informacije iz člana 93 stav 3 ovog zakona.

3. Pretpostavke za zaključivanje ugovora na daljinu

Obavještenje

Član 103

(1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 93 stav 3 ovog zakona, prije zaključenja ugovora na daljinu, prilagodi sredstvima komunikacije na daljinu koja koristi i obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, i čitko napisano.

(2) Ako se ugovor zaključi putem sredstva komunikacije na daljinu koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, trgovac je dužan da putem tog sredstva obavijesti potrošača naročito o podacima iz člana 93 stav 3 tač. 1, 2, 5, 8 i 15 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona, osim o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona.

(3) Ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona dužan je da na početku komunikacije navede svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva i da pruži informacije iz stava 2 ovog člana.

(4) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da potrošača obavijesti o podacima i ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona, na primjeren način u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Član 104

(1) U slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona trgovac je dužan da potrošaču dostavi ponudu na trajnom mediju na način kojim će se nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude.

(2) Ugovor iz stava 1 ovog člana smatra se zaključenim kada potpisanu ponudu ili pisani pristanak potrošač pošalje trgovcu.

Naručivanje elektronskim putem

Član 105

(1) Trgovac je dužan da u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem, na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, jasno i pregledno obavijesti potrošača, neposredno prije naručivanja, o podacima iz člana 93 stav 3 tač. 1, 2, 3, 5, 15 i 16 i člana 94 st. 1, 2 i 3 ovog zakona.

(2) Trgovac je dužan da, u slučaju iz stava 1 ovog člana, omogući potrošaču da u trenutku naručivanja da jasnu izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja.

(3) Ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija moraju biti obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja.

(4) Ako trgovac ne izvrši obaveze iz st. 1, 2 i 3 ovog člana ugovor je ništav, odnosno izvršeno naručivanje za potrošača nije obavezujuće.

Informacije na internet stranici

Član 106

Trgovac je dužan da na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, jasno i čitko navede eventualna ograničenja kod dostavljanja i sredstva plaćanja koja se prihvataju.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 107

(1) Ako potrošač zahtijeva da izvršenje ugovorene usluge ili isporuke vode, plina ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini, odnosno isporuka toplotne energije započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, a potrošač ugovorom preuzima obavezu plaćanja, taj zahtjev mora da bude izričito izjavljen i potrošač je dužan da potvrdi da nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 112 ovog zakona, kada trgovac u potpunosti ispuni ugovor.

(2) U slučaju da potrošač zahtjeva izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od tog potrošača zatraži da podnese zahtjev u skladu sa stavom 1 ovog člana.

Odnos sa propisima o elektronskoj trgovini

Član 108

Odredbe čl. 103 do 107 ovog zakona ne utiču na odredbe o zaključivanju ugovora i isporuku predmeta ugovora naručenu elektronskim putem u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronska trgovina.

Potvrda o zaključenom ugovoru

Član 109

(1) Trgovac je dužan da potrošaču nakon zaključivanja ugovora na daljinu, najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge dostavi potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju.

(2) Potvrda iz stava 1 ovog člana naročito sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključivanja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona.

4. Pravo na jednostrani raskid ugovora

Rok za jednostrani raskid ugovora

Član 110

(1) Potrošač ima pravo da, osim u slučajevima iz člana 119 ovog zakona, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili ugovor zaključen na daljinu u roku od 14 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

(2) U slučaju zaključivanja ugovora o kupoprodaji, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana kada je potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, roba koja čini predmet ugovora predata.

(3) Ako je jednom porudžbinom potrošač naručio više komada robe koji treba da budu isporučeni odvojeno, odnosno robu koja se dostavlja u više komada ili pošiljki, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana predaje potrošaču ili licu iz stava 2 ovog člana posljednjeg komada ili pošiljke robe.

(4) Ako je ugovorena redovna isporuka robe kroz određeni period, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana kada je potrošaču ili licu iz stava 2 ovog člana, predat prvi komad ili prva pošiljka robe.

(5) U slučaju zaključivanja ugovora o uslugama, ugovora o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije, kao i zaključivanja ugovora koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na trajnom mediju, rok iz stava 1 ovog člana počinje da teče od dana zaključenja ugovora.

(6) Izuzetno od stava 1 ovog člana potrošač ima pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 30 dana od dana predaje robe potrošaču ili trećem licu koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik, odnosno od dana zaključenja ugovora o uslugama, ako je ugovor zaključen u okolnostima:

1) izleta koji je organizovao trgovac čiji je cilj ili rezultat promocija ili prodaja robe ili usluga potrošaču, ili

2) neželjene posjete trgovca mjestu stanovanja potrošača.

Prestanak prava potrošača zbog neobavještavanja

Član 111

(1) Ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu sa ovim zakonom, pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora prestaje nakon isteka 12 mjeseci od isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 110 ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom:

- 14 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje,
- 30 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona.

Način korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 112

(1) Potrošač je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 110 stav 1 ovog zakona obavijesti trgovca o odluci da raskida ugovor na obrascu za jednostrani raskid ugovora ili drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu.

(2) Ako trgovac putem internet stranice omogući potrošaču jednostrani raskid ugovora, potrošač može da raskine ugovor popunjavanjem i slanjem obrasca za jednostrani raskid ili druge izjave o raskidu.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana trgovac je dužan da, bez odlaganja, potrošaču dostavi potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju.

(4) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan da pošalje prije isteka roka za raskid ugovora iz čl. 110 i 111 ovog zakona.

(5) Teret dokazivanja da je pravo na jednostrani raskid ugovora ostvareno u skladu sa ovim članom je na potrošaču.

(6) Obrazac iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 113

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora, ugovorne strane nijesu dužne da izvrše obaveze iz ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i ugovora zaključenog na daljinu ili ako je ponudu za zaključenje ugovora dao potrošač, trgovac i potrošač nijesu dužni da zaključe ugovor.

(2) U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, svaka ugovorna strana dužna je da vrati drugoj strani to što je primila na osnovu ugovora.

(3) Potrošač nije dužan da nadoknadi troškove koji nastanu korišćenjem prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona, osim troškova iz člana 116 ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 114

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 110 ovog zakona, trgovac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana, od dana prijema obavještenja potrošača da raskida ugovor u skladu sa ovim zakonom vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su nastali izborom potrošača, vrste prevoza različite od najniže cijene standardnog prevoza koji je ponudio trgovac.

(3) Kod ugovora o kupoprodaji, osim ako nije ponudio da robu koju potrošač vraća preuzme, trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa nakon povraćaja robe, odnosno, nakon dostavljanja dokaza da je potrošač robu poslao trgovcu, ako je na taj način trgovac obaviješten prije prijema robe.

(4) Trgovac je dužan da izvrši povraćaj plaćenog iznosa iz stava 1 ovog člana u sredstvima plaćanja kojima je potrošač platio, osim ako potrošač izričito prihvati drugo sredstvo plaćanja, pod uslovom da potrošač ne bude dužan da plati dodatne troškove za taj povraćaj.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz stava 1 ovog člana, na obaveze trgovca shodno se primjenjuju odredbe člana 79 st. 3 do 8 ovog zakona.

Obaveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 115

(1) Potrošač je dužan da izvrši povraćaj robe bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještavanja trgovca o odluci da raskida ugovor, osim ako je trgovac ponudio da preuzme robu koju potrošač vraća.

(2) Obaveza iz stava 1 ovog člana smatra se izvršenom u roku, ako potrošač prije isteka roka iz stava 1 ovog člana pošalje robu ili je preda trgovcu odnosno licu koje je trgovac ovlastio da primi robu.

Troškovi povraćaja robe

Član 116

(1) Potrošač je dužan da snosi samo troškove povraćaja robe iz člana 115 stav 1 ovog zakona, osim ako je trgovac prihvatio da snosi te troškove ili ako je trgovac propustio da obavijesti potrošača da je dužan da snosi te troškove.

(2) Ako je kod ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošača, trgovac je dužan da preuzme robu o svom trošku ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom.

(3) Potrošač je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti robe koje nastane u rukovanju robom, osim umanjenja vrijednosti potrebnog za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti robe.

(4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, ako trgovac nije obavijestio potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 93 stav 3 tačka 8 ovog zakona, potrošač nije odgovoran za umanjenje vrijednosti robe.

(5) U slučaju jednostranog raskida ugovora, potrošač ne smije da koristi digitalni sadržaj ili digitalnu uslugu koji su bili predmet tog ugovora, niti da ih stavlja na raspolaganje drugom licu.

Srazmjerno plaćanje

Član 117

(1) Ako potrošač jednostrano raskine ugovor nakon izričitog zahtjeva za pružanje usluge ili izvršenje ugovora o isporuci vode, gasa, električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, dužan je da plati trgovcu dio ugovorene cijene srazmjerno pruženoj usluzi odnosno isporučenoj robi do trenutka obavještavanja trgovca o jednostranom raskidu ugovora.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana proporcionalni iznos cijene koji je potrošač dužan da plati, izračunava se na osnovu ugovorene cijene, a ako je ta cijena previsoka, na osnovu tržišne vrijednosti isporučene robe ili pružene usluge.

(3) Ako jednostrano raskine ugovor o uslugama ili ugovor o isporuci vode, gasa ili električne energije koji se prodaju u neograničenom obimu ili neograničenoj količini i isporuci toplotne energije, potrošač nije dužan da plati dio cijene srazmjeran isporučenoj robi ili pruženoj usluzi za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, ako trgovac potrošaču nije dostavio obavještenja iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona, odnosno ako potrošač nije izričito zahtijevao da pružanje usluge započne prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

(4) Ako potrošač jednostrano raskine ugovor koji za predmet ima digitalni sadržaj koji nije isporučen na trajnom mediju, potrošač nije dužan da plati dio cijene ili troškova srazmjernih izvršenju od strane trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da izvršenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, odnosno 30 dana u slučaju zaključenja ugovora pod okolnostima iz člana 110 stav 6 ovog zakona i ako nije potvrdio da je upoznat sa činjenicom da davanjem takvog pristanka gubi pravo na jednostrani raskid ugovora ili ako je trgovac propustio da ga obavijesti u skladu sa ovim zakonom.

Uticaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Član 118

Ako potrošač jednostrano raskine ugovor u skladu sa ovim zakonom, raskida se i svaki povezani ugovor, u smislu člana 7 tačka 36 al. 3 i 4 ovog zakona, uz naknadu koju je potrošač dužan da plati u skladu sa ovim zakonom.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Član 119

(1) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona ako je:

1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, samo ako je izvršenje ugovora započeto uz prethodni izričit pristanak i potvrdu potrošača da je upoznat da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora kada trgovac u potpunosti izvrši ugovor;

2) predmet ugovora roba ili usluga čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu koje su van uticaja trgovca, a koje mogu nastupiti za vrijeme trajanja prava potrošača na jednostrani raskid ugovora;

3) predmet ugovora roba koja je izrađena po specifikaciji potrošača ili koja je prilagođena potrošaču;

4) predmet ugovora lako kvarljiva roba ili roba koja je pred istekom roka upotrebe;

5) predmet ugovora zapečaćena roba koja iz zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje, ako je bila otpečaćena nakon dostavljanja;

6) predmet ugovora roba koja je zbog svoje prirode nakon dostavljanja neodvojivo pomiješana sa drugim stvarima;

7) predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku zaključivanja ugovora, a dostavljanje se može izvršiti nakon 30 dana, ako cijena zavisi od promjena na tržištu koje su van uticaja trgovca;

8) potrošač posebno zahtijevao posjetu trgovca radi obavljanja hitnih popravki ili održavanja, osim ako je prilikom takve posjete, uz usluge koje je potrošač izričito zahtijevao, trgovac pružio i druge usluge, odnosno isporučio i drugu robu koja nije neophodna za obavljanje hitnih popravki ili poslova održavanja;

9) predmet ugovora isporuka zapečaćenih audio ili video-snimaka, odnosno računarskih programa, koji su otpečaćeni nakon isporuke;

10) predmet ugovora isporuka dnevnih novina, periodičnog lista ili magazina, osim pretplatničkih ugovora za te publikacije;

11) ugovor zaključen na javnom nadmetanju;

12) predmet ugovora pružanje usluga smještaja koji nije namijenjen stanovanju, prevoza robe, usluga iznajmljivanja vozila, usluge isporuke hrane i pića ili usluga koje se odnose na aktivnosti u slobodnom vremenu, ako je ugovoreno da usluga bude pružena određenog datuma ili u određenom vremenskom periodu;

13) predmet ugovora isporuka digitalnog sadržaja koji nije isporučen na trajnom mediju, ako je izvršenje ugovora započeto i ako ugovor obavezuje potrošača na plaćanje, pod uslovom da je:

- potrošač dao prethodni izričiti pristanak za izvršenje prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora;
- potrošač potvrdio da je upoznat da gubi pravo na jednostrani raskid ugovora; i
- trgovac dao potvrdu potrošaču u skladu sa članom 100 stav 1 ili članom 109 stav 1 ovog zakona.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, u slučaju zaključenja ugovora iz člana 110 stav 6 ovog zakona, potrošač ima pravo da u slučajevima iz stava 1 tač. 1 do 3 i tačka 5 ovog člana jednostrano raskine ugovor, u skladu sa čl. 110 do 118 ovog zakona.

VI. UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU

Zaključivanje ugovora o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu

Član 120

(1) Ugovor o finansijskim uslugama zaključen na daljinu, u smislu ovog zakona, je ugovor između trgovca i potrošača, čiji je predmet pružanje finansijskih usluga u okviru organizovanog programa prodaje proizvoda na daljinu trgovca koji, prije i u vrijeme zaključivanja ugovora, isključivo koristi jedno ili više sredstava komunikacije na daljinu.

(2) Ako se na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana potrošaču sukcesivno pruža određena usluga, odnosno niz odvojenih usluga iste prirode, odredbe čl. 121 do 134 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor.

(3) Ako za pružanje usluge određene vrste, odnosno niza odvojenih usluga iz stava 1 ovog člana nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona primjenjivaće se samo kad se ta usluga pruža prvi put.

(4) Ako usluga određene vrste iz stava 1 ovog člana nije pružena u periodu od godinu dana, sljedeća usluga iste vrste smatraće se prvom uslugom i na nju će se primjenjivati odredbe čl. 121 do 126 ovog zakona.

Prethodno obavještenje

Član 121

(1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 120 ovog zakona pruži obavještenje potrošaču o sebi kao trgovcu, usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora, kao i načinu rješavanja sporova.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana obavezno sadrži podatke iz čl. 122 do 125 ovog zakona.

(3) Trgovac je dužan da u obavještenju iz stava 1 ovog člana čitko, jasno, razumljivo, lako uočljivo i prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se upotrebljava za zaključenje ugovora istakne komercijalnu namjeru.

(4) U slučaju upotrebe telefona trgovac je dužan da navede svoj identitet i komercijalnu svrhu poziva prilikom započinjanja razgovora.

(5) U slučaju iz stava 4 ovog člana, uz izričiti pristanak potrošača, lice koje u ime trgovca koji pruža finansijske usluge kontaktira sa potrošačem dužno je da ga obavijesti o svom identitetu, prirodi njegovog odnosa sa trgovcem koji pruža finansijske usluge, podacima iz člana 123 stav 1 tač. 1, 2 i 5 i člana 124 tačka 1 ovog zakona, kao i da mu na zahtjev mogu biti dostavljena dalja obavještenja i kakva je priroda tih obavještenja.

(6) Izvršenje obaveza iz člana 126 ovog zakona ne oslobađa trgovca obaveze iz st. 4 i 5 ovog člana.

(7) Obavještenja o ugovornim obavezama koja su dostavljena potrošaču prije zaključivanja ugovora iz člana 120 stav 1 ovog zakona moraju biti saglasna sa ugovornim obavezama koje mogu nastati iz primjene prava mjerodavnog za taj ugovor, ako bude zaključen.

(8) Pored podataka iz st. 1 do 7 ovog člana i čl. 122 do 125 ovog zakona, trgovac je dužan da obavijesti potrošača i o drugim podacima u skladu sa propisima kojima se uređuju pojedine finansijske usluge koje su predmet ugovora između potrošača i trgovca koji pruža te finansijske usluge.

Obavještenje o trgovcu

Član 122

(1) Obavještenje o trgovcu koji pruža finansijske usluge sadrži: ime, odnosno naziv, djelatnost, adresu njegovog prebivališta, odnosno sjedišta, drugu adresu koja je od značaja za vezu sa potrošačem, kao i njegov registracioni broj i naziv registra u koji je upisan.

(2) Ako se za djelatnost trgovca koji pruža finansijske usluge izdaju određene dozvole ili saglasnosti nadležnog organa, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži naziv organa koji je izdao dozvolu ili saglasnost, rok na koji je izdata, kao i sadržaj dozvole ili saglasnosti.

(3) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge u Crnoj Gori ima svog predstavnika, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv predstavnika, kao i drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim predstavnikom.

(4) Ako trgovac iz stava 1 ovog člana zaključuje ugovor sa potrošačem preko lica koje nije njegov predstavnik, obavještenje iz stava 1 ovog člana sadrži i ime, odnosno naziv tog lica, svojstvo u kojem ono djeluje, kao i sjedište ili drugu adresu koja je od značaja za vezu potrošača sa tim licem.

Obavještenje o finansijskoj usluzi

Član 123

Obavještenje o finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora iz člana 120 stav 1 ovog zakona sadrži:

1) osnovne karakteristike finansijske usluge;

2) ukupnu cijenu koju je potrošač dužan da plati za tu uslugu, uključujući poreze, dažbine, naknade i druge troškove, odnosno, ako iznos ukupne cijene nije moguće utvrditi, elemente za obračun ukupne cijene koji omogućavaju potrošaču da sam utvrdi cijenu;

3) naznaku da finansijska usluga uključuje finansijske instrumente povezane sa posebnim rizikom koji proizlazi iz specifičnosti tog instrumenta, odnosno finansijske usluge koja se nudi, ako je to primjenljivo;

4) naznaku da cijena ili rezultati finansijske usluge zavise od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge nema uticaja i naznaku da dosadašnja cijena i rezultati finansijske usluge nijesu pokazatelj buduće cijene i budućih rezultata te finansijske usluge, ako je to primjenljivo;

5) informaciju o mogućnosti da potrošač bude dužan na plaćanje dodatnih poreza ili troškova, u skladu sa poreskim propisima koje ne plaća trgovcu koji pruža finansijske usluge, odnosno koje ne plaća preko trgovca koji pruža finansijske usluge;

6) bilo koje vremensko ograničenje važenja obavještenja;

7) način i uslove plaćanja i ispunjenja finansijske usluge;

8) informaciju o dodatnom trošku koji je potrošač dužan da plati za upotrebu sredstava komunikacije na daljinu.

Obavještenje o pojedinostima ugovora

Član 124

Obavještenje o pojedinostima ugovora iz člana 120 stav 1 ovog zakona sadrži:

1) informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona i uslove i rok u kojem se to pravo može ostvariti, iznos koji bi potrošač mogao biti dužan da plati u skladu sa članom 130 stav 3 ovog zakona, kao i posljedice nekorišćenja prava na jednostrani raskid ugovora;
2) minimalno trajanje ugovora o finansijskoj usluzi, ako se usluga pruža trajno ili višekratno;
3) informaciju o pravu ugovornih strana na jednostrani raskid ugovora ili otkaz ugovora prije isteka vremena na koje je ugovor zaključen, kao i informaciju o ugovornoj kazni ili drugom obliku obeštećenja predviđenom ugovorom za te slučajeve;
4) praktična uputstva za ostvarivanje prava potrošača na jednostrani raskid iz člana 127 ovog zakona, uključujući adresu na koju se obavještenje o raskidu dostavlja;
5) naziv države čije pravo je mjerodavno za uređenje odnosa trgovca koji pruža finansijske usluge i potrošača prije zaključivanja ugovora;
6) ugovorne odredbe o određivanju prava mjerodavnog za ugovor o finansijskoj usluzi, kao i određivanju suda nadležnog za rješavanje sporova iz tog ugovora;
7) informaciju o jeziku na kojem ili na kojima je sastavljen ugovor i prethodno obavještenje i informaciju o jeziku na kojem ili na kojima će davalac usluga uz pristanak potrošača u vrijeme trajanja ugovora komunicirati sa potrošačem.

Obavještenje o načinu rješavanja sporova

Član 125

Obavještenje o načinu rješavanja sporova u vezi sa ugovorom iz člana 120 stav 1 ovog zakona sadrži informaciju da li je:

1) predviđeno vansudsko rješavanje sporova i naknade štete, kao i način i uslovi za njegovo korišćenje;
2) predviđen određeni garantni fond ili drugi oblik obeštećenja potrošača koji nije obuhvaćen posebnim propisima o kreditnim institucijama i tržištu kapitala.

Oblik prethodnog obavještenja

Član 126

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da prije zaključenja ugovora ili predugovora u pisanoj formi na papiru ili na drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, u primjerenom roku, potrošaču dostavi sve ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje iz člana 121 ovog zakona.

(2) Ako je na izričit zahtjev potrošača ugovor zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu koje ne omogućava da se ugovorne odredbe i uslovi iz stava 1 ovog člana, kao i prethodno obavještenje iz člana 121 ovog zakona dostave potrošaču u skladu sa stavom 1 ovog člana, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da obavezu iz stava 1 ovog člana izvrši bez odlaganja nakon zaključenja ugovora.

(3) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, dostavi primjerak zaključenog ugovora.

(4) Potrošač ima pravo i da promijeni sredstvo komunikacije na daljinu koje koristi, osim ako je to nespojivo sa zaključenim ugovorom ili prirodom finansijske usluge koja mu se pruža.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 127

(1) Potrošač može bez navođenja razloga jednostrano raskinuti ugovor o finansijskim uslugama zaključen upotrebom sredstava komunikacije na daljinu, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, odnosno ugovor o životnom osiguranju i dobrovoljnom penzijskom osiguranju, u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja da je ugovor zaključen.

(2) U slučaju iz člana 126 stav 2 ovog zakona, rok za raskid ugovora počinje da teče od dana kada su potrošaču dostavljene ugovorne odredbe, uslovi i obavještenja.

(3) Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, ako je:

1) zaključen ugovor o finansijskim uslugama čija cijena zavisi od promjena na finansijskom tržištu na koje trgovac koji pruža finansijske usluge ne može uticati, a do kojih može doći tokom trajanja roka za raskid ugovora iz stava 1 ovog člana, i to usluge koje se odnose na: kupoprodaju strane valute; instrumente tržišta novca; prenosive obveznice; udjele u investicionim fondovima; fjučerse, uključujući uporedive instrumente sa ugovorenim gotovinskim namirenjem, kamatne terminske ugovore; kamatne, valutne i akcijske svop zamjene i opcije sticanja ili otuđenja tih instrumenata, uključujući ekvivalentne instrumente koji se namiruju gotovinskim sredstvima, a naročito opcije na valute i kamatne stope;
2) zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljaga ili druga kratkoročna polisa osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana;
3) ugovor u potpunosti izvršen na izričit zahtjev potrošača prije nego što je potrošač iskoristio svoje pravo na raskid ugovora iz st. 1 i 2 ovog člana;
4) u pitanju ugovor o kreditu koji se raskida u skladu sa članom 118 i članom 146 stav 2 ovog zakona.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Član 128

(1) Ugovor se raskida dostavljanjem obavještenja u pisanoj formi na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, upućenom prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona.

(2) Potrošač je dužan da slijedi uputstva za ostvarivanje prava na jednostrani raskid datim u obavještenju iz člana 121 stav 1 ovog zakona.

(3) Ugovor se smatra raskinutim u trenutku kada je trgovac primio obavještenje o raskidu.

(4) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 127 stav 1 ovog zakona.

Početak izvršenja ugovora

Član 129

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge može početi sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona samo uz izričit pristanak potrošača.

(2) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 130

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 127 ovog zakona potrošač ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raskida tog ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, niti drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

(2) U slučaju raskida ugovora iz stava 1 ovog člana ugovorne strane dužne su da jedna drugoj vrate ono što su na osnovu tog ugovora primile.

(3) Ako povraćaj iz stava 2 ovog člana nije moguć, potrošač je dužan da plati cijenu dijela usluge koja mu je pružena do trenutka raskida ugovora.

(4) Cijena dijela usluge iz stava 3 ovog člana mora biti proporcionalna pruženoj usluzi i ne smije biti takva da se može ocijeniti kao kazna ili naknada za raskid ugovora.

(5) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene iz stava 3 ovog člana ako ne može da dokaže da je o mogućoj obavezi tog plaćanja potrošač bio prethodno obaviješten u skladu sa članom 124 stav 1 tačka 1 ovog zakona.

(6) Trgovac koji pruža finansijske usluge nema pravo da zahtijeva od potrošača plaćanje cijene dijela usluge koju je bez izričitog pristanka potrošača izvršio prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora u skladu sa članom 129 stav 1 ovog zakona.

(7) Ako potrošač raskine ugovor, trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz stava 3 ovog člana.

(8) Ako potrošač u skladu sa članom 127 ovog zakona raskine ugovor, dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o raskidu, trgovcu koji pruža finansijske usluge vrati ono što je od njega primio na osnovu tog ugovora.

Uticaj raskida ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore

Član 131

Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona, raskidom tog ugovora raskida se i drugi ugovor koji je na osnovu ili u vezi sa ugovorom o finansijskoj usluzi potrošač zaključio sa trgovcem koji pruža finansijske usluge ili trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca koji pruža finansijske usluge.

Posljedice neispunjenja obaveza trgovca

Član 132

(1) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge ne izvrši određenu obavezu iz čl. 121 do 130 ovog zakona, potrošač ima pravo da u bilo kom trenutku raskine ugovor.

(2) U slučaju iz stava 1 ovog člana potrošač nije dužan da trgovcu koji pruža finansijske usluge naknadi štetu koju je trgovac zbog raskida pretrpio, ni da mu plati drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

Teret dokazivanja

Član 133

(1) U slučaju spora u vezi sa ugovorom o finansijskim uslugama trgovac je dužan da dokaže da je postupio u skladu sa članom 121 ovog zakona i da je potrošač pristao da zaključi ugovor, odnosno pristao da trgovac počne da pruža ugovorenu uslugu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona.

(2) Ugovorna odredba kojom je predviđeno da je teret dokazivanja iz stava 1 ovog člana na potrošaču smatraće se nepoštenom ugovornom odredbom, u skladu sa članom 147 ovog zakona.

Shodna primjena odredbi

Član 134

Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 120 do 133 ovog zakona, shodno se primjenjuju odredbe člana 90 ovog zakona koje se odnose na zabranu slanja proizvoda bez naručivanja potrošača i odredbe koje se odnose na neželjene komunikacije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronske komunikacije.

VII. UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA

Zaključivanje ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju

Član 135

(1) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo na jedan ili više smještaja za noćenje kroz više perioda korišćenja, pri čemu se prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(2) Ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu je ugovor zaključen na period duži od jedne godine, kojim potrošač uz naknadu stiče pravo da ostvari popuste ili druge pogodnosti u pogledu smještaja, odvojeno ili zajedno sa putovanjem ili ostalim uslugama i prilikom izračunavanja vremena trajanja ugovora uzima se u obzir bilo koja ugovorna odredba kojom se dopušta prećutno obnavljanje ugovora ili neki drugi vid produženja trajanja ugovora.

(3) Ugovor o preprodaji je ugovor na osnovu kojeg trgovac uz naknadu pomaže potrošaču u prodaji ili kupovini vremenski podijeljenog korišćenja ili dugotrajnog turističkog proizvoda.

(4) Ugovor o razmjeni je ugovor na osnovu kojeg se potrošač uz naknadu priključuje sistemu razmjene koji mu omogućava pristup smještaju za noćenje ili drugim uslugama pod uslovom da potrošač omogući drugim licima u sistemu razmjene privremeni pristup pravu koje ima na osnovu ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

(5) Odredbe st. 1, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 136 do 146 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila:

1) opšteg ugovornog prava, uključujući i pravo na pravnu zaštitu;

2) o registraciji nepokretnosti ili pokretnostiili prenosu nepokretnosti;

3) koja se odnose na uslove osnivanja, odobrenja ili licenciranja;

4) kojima se utvrđuje pravna priroda prava koja su predmet ugovora obuhvaćenih ovim članom.

Oglašavanje i obavještenje

Član 136

(1) Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja ugovora iz člana 135 ovog zakona navede mogućnost dobijanja prethodnog obavještenja iz člana 137 ovog zakona i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti.

(2) Ako se zaključenje ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču nudi lično, na promotivnom ili prodajnom događaju, trgovac je dužan da u pozivu na taj događaj jasno istakne komercijalnu svrhu i prirodu događaja.

(3) Obavještenje iz stava 2 ovog člana dostupno je potrošaču tokom čitavog trajanja događaja iz stava 2 ovog člana.

(4) Vremenski podijeljeno korišćenje ili dugotrajni turistički proizvod ne smiju se promovisati, ni nuditi na tržištu kao investicija.

Prethodno obavještenje

Član 137

(1) Trgovac je dužan da na standardnom informacionom obrascu, na jasan i razumljiv način, potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje za ugovore iz člana 135 ovog zakona o:

1) vremenski podijeljenom korišćenju;

2) dugotrajnom turističkom proizvodu;

3) preprodaji;

4) razmjeni.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da dostavi potrošaču u razumnom roku prije nego što ugovor ili ponuda za zaključenje ugovora postanu obavezujući za potrošača.

(3) Obavještenje putem informacionog obrasca iz stava 1 ovog člana potrošaču se, besplatno, dostavlja u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju.

(4) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana sastavi na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(5) Bliži sadržaj obrasca iz stava 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Forma ugovora

Član 138

Ugovori iz člana 135 ovog zakona zaključuju se u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

Jezik ugovora

Član 139

(1) Ugovori iz člana 135 ovog zakona moraju biti sačinjeni na crnogorskom jeziku ili jednom od službenih jezika države u kojoj potrošač ima prebivalište ili čiji je državljanin, po izboru potrošača, a ako ima prebivalište ili je državljanin države članice Evropske unije, i na službenom jeziku te države ako je taj jezik službeni jezik Evropske unije.

(2) Ako potrošač boravi u Crnoj Gori ili trgovac obavlja svoju djelatnost na teritoriji Crne Gore, ugovori iz člana 135 ovog zakona sačinjavaju se na službenom jeziku ili na jeziku koji je u službenoj upotrebi.

(3) Ako se ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju odnosi na određenu nepokretnost, trgovac je dužan da dostavi potrošaču ovjereni prevod tog ugovora na crnogorskom jeziku ili na službenom jeziku države u kojoj se nepokretnost nalazi.

(4) Ako se nepokretnost nalazi u nekoj državi članici Evropske unije, ugovor mora biti preveden na službeni jezik ili jedan od službenih jezika te države, ako je taj jezik i službeni jezik Evropske unije.

Sadržaj ugovora

Član 140

(1) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je obavještenje iz člana 137 ovog zakona koje ne može biti izmijenjeno, osim ako su se ugovorne strane izričito drukčije sporazumjele ili su izmjene rezultat neuobičajenih ili nepredvidivih okolnosti koje su van kontrole trgovca, a čije se posljedice nijesu mogle izbjeći ni uz upotrebu dužne pažnje.

(2) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona trgovac je dužan da dostavi potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču lako dostupnom, trajnom mediju prije zaključenja ugovora.

(3) Izmjene obavještenja iz člana 137 ovog zakona moraju biti izričito navedene u ugovoru.

(4) Pored podataka iz obavještenja iz člana 137 ovog zakona, ugovor iz člana 135 ovog zakona obavezno sadrži:

1) podatke o identitetu i o prebivalištu ugovornih strana;

2) podatke o mjestu i vremenu zaključenja ugovora;

3) potpis ugovornih strana,

4) obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona.

(5) Trgovac je dužan da, prije zaključenja ugovora iz člana 135 ovog zakona upozna potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, trajanju roka za raskid i zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid iz člana 144 ovog zakona.

(6) Ugovorne odredbe o pravu na jednostrani raskid ugovora, roku za raskid i zabrani plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid, potrošač mora posebno potpisati.

(7) Sastavni dio ugovora iz člana 135 ovog zakona je standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona.

(8) Trgovac je dužan da prilikom zaključenja preda potrošaču dva primjerka ugovora.

(9) Sadržaj standardnog obrasca za jednostrani raskid ugovora iz stava 7 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Pravo na jednostrani raskid ugovora

Član 141

(1) Potrošač ima pravo da bez navođenja razloga raskine ugovor iz člana 135 ovog zakona u roku od 14 dana od dana:

1) zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora, ili

2) kada je potrošač primio kopiju ugovora ili obavezujućeg predugovora, ako taj rok nastupa nakon dana zaključenja ugovora ili obavezujućeg predugovora.

(2) Rok iz stava 1 ovog člana ističe nakon:

1) godinu i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako trgovac obavještenje i obrazac iz člana 137 ovog zakona nije popunio i dostavio potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju,

2) tri mjeseca i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako obavještenje i standardni obrazac iz člana 137 ovog zakona nijesu dostavljeni potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(3) Ako je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona počinje da teče od dana kad je potrošač primio taj obrazac.

(4) Ako je obavještenje, uključujući standardni informacioni obrazac iz člana 137 ovog zakona dostavljeno potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju u roku od tri mjeseca od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora počinje da teče od dana kada je potrošač primio to obavještenje.

(5) Ako se potrošaču ugovor o razmjeni nudi zajedno i istovremeno kada i ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju, na oba ugovora primjenjuje se rok za jednostrani raskid predviđen ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju.

Način ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 142

(1) Potrošač je dužan da jednostrani raskid ugovora iz člana 135 ovog zakona izvrši obavještenjem u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju, upućenom trgovcu prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora, pri čemu može da koristi standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 140 stav 7 ovog zakona.

(2) Ugovor se smatra raskinutim na vrijeme ako je obavještenje iz stava 1 ovog člana poslato prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora.

Prava potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 143

Potrošač nije dužan da plati troškove, niti drugu vrijednost za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona i nije odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora.

Plaćanje unaprijed

Član 144

Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da:

1) prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 141 ovog zakona, izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica,

2) kod ugovora o preprodaji, izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način.

Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnim turističkim proizvodima

Član 145

(1) Plaćanje ugovorene cijene dugotrajnog turističkog proizvoda trgovac može da zahtijeva isključivo na osnovu plana obročnog plaćanja predviđenog ugovorom.

(2) Sva plaćanja na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana, uključujući i plaćanje članske naknade moraju biti podijeljena na godišnje obroke jednake vrijednosti.

(3) Za svaku isplatu na osnovu ugovora iz stava 1 ovog člana trgovac je dužan da uputi potrošaču zahtjev za plaćanje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, najkasnije 14 dana prije dana dospijeća obroka.

(4) Zabranjeno je plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu koje nije zasnovano na planu obročnog plaćanja.

(5) Potrošač može da otkaže, nakon drugog obroka, ugovor o dugotrajnom turističkom proizvodu bez naknade ili kazne i to obavještenjem upućenim trgovcu u roku od 14 dana od dana prijema zahtjeva za plaćanje pojedinog obroka.

(6) Pravo iz stava 5 ovog člana ne utiče na prava koja se odnose na prestanak ugovora, a koja potrošač ima na osnovu ovog zakona ili drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača.

Prestanak sporednog ugovora

Član 146

(1) Jednostranim raskidom ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu raskida se i sa njima povezani ugovor o razmjeni, odnosno drugi sporedni ugovor, bez troškova za potrošača.

(2) Ako je radi potpune ili djelimične isplate cijene iz nekog ugovora iz člana 135 ovog zakona potrošaču odobren kredit od trgovca ili od trećeg lica na osnovu sporazuma tog lica i trgovca, raskidom nekog od tih ugovora raskida se i ugovor o kreditu.

(3) U slučaju raskida ugovora o kreditu iz stava 2 ovog člana potrošač nije dužan da plati kreditoru naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu.

(4) Sporedni ugovor raskida se u trenutku kada trgovac primi obavještenje iz člana 142 ovog zakona, bez obzira da li je sporedni ugovor zaključen sa trgovcem ili sa trećim licem na osnovu sporazuma tog lica i trgovca.

(5) Ako je sporedni ugovor zaključen sa trećim licem, trgovac je dužan da obavijesti to lice o raskidu ugovora.

(6) Trgovac ili treće lice sa kojim je potrošač zaključio sporedni ugovor dužni su da potrošaču vrate sve što je na osnovu sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenje iz člana 142 ovog zakona.

VIII. NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Član 147

(1) Ugovorna odredba o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo smatra se nepoštenom ako, suprotno načelu savjesnosti i poštenja, dovodi do neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana na štetu potrošača.

(2) Smatra se da se o ugovornoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ugovornu odredbu unaprijed formulisao trgovac, iz kog razloga potrošač nije imao uticaja na njen sadržaj, naročito ako je riječ o odredbi unaprijed formulisanog tipskog ugovora trgovca (u daljem tekstu: formularni ugovor).

(3) Ako se pojedinačno pregovaralo o pojedinim aspektima neke ugovorne odredbe, odnosno o pojedinoj ugovornoj odredbi, a cjelokupna ocjena ugovora ukazuje na to da je riječ o formularnom ugovoru trgovca, to ne isključuje mogućnost da se druge odredbe tog ugovora ocijene nepoštenim u skladu sa stavom 1 ovog člana.

(4) Teret dokazivanja da se o određenoj ugovornoj odredbi u formularnom ugovoru pojedinačno pregovaralo je na trgovcu.

(5) Odredbe st. 1 do 4 ovog člana i čl. 148 do 153 ovog zakona ne primjenjuju se na ugovorne odredbe kojima se u ugovor unose zakonske odredbe prinudne prirode, odnosno kojima se u ugovor unose odredbe i načela međunarodnih ugovora koji obavezuju Crnu Goru.

Posljedice nepoštenih odredbi u ugovoru

Član 148

(1) Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima ništave su.

(2) Ništavost neke odredbe ugovora ne povlači ništavost i samog ugovora, ako ugovor može opstati bez ništave odredbe.

Nepoštene odredbe u ugovorima

Član 149

Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 147 ovog zakona mogu smatrati nepoštenim su naročito odredbe kojima se:

1) ograničava ili isključuje odgovornost trgovca za štetu prouzrokovanu smrću ili tjelesnom povredom potrošača, ako je šteta posljedica štetne radnje ili propuštanja trgovca;
2) ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neizvršenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču;
3) potrošač obavezuje na izvršenje ugovorne obaveze, a izvršenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije izvršenje zavisi isključivo od volje trgovca;
4) predviđa da trgovac zadrži plaćeni iznos od potrošača kada potrošač odluči da ne zaključi odnosno ne izvrši ugovor, a to se pravo ne predviđa za potrošača ako trgovac ne želi da zaključi, odnosno izvrši ugovor;
5) potrošač obavezuje na naknadu štete zbog neizvršavanja ugovora u iznosu većem od stvarno prouzrokovane štete;
6) trgovac ovlašćuje na raskid ugovora na osnovu svoje diskrecione ocjene, a isto pravo nije predviđeno i za potrošača;
7) trgovac ovlašćuje da, u slučaju kada raskine ugovor, zadrži plaćeno za usluge koje nije pružio;
8) trgovac ovlašćuje na otkaz ugovora zaključenog na neodređeno vrijeme bez ostavljanja primjerenog otkaznog roka, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi za otkaz ugovora;
9) određuje da će se ugovor na određeno vrijeme produžiti na neodređeno ili određeno vrijeme bez pristanka potrošača prije prestanka ugovora, ako je rok u kojem potrošač može da izjavi da ne pristaje na produžetak ugovora neprimjereno kratak;
10) potrošaču nameću određene obaveze, a potrošaču prije zaključenja ugovora nije omogućeno da se upozna sa tom odredbom;

11) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja ugovorne odredbe bez valjanog, ugovorom predviđenog razloga;

12) trgovcu dopušta da jednostrano mijenja karakteristike proizvoda koji je predmet ugovora, bez valjanog razloga;

13) cijena robe ili usluge utvrđuje u vrijeme isporuke robe, odnosno pružanja usluge ili kojom se trgovcu dopušta povećanje cijene, u oba slučaja ne priznajući pritom potrošaču pravo na raskid ugovora, ako je krajnja cijena viša od cijene ugovorene u vrijeme zaključenja ugovora;

14) trgovcu daje pravo da ocijeni da li je proizvod saobrazan ugovoru;

15) trgovcu daje isključivo pravo tumačenja svih ili pojedinih odredaba ugovora;

16) isključuje ili ograničava odgovornost trgovca za obaveze koje je za njega preuzeo njegov zastupnik ili odredba kojom se poštovanje tih obaveza uslovljava izvršenjem određenih formalnosti;

17) obavezuje potrošač na izvršenje svojih ugovornih obaveza i ako trgovac nije ispunio ugovorne obaveze;

18) trgovcu dopušta da bez prethodnog pristanka potrošača prenese prava i obaveze iz ugovora na treće lice, ako se potrošač time dovodi u nepovoljniji položaj;

19) isključuje, ograničava ili otežava pravo potrošača da prava iz ugovora ostvari pred sudom ili drugim nadležnim organom ili organizacijom, a naročito kojom se obavezuje potrošač na rješavanje spora pred arbitražom koja nije predviđena odgovarajućim propisima, odnosno koja onemogućava izvođenje dokaza koji idu u prilog potrošaču ili odredba kojom se teret dokazivanja prebacuje na potrošača kada bi, na osnovu mjerodavnog prava, teret dokazivanja bio na trgovcu.

Okolnosti koje se uzimaju u obzir prilikom ocjene ugovora

Član 150

Prilikom ocjene da li je određena ugovorna odredba nepoštena cijeni se priroda proizvoda koji predstavlja predmet ugovora, sve okolnosti prije i prilikom zaključenja ugovora, druge ugovorne odredbe, kao i drugi ugovor koji, u odnosu na ugovor koji se ocjenjuje, predstavlja glavni ugovor.

Nedopuštenost ocjene pojedinih ugovornih odredaba

Član 151

(1) Nije dopušteno ocjenjivanje nepoštenosti ugovornih odredaba o glavnom predmetu ugovora i primjerenosti cijene i naknade u odnosu na isporučenu robu i usluge, ako su te odredbe čitke, jasne, nedvosmislene, razumljive i lako uočljive.

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, dopušteno je ocjenjivati ugovorne odredbe koje se odnose na formiranje i promjenu cijena, kao i na način plaćanja.

Odredbe ugovora u pisanoj formi

Član 152

Ako ugovor mora biti sačinjen u pisanoj formi, u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka, odredbe ugovora moraju biti napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i lako uočljive.

Tumačenje ugovora

Član 153

Nejasne, dvosmislene ili nerazumljive ugovorne odredbe tumače se u smislu koji je najpovoljniji za potrošača.

Glava III

NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA

Primjena nepoštene poslovne prakse

Član 154

(1) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona primjenjuju se na nepoštenu poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi sa određenim proizvodom.

(2) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila i propisa:

1) ugovornog prava, naročito pravila o punovažnosti, sačinjavanju ili pravnim posljedicama ugovora;

2) kojima se uređuju zdravstveni i zahtjevi bezbjednosti za proizvode;

3) kojima se određuje nadležnost sudova;

4) kojima se određuju uslovi zasnivanja ili sistem odobravanja uređenih profesija, kao i primjena deontoloških kodeksa ponašanja ili druga posebna pravila, a čija je svrha da održe visok stepen profesionalnog integriteta tih profesija.

(3) Odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na izdavanje sertifikata i utvrđivanje stepena finoće predmeta od dragocjenih metala.

(4) Ako su pojedini aspekti nepoštene poslovne prakse uređeni posebnim propisima, odredbe čl. 155 do 162 ovog zakona ne primjenjuju se na te aspekte.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Član 155

(1) Nepoštenom poslovnom praksom, u smislu ovog zakona, smatra se praksa koja:

1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje, i

2) u pogledu određenog proizvoda bitno utiče ili je vjerovatno da će bitno uticati na ekonomsko ponašanje prosječnog potrošača koji je tom djelovanju izložen ili kome je namijenjena ili prosječnog člana grupe potrošača kada je poslovna praksa usmjerena na posebnu grupu potrošača.

(2) Nepoštenom poslovnom praksom iz stava 1 ovog člana naročito se smatra:

1) obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona; i

2) agresivna poslovna praksa iz člana 43 stav 5, člana 90 stav 1 i čl. 160, 161 i 162 ovog zakona.

(3) Poslovna praksa koja će vjerovatno bitno uticati na ekonomsko ponašanje jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih nedostataka, starosne dobi ili lakomislenosti posebno osjetljivi na određenu poslovnu praksu ili određeni proizvod, na način koji je trgovac mogao razumno predvidjeti, procjenjivaće se prema prosječnom članu te grupe potrošača.

(4) Odredba stava 3 ovog člana ne primjenjuje se na slučajeve uobičajenog i dopuštenog oglašavanja koje podrazumijeva i davanje pretjeranih izjava ili izjava koje ne treba uzimati doslovno.

Zabrana nepoštene poslovne prakse

Član 156

(1) Nepoštena poslovna praksa je zabranjena.

(2) Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču, potrošač ima pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

(3) U slučaju iz stava 2 ovog člana na rokove i način povraćaja plaćenog iznosa i povraćaj primljene robe shodno se primjenjuju odredbe člana 57 ovog zakona.

(4) Potrošač nije dužan da plati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja.

(5) Prava koja potrošač ima u skladu sa st. 2, 3 i 4 ovog člana ne utiču na druga prava potrošača utvrđena ovim zakonom ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Pojam obmanjujuće poslovne prakse

Član 157

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži informacije koje je čine neistinitom, ili na bilo koji način, uključujući i cjelokupno predstavljanje, obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača, čak i ako su te informacije tačne u pogledu neke od okolnosti iz stava 2 ovog člana, i u svakom slučaju ga navodi ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

(2) Postojanje obmanjujuće poslovne prakse može da se odnosi na sljedeće okolnosti:

1) postojanje ili prirodu proizvoda;

2) osnovne karakteristike proizvoda koje se odnose na dostupnost, korist, rizike, način izrade, sastav, dodatke koji prate proizvod, pomoć koja se pruža potrošačima poslije prodaje i postupanje po njihovim prigovorima, način i datum proizvodnje ili nabavke, isporuku, podobnost za ostvarivanje cilja, način korišćenja, količina, specifikacija, geografsko ili tržišno porijeklo, rezultati koji se očekuju od njegove upotrebe ili rezultati i bitni pokazatelji ispitivanja ili provjera sprovedenih na proizvodu;

3) obim obaveza trgovca, razloge za određeno postupanje trgovca, kao i prirodu postupka prodaje, izjavu ili simbol koji se odnosi na direktno ili indirektno sponzorstvo ili preporučivanje trgovca ili proizvoda;

4) cijenu proizvoda ili način na koji je cijena obračunata ili obećanje prodajne pogodnosti u pogledu cijene;

5) potrebu servisiranja, rezervnih dijelova, zamjenu ili popravku;

6) prirodu, obilježja i prava trgovca ili njegovog zastupnika, kao što su identitet, imovina, kvalifikacije, status, odobrenja, članstvo u određenim udruženjima ili povezanost sa drugim subjektima, industrijska, komercijalna ili intelektualna svojina, nagrade i priznanja;

7) prava potrošača, uključujući pravo zamjene ili povraćaja plaćenog iznosa, u skladu sa odredbama ovog zakona kojima se uređuje saobraznost ugovoru i komercijalna garancija, kao i rizicima kojima potrošač može biti izložen.

(3) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom i ako, u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, prosječnog potrošača navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio, a obuhvata:

1) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište, uključujući i komparativno oglašavanje koje otežava razlikovanje tog proizvoda od drugih proizvoda, žigova, trgovačkih naziva ili drugih znakova raspoznavanja konkurenata na tržištu;

2) nepoštovanje obaveza od strane trgovca, koje proizilaze iz kodeksa koji ga obavezuje, pod uslovom da ta obaveza ne predstavlja samo namjeru već utvrđenu obavezu koju je moguće provjeriti, a pod uslovom da je trgovac u okviru poslovne prakse naznačio da je vezan tim kodeksom;

3) bilo koji oblik stavljanja proizvoda na tržište u Crnoj Gori uz tvrdnju da je identičan robi stavljenoj na tržište u državama članicama Evropske unije i kad se taj proizvod značajno razlikuje po sastavu ili karakteristikama, osim ako je to opravdano legitimnim i objektivnim činjenicama.

Obmanjujuća propuštanja

Član 158

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, kao i ograničenja sredstva komunikacije, ne sadrži važna obavještenja koja su potrebna prosječnom potrošaču za donošenje odluke o pravnom poslu zasnovane na potpunoj informisanosti i time ga navede ili je vjerovatno da će da ga navede da donese odluku o pravnom poslu koju inače ne bi donio, kao i:

1) skrivanje važnih obavještenja ili pružanje nejasnih, nerazumljivih, dvosmislenih ili neblagovremenih obavještenja;

2) nenavođenje svrhe poslovne prakse koja nije očigledna iz okolnosti slučaja.

(2) Kada trgovac koristi sredstvo komunikacije koje je prostorno ili vremenski ograničeno, a prilikom ocjene da li je određeno važno obavještenje izostavljeno uzimaju se u obzir ta ograničenja i druge mjere koje je trgovac preduzeo radi dostavljanja tih obavještenja potrošaču na neki drugi način.

(3) U slučaju poziva na kupovinu, ako nije očigledno iz okolnosti slučaja, bitnim će se smatrati informacije o:

1) osnovnim obilježjima proizvoda u mjeri koja je prikladna proizvodu i sredstvu komunikacije koje se koristi;

2) geografskoj lokaciji i identitetu trgovca, kao što su naziv ili ime i, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa;

3) prodajnoj cijeni proizvoda ili, kad priroda proizvoda ne omogućava da cijena bude izračunata unaprijed, načinu na koji će cijena biti izračunata, kao i o, kad je vjerovatno da će iziskivati dodatne troškove, poštanskim troškovima i troškovima prevoza i dostave, a ako ti troškovi ne mogu biti izračunati unaprijed, naznaku da se plaćaju i ti dodatni troškovi;

4) načinu plaćanja, isporuke i rada proizvoda, ako odstupaju od zahtjeva u pogledu profesionalne pažnje;

5) postojanju prava na raskid ili otkaz ugovora, ako je riječ o proizvodima ili pravnim poslovima za koje su predviđena i ta prava;

6) tome da li je treća strana koja nudi proizvode na online tržištu trgovac ili nije trgovac, na osnovu izjave koju ta treća strana daje pružaocu online tržišta.

(4) Kada se potrošaču daje mogućnost pretraživanja proizvoda koje nude različiti trgovci ili potrošači upitom ključne riječi, izraza ili drugog unosa, bez obzira gdje se posao na kraju zaključi, bitnim se smatraju opšte informacije koje su dostupne u posebnom dijelu online interfejsa koji je direktno i lako dostupan na stranici na kojoj su prikazani rezultati pretrage, o glavnim parametrima koji određuju rangiranje proizvoda koji se prikazuju potrošaču kao rezultat pretrage i važnost tih parametara, u odnosu na druge parametre.

(5) Odredba stava 4 ovog člana ne primjenjuje se na pružaoce online pretraživača.

(6) Bitnim informacijama iz st. 1 do 4 ovog člana smatraju se i informacije koje je trgovac dužan da pruži potrošaču prilikom poslovne komunikacije, uključujući oglašavanje i stavljanje proizvoda na tržište, u skladu sa ovim ili drugim zakonom koji sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

(7) Ako trgovac omogućava pristup recenzijama proizvoda od strane potrošača, bitnim se smatraju informacije da li i na koji način trgovac obezbjeđuje da su objavljene recenzije dali potrošači koji su proizvod stvarno koristili ili kupili.

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 159

Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se:

1) neistinita tvrdnja trgovca da je potpisnik određenog kodeksa;

2) isticanje zaštitnih znakova, znakova kvaliteta ili sličnih znakova bez propisanog odobrenja;

3) neistinita tvrdnja da je kodeks koji trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija;

4) neistinita tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlašćena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole;

5) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještenja o razumnim osnovima zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu;

6) pozivanje na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje trgovca da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača ili odbijanje da dostavi proizvod u razumnom roku, kao i pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda;

7) neistinita tvrdnja da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan samo pod posebnim uslovima u kratkom roku, da bi se potrošač naveo da odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima;

8) obavezivanje na postprodajne usluge potrošaču, sa kojim je trgovac ostvario komunikaciju prije njegove odluke o kupovini, na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a nakon toga omogućio pružanje tih usluga na nekom drugom jeziku, na kojem nije ostvarena komunikacija prije odlučivanja o kupovini, o čemu potrošač nije bio jasno upozoren prije zaključivanja ugovora;

9) neistinita tvrdnja ili stvaranje utiska na drugi način da se proizvod može legalno prodati;

10) isticanje kao prednosti ponude prava potrošača koja mu po zakonu pripadaju;

11) korišćenje uredničkih sadržaja u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije izražene riječima, znakovima ili zvucima, na osnovu kojih potrošač može jasno prepoznati da se radi o plaćenoj promociji, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji;

12) pružanje rezultata pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage;

13) neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbijednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod;

14) oglašavanje proizvoda koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač, na način da se potrošač namjerno navodi na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač;

15) uspostavljanje, vođenje ili promocija piramidalnih promotivnih programa, u kojima potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda;

16) neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor;

17) tvrdnja da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću;

18) neistinita tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju;

19) prenošenje netačnih obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;

20) tvrdnja trgovca da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja tih nagrada ili odgovarajuće zamjene;

21) opisivanje proizvoda oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama ako je potrošač dužan da za taj proizvod plati iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanje proizvoda;

22) uvršćivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi;

23) lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača;

24) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države;

25) preprodaja ulaznica za događaje potrošačima koje je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaobilaženje ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može da kupi ili drugih pravila koja se primjenjuju na kupovinu ulaznica;

26) navođenje da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerila istinitost tih navoda;

27) podnošenje ili angažovanje drugog lica za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda.

Pojam agresivne poslovne prakse

Član 160

Poslovna praksa smatra se agresivnom, u smislu ovog zakona, ako se u određenom slučaju, uzimajući u obzir sva obilježja i okolnosti slučaja, vrši uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju, kao i nedopušten uticaj, koji u bitnoj mjeri umanjuju ili je vjerovatno da će umanjiti slobodu izbora ili postupanja prosječnog potrošača u odnosu na proizvode, čime se navodi ili je vjerovatno da će se navesti da donese odluku o poslu koju inače ne bi donio.

Uznemiravanje, prinuda i nedopušteni uticaj

Član 161

Prilikom odlučivanja da li je u poslovnoj praksi korišćeno uznemiravanje, prinuda, uključujući fizičku silu ili prijetnju ili nedopušteni uticaj, cijeni se:

1) vrijeme, mjesto odnosno priroda i trajanje poslovne prakse i upornosti koju je trgovac pokazao;

2) da li je trgovac koristio prijeteći ili uvredljiv govor ili ponašanje;

3) da li je trgovac iskorištavao nesrećne ili druge okolnosti u kojima se potrošač nalazio, a koje su bile tolikog značaja da su umanjile sposobnost potrošača da razumno rasuđuje, a trgovac je bio svjestan da će te okolnosti uticati na odluku potrošača u pogledu proizvoda;

4) otežavajuća ili nesrazmjerna vanugovorna prepreka koju trgovac postavlja potrošaču koji želi da ostvari svoje ugovorno pravo, uključujući pravo da raskine ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;

5) korišćenje prijetnje o preduzimanju radnje koja se po zakonu ne može preduzeti.

Agresivna poslovna praksa

Član 162

Agresivnom poslovnom praksom u svim okolnostima smatra se:

1) stvaranje utiska da potrošač ne može da napusti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora;

2) posjećivanje potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja u skladu sa propisima;

3) uporno i protiv volje potrošača obraćanje preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije i odredaba zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti;

4) zahtijevanje od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili izbjegavanje odgovora na dopise potrošača, sa namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora;

5) oglašavanje kojim se direktno obraća djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji u dijelu koji se odnosi na zaštitu maloljetnika;

6) zahtijevanje plaćanja proizvoda, bez odlaganja, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio;

7) direktno obavještavanje potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod;

8) lažno predstavljanje da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta nagrada ili druga korist nije predviđena, odnosno kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili potrošaču prouzrokuje troškove.

Glava IV

ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

I. IMOVINSKO PRAVNA ZAŠTITA

1. Pravo na naknadu štete

Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku

Član 163

(1) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži naknadu štete u visini stvarne vrijednosti proizvoda na dan predaje proizvoda na popravku ili da traži popravku oštećenog proizvoda.

(2) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru, kao i po osnovu komercijalne garancije, potrošač ima pravo, po svom izboru, da traži da mu se isporuči novi proizvod ili da mu se na ime naknade štete isplati novčana vrijednost u visini plaćene cijene tog proizvoda ili popravku oštećenog proizvoda.

(3) Pravo iz st. 1 i 2 ovog člana potrošač ostvaruje podnošenjem zahtjeva licu koje je dovelo do uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda, koje je dužno da postupi po zahtjevu u roku od osam dana od dana podnošenja zahtjeva.

(4) Odredbe st. 1 i 3 ovog člana primjenjuju se i prilikom pružanja drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i slično).

Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda

Član 164

(1) Proizvođač koji stavi u promet proizvod odgovara za štetu prouzrokovanu neispravnošću tog proizvoda.

(2) Proizvođačem iz stava 1 ovog člana smatra se svako lice utvrđeno odredbama zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi kojima se uređuje odgovornost proizvođača stvari sa nedostatkom.

(3) Proizvod iz stava 1 ovog člana je svaka pokretna stvar, samostalna ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar, uključujući električnu energiju i druge oblike energije.

(4) Štetom u smislu stava 1 ovog člana smatra se šteta prouzrokovana:

1) smrću ili tjelesnom povredom, i

2) oštećenjem ili uništenjem dijela imovine, koja nije neispravan proizvod i koja je uobičajeno namijenjena za ličnu upotrebu i koju je oštećeni pretežno koristio za te svrhe.

(5) Oštećeno lice ima pravo na naknadu materijalne štete u slučaju iz stava 4 tačka 2 ovog člana ako je iznos štete veći od 500,00 eura.

(6) Odredbe st. 1 do 5 ovog člana ne isključuju ostvarivanje prava na naknadu nematerijalne štete po osnovu opštih pravila o odgovornosti za štetu.

(7) Odredbe st. 1 do 6 ovog člana ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom, utvrđenu međunarodnim ugovorima koji obavezuju Crnu Goru.

Naknada štete prouzrokovane nepoštenom poslovnom praksom

Član 165

(1) Ako je trgovac nepoštenom poslovnom praksom potrošaču prouzrokovao štetu, potrošač ima pravo na naknadu štete u skladu sa opštim pravilima odgovornosti za štetu.

(2) Ako je postupak naknade štete iz stava 1 ovog člana pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, nadležni sud će zahtijevati od trgovca, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese trgovca i potrošača u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru njegove poslovne prakse.

(3) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 2 ovog člana ili ako sud utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatra se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

2. Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 166

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova je način rješavanja sporova između potrošača i trgovca koje vodi tijelo za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: tijelo za rješavanje sporova), radi zaključivanja poravnanja ili donošenja neobavezujuće ili obavezujuće odluke.

(2) Tijelo za rješavanje sporova može da se osnuje kao pravno lice ili bez svojstva pravnog lica, kada djeluje u sastavu trgovca.

(3) Postupak vansudskog rješavanja potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač.

(4) Sjedištem tijela za rješavanje sporova smatra se mjesto u kojem:

1) je registrovano, ako je osnovano kao pravno lice;

2) sjedište ima trgovac u čijem sastavu djeluje tijelo za rješavanje sporova, ako je osnovano bez svojstva pravnog lica.

Supsidijarna primjena

Član 167

Na pitanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova koja nijesu uređena ovim zakonom, supsidijarno se primjenjuju odredbe zakona kojim je uređen postupak medijacije.

Obaveze tijela za rješavanje sporova

Član 168

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da:

1) na internet stranici omogući pristup informacijama o postupcima vansudskog rješavanja sporova, i da redovno obnavlja informacije;

2) omogući potrošačima podnošenje predloga za pokretanje potrošačkog spora elektronskim putem;

3) omogući na zahtjev stranaka u potrošačkom sporu, pristup informacijama iz tačke 1 ovog stava na trajnom mediju;

4) omogući razmjenu informacija između stranaka u potrošačkom sporu elektronskim putem ili, ako je potrebno, putem pošte;

5) rješava domaće i prekogranične potrošačke sporove;

6) prilikom rješavanja potrošačkih sporova, obezbijedi da se obrada ličnih podataka vrši u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da potrošačima omogući podnošenje predloga za pokretanje potrošačkog spora lično, putem pošte, telefaksom ili na drugi odgovarajući način.

Odbacivanje predloga za pokretanje postupka

Član 169

(1) Predlog za pokretanje postupka rješavanja potrošačkog spora tijelo za rješavanje sporova odbaciće, ako:

1) potrošač nije prethodno zahtijevao rješavanje prigovora od trgovca;

2) ocijeni da je predlog nedozvoljen, zlonamjeran, ili podnesen od strane lica koje nema pravni interes za pokretanje postupka;

3) spor već rješava ili je riješilo drugo tijelo za rješavanje sporova;

4) potrošač nije podnio predlog u roku od godinu dana od dana podnošenja pisanog prigovora trgovcu;

5) bi rješavanje te vrste spora ozbiljno ugrozilo djelovanje i svrhu postupanja tijela za rješavanje sporova;

6) je vrijednost predmeta spora niža od 30 eura.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da odluči o dopuštenosti predloga za pokretanje postupka u roku od tri nedelje od dana prijema predloga za pokretanje potrošačkog spora.

(3) Ako tijelo za rješavanje sporova odbaci predlog za pokretanje potrošačkog spora, dužno je da obrazloženu odluku o odbacivanju dostavi strankama u postupku u roku od tri nedjelje od dana prijema predloga.

(4) Smatra se da je potrošač prethodno zahtjevao rješavanje prigovora u smislu stava 1 tačka 1 ovog člana i kad je u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa čl. 27, 28 i 29 ovog zakona.

Stručnost, nezavisnost i nepristrasnost

Član 170

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u tijelu za rješavanje sporova može da sprovodi lice koje:

1) ima najmanje VII1 nivo kvalifikacije obrazovanja;

2) ima najmanje pet godina radnog iskustva;

3) je završilo odgovarajući program obuke i položilo stručni ispit za sprovođenje vansudskog rješavanja sporova;

4) nije osuđivano za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova;

(2) Lice iz stava 1 ovog člana:

1) ne smije da prima naknadu ili nagradu za rad na način koji je povezan sa ishodom postupka;

2) ne smije da prima niti da traži uputstva od stranaka u potrošačkom sporu i njihovih zastupnika;

3) dužno je da tokom trajanja potrošačkog spora vodi računa i bez odlaganja obavještava tijelo za rješavanje sporova o okolnostima koje bi mogle biti od uticaja na njegovu nezavisnost i nepristrasnost, ili čijim nastupanjem može doći do sukoba interesa u odnosu na stranku u postupku;

4) imenuje se na period od najmanje tri godine i može biti ponovo imenovano.

(3) Licu iz stava 1 ovog člana mandat prestaje:

1) istekom perioda na koji je imenovano;

2) na njegov zahtjev;

3) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti prilikom obavljanja dužnosti;

4) zloupotrebom položaja;

5) gubitkom radne sposobnosti.

(4) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da obezbjedi stalno stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(5) Obuku i polaganje stručnog ispita iz stava 1 tačka 3 ovog člana sprovodi Komisija koju rješenjem obrazuje Ministarstvo.

(6) Komisija iz stava 5 ovog člana ima predsjednika i tri člana.

(7) Za predsjednika i članove Komisije može da bude imenovano lice koje ima najmanje VII1 nivo kvalifikacije obrazovanja i najmanje pet godina radnog iskustva ili tri godine radnog iskustva na poslovima zaštite prava potrošača.

(8) Izuzetno od stava 7 ovog člana, Komisija može imati više od tri člana, ako se za sprovođenje programa obuke i polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova zahtijeva iskustvo člana Komisije o pravima potrošača u posebnim oblastima privrede.

(9) Način obrazovanja Komisije, program obuke i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova i obrazac zahtjeva za polaganje stručnog ispita i uvjerenja o položenom ispitu, propisuje Ministarstvo.

Izuzeće lica koja vode postupak

Član 171

(1) Ako lice koje vodi postupak primi nagradu ili naknadu od trećeg lica koje ima interes od ishoda postupka, traži ili dobija uputstva od stranaka ili njihovih zastupnika, ili njegov privatni interes utiče na nezavisno i nepristrasno obavljanje poslova, stranka u postupku dužna je da, bez odlaganja obavijesti tijelo za rješavanje sporova koje će zamijeniti lice koje vodi postupak.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da u slučaju iz stava 1 ovog člana, odredi drugo lice za vođenje vansudskog rješavanja potrošačkog spora.

(3) Ako nije u mogućnosti da zamijeni lice koje vodi postupak iz stava 1 ovog člana, tijelo za rješavanje sporova uputiće stranke da pokrenu spor pred drugim tijelom za rješavanje sporova.

(4) Ako ne postoji drugo tijelo za rješavanje sporova, tijelo za rješavanje sporova koje vodi postupak upoznaće stranke sa okolnostima iz stava 1 ovog člana, nakon čega stranke mogu dati saglasnost da lice koje vodi postupak nastavi sa započetim postupkom.

Odlučivanje u kolegijalnom tijelu

Član 172

(1) Radi vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, može se obrazovati kolegijalno tijelo za rješavanje sporova čiji članovi su lica koja sprovode vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(2) Tijela za rješavanje sporova u kojima lica koja sprovode postupak čine dio kolegijalnog tijela, dužna su da obezbijede da kolegijalno tijelo iz stava 1 ovog člana, pored drugih članova, čini jednak broj predstavnika koji zastupaju interese potrošača i predstavnika koji zastupaju interese trgovaca.

(3) Tijelo iz stava 1 ovog člana mora imati neparan broj članova.

Uslovi za tijela za rješavanje sporova kod trgovaca

Član 173

(1) Tijela za rješavanje sporova u kojima postupke rješavanja potrošačkih sporova sprovode lica zaposlena ili lica koja primaju naknadu od trgovca, dužna su da osim uslova iz člana 170 stav 1 ovog zakona, obezbijede i da lice koje vodi postupak:

1) bude član ili u postupku izbora bude imenovan od kolegijalnog tijela za rješavanje sporova;

2) bude imenovano na period od najmanje tri godine;

3) podnese pisanu izjavu da u roku od tri godine od prestanka obavljanja funkcija u tijelu za rješavanje sporova neće raditi za trgovca, strukovnu organizaciju ili privredno udruženje u kojem je taj trgovac član.

(2) Trgovac je dužan da obezbijedi finansijska sredstva koja su potrebna za nesmetan rad tijela za rješavanje sporova.

(3) Tijelo za rješavanje sporova ne smije da bude hijerarhijski ili funkcionalno povezano sa trgovcem, a za izvršavanje svojih obaveza mora imati finansijska sredstva obezbijeđena posebnim budžetom koji je odvojen od budžeta trgovca.

Uslovi za tijela za rješavanje sporova kod interesnih udruženja

Član 174

(1) Ako je lice koje sprovodi postupak zaštite potrošača zaposleno kod, ili prima naknadu isključivo od interesnog udruženja u kojem je trgovac član, interesno udruženje dužno je da obezbijedi finansijska sredstva u posebnom budžetu namijenjenom za vođenje postupka.

(2) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se ako je lice koje sprovodi postupak član kolegijalnog tjela iz člana 172 ovog zakona.

Javnost rada

Član 175

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da preko internet stranice, na jasan i razumljiv način, obavijesti zainteresovana lica o:

1) kontakt podacima (adresa za prijem elektronske pošte, poštanska adresa);

2) činjenici da se nalazi na listi ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz člana 185 ovog zakona;

3) broju i datumu donošenja rješenja o vansudskom rješenju spora;

4) imenu i prezimenu lica koja sprovode postupak vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, načinu imenovanja i trajanju njihovog mandata;

5) odgovarajućem znanju i iskustvu, nezavisnosti i nepristrasnosti lica koja sprovode postupak vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, ili ako su zaposlena ili ih isključivo plaća trgovac, i podacima o trgovcu, ako od trgovca primaju naknadu ili zaradu;

6) članstvu u mrežama tijela za prekogranično rješavanje potrošačkih sporova;

7) vrsti sporova za čije rješavanje je to tijelo ovlašćeno;

8) jezicima na kojima se može podnijeti predlog za pokretanje postupka, kao i o jezicima na kojima se postupak vodi;

9) propisima i pravilima koje tijelo za rješavanje sporova primjenjuje na rješavanje spora (zakon, podzakonski akt, principi, pravila, razlozi za odbijanje predloga za pokretanje postupka, etički kodeks);

10) zahtjevima koje su stranke u postupku dužne da ispune, uključujući obavezu potrošača da prije pokretanja postupka pokuša da riješi spor sa trgovcem, u skladu sa ovim zakonom;

11) mogućnosti da stranka može u svakom trenutku do donošenja odluke da odustane od spora;

12) troškovima postupka koje stranke plaćaju, ako je stranka dužna da plati troškove;

13) prosječnom trajanju postupaka;

14) pravnim posljedicama ishoda postupka vansudskog rješavanja potrošačkog spora, uključujući i sankcije za nepoštovanje odluka tijela za rješavanje sporova ako su obavezujuće za stranke;

15) uslovima pod kojima odluke tijela za rješavanje sporova imaju svojstvo izvršne isprave.

(2) Podatke iz stava 1 ovog člana tijelo za rješavanje sporova dužno je da dostavi na zahtjev zainteresovanog lica u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Objavljivanje godišnjih izvještaja

Član 176

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da na svojoj internet stranici ili putem drugih odgovarajućih sredstava informisanja, objavi godišnji izvještaj o svom radu koji sadrži podatke o domaćim i prekograničnim sporovima, i to:

1) informacije i podatke o vrstama sporova koje rješavaju, odnosno u čijem rješavanju učestvuje;

2) broj predloga za pokretanje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova;

3) sistemske ili značajnije probleme koji se ponavljaju i dovode do sporova između potrošača i trgovaca, uz eventualne preporuke za izbjegavanje i rješavanje tih problema, radi podizanja nivoa trgovinskih standarda, podsticanju razmjene najbolje prakse i obavještavanja o utvrđenim problemima;

4) broj odbačenih predloga za pokretanje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje predloga iz člana 169 ovog zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih predloga;

5) procenat obavezujućih i neobavezujućih odluka u korist potrošača odnosno u korist trgovaca i sporova koji su riješeni poravnanjem;

6) procenat postupaka koji su obustavljeni, kao i razloge za obustavljanja tih postupaka, ako su poznati;

7) prosječno vrijeme trajanja postupaka;

8) stepen izvršavanja odluka ili preporuka tijela za rješavanje sporova, ako su ti podaci poznati, sa ishodima postupka;

9) podatke o saradnji tijela za rješavanje sporova unutar mreža tijela za prekogranično rješavanje potrošačkih sporova,

10) o stručnom osposobljavanju lica koje sprovode postupak u skladu sa članom 170 ovog zakona, po potrebi.

(2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana dostavlja se na zahtjev zainteresovanog lica, na papiru ili drugom trajnom mediju.

Efikasnost postupanja

Član 177

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da efikasnost postupanja obezbijedi na način da:

1) se postupak može voditi elektronskim putem ili neposredno pred tijelom za rješavanje sporova i da postupak za stranke bude pristupačan, bez obzira gdje se nalaze;

2) stranke mogu da učestvuju u postupku, pri čemu nijesu dužne da angažuju advokata ili drugo lice da ih zastupa, ali im je obezbijeđeno pravo na nezavisni pravni savjet, da budu zastupane ili da im pomoć pruži treća strana, u svim fazama postupka;

3) postupci vansudskog rješavanja sporova budu besplatni ili dostupni po pristupačnim cijenama za potrošače;

4) je tijelo za rješavanje sporova dužno da bez odlaganja nakon prijema urednog predloga za pokretanje postupka obavijesti stranke u postupku;

5) postupak okonča u roku od 90 dana, od dana prijema urednog predloga za pokretanje postupka.

(2) Ako se odlučuje u složenom sporu, rok iz stava 1 tačka 5 ovog člana, uz prethodno dostavljanje pisanog obrazloženja, može da se produži do 180 dana.

(3) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da blagovremeno obavijesti stranke o svakom produženju roka iz stava 2 ovog člana, kao i očekivanom roku za okončanje spora.

Kontradiktornost i pravičnost

Član 178

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da obezbijedi da stranke u postupku:

1) imaju mogućnost da se u razumnom roku izjasne o okolnostima slučaja, svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke, eventualnim nalazima i mišljenjima vještaka, kao i da se o njima izjasne;

2) budu obaviještene da nijesu dužne da angažuju advokata ili drugo lice da ih zastupa u postupku, ali da u svim fazama postupka mogu da zatraže nezavisni pravni savjet ili pomoć treće strane;

3) budu obaviještene o ishodu postupka, dostavljanjem obrazložene odluke u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom mediju.

(2) U postupku u kojem se donosi neobavezujuća odluka:

1) stranke imaju pravo da u bilo kojoj fazi, odustanu od postupka ako su nezadovoljne načinom na koji se postupak vodi, o čemu je tijelo za rješavanje sporova dužno da ih obavijesti prije početka postupka, osim ako je posebnim propisom predviđeno obavezno učešće trgovca u postupku vansudskog rješavanja spora, u kom slučaju se obavještenje daje samo potrošaču;

2) prije prihvatanja predloženog rješenja ili postupanja u skladu sa predloženim rješenjem, stranke se obavještavaju da:

   a) po svom izboru mogu prihvatiti ili odbiti predloženo rješenje spora,

   b) učešće u postupku ne sprječava mogućnost pravne zaštite u redovnom sudskom postupku,

   c) predloženo rješenje spora može biti sadržajno različito od odluke koju bi donio sud, primjenom odgovarajućih pravila postupka;

3) prije prihvatanja predloženog rješenja ili postupanja u skladu sa tim rješenjem, stranke će biti obaviještene o pravnim posljedicama prihvatanja ili postupanja;

4) prije nego što pristanu na predloženo sporazumno rješenje, strankama se mora omogućiti razuman rok za njegovo razmatranje.

(3) Poravnanje zaključeno pred tijelom za rješavanje sporova ima dejstvo sudskog poravnanja.

(4) Tijelo za rješavanje sporova ne smije da odobri poravnanje koje je suprotno prinudnim propisima ili javnom moralu.

(5) Ako tijelo za rješavanje sporova vodi postupak u kojem je njegova odluka obavezujuća za trgovca, u trenutku kada potrošač prihvati predloženo rješenje spora, odredba stava 2 ovog člana primjenjuje se samo na potrošača.

Obavezujuća odluka, dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj

Član 179

(1) Sporazum kojim se potrošač i trgovac obavezuju da će spor rješavati pred određenim tijelom za rješavanje sporova ne obavezuje potrošača, ako je zaključen prije nastanka spora i ako se na osnovu tog sporazuma potrošač odriče prava na sudsku zaštitu u parničnom postupku.

(2) Ako tijela za rješavanje sporova primjenjuju postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, ta odluka će biti obavezujuća za stranke samo ako su stranke o tome prethodno obaveštene i ako su tu posljedicu izričito prihvatile.

(3) Ako tijelo za rješavanje sporova primjenjuje postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, treba da obezbijedi da u situaciji u kojoj:

1) nema sukoba zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište, odnosno sjedište;

2) postoji sukob zakona, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana odredbama od kojih se ne može odstupiti sporazumom, a koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište;

3) postoji sukob zakona, kada je mjerodavno pravo utvrđeno u skladu sa članom 5 st. 1 do 3 Rimske konvencije od 19. juna 1980. godine o mjerodavnom pravu za ugovorne obaveze, obavezujuća odluka ne može za posljedicu da ima lišenje potrošača zaštite koja mu je zagarantovana prinudnim propisima države u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište.

(4) Protiv obavezujuće odluke, koja ima snagu pravosnažne presude i koja je izvršna, može se podnijeti tužba za poništaj pred sudom.

(5) Stranke se ne mogu unaprijed odreći prava da zahtijevaju poništenje odluke.

(6) Ako utvrdi da je tužbeni zahtjev osnovan, sud će poništiti odluku i, u zavisnosti od razloga za poništaj, predmet može da vrati tijelu za rješavanje sporova na ponovni postupak.

(7) Na postupak po tužbi za poništaj odluke shodno se primjenjuju odredbe o pobijanju arbitražnih odluka u skladu sa zakonom kojim se uređuje arbitraža.

Rokovi zastare i prekluzivni rokovi

Član 180

(1) Stranke koje su u skladu sa ovim zakonom pokušale da riješe spor pred tijelom za rješavanje sporova ne gube mogućnost pokretanja sudskog, arbitražnog ili drugog postupka zbog proteka roka zastare ili prekluzivnog roka.

(2) Pokretanjem postupka pred tijelom za rješavanje sporova zastara se prekida.

(3) Ako se postupak pred tijelom za rješavanje sporova okonča bez zaključenja poravnanja ili bez donošenja obavezujuće odluke, a potrošač u roku od 60 dana od okončanja postupka podnese tužbu radi utvrđivanja i obezbjeđenja, smatra se da je zastara prekinuta trenutkom pokretanja postupka pred tijelom za rješavanje sporova.

(4) Ako je posebnim propisom propisan rok za podnošenje tužbe, prekida se za vrijeme trajanja arbitražnog postupka, a nastavlja da teče petnaestog dana od okončanja postupka pred tijelom za rješavanje sporova.

(5) Postupak vansudskog rješavanja spora okončan je danom dostavljanja odluke potrošaču.

Informisanje potrošača od strane trgovaca

Član 181

(1) Trgovci koji preuzmu obavezu ili su u skladu sa zakonom dužni da rješavaju potrošačke sporove preko tijela za rješavanje sporova dužni su da o tome obavijeste potrošače na odgovarajući način.

(2) Obavještenje iz stava 1 ovog člana, sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice tijela za rješavanje sporova.

(3) Trgovac je dužan da obavještenje iz stava 1 ovog člana, istakne na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, a ako je primenljivo, i u opštim uslovima poslovanja, na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan.

(4) Kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu, trgovac je dužan da u odgovoru na pisani prigovor potrošaču pruži obavještenje o tijelima iz st. 1 i 2 ovog člana, uz pisanu izjavu da li prihvata postupak pred tim tijelima.

Pružanje pomoći potrošačima

Član 182

(1) Listu tijela za rješavanje potrošačkih sporova na internet stranicama objavljuju Ministarstvo i Evropski centar za potrošače Crne Gore (u daljem tekstu: Evropski potrošački centar) i ako je moguće, na papiru ili drugom trajnom mediju u službenim prostorijama.

(2) Ministarstvo i Evropski potrošački centar pružaju informacije potrošačima o pristupu tijelima za rješavanje sporova koja djeluju u državama članicama Evropske unije, a koja su nadležna za rješavanje prekograničnih sporova koji proizlaze iz prekograničnog ugovora o prodaji robe ili ugovora o pružanju usluga.

(3) Za potrebe stava 2 ovog člana, Ministarstvo i Evropski potrošački centar, objavljuju na svojoj internet stranici link ka internet stranici Evropske komisije, na kojoj je objavljen sveobuhvatan spisak tijela za rješavanje sporova koja djeluju u državama članicama EU.

Saradnja i razmjena informacija

Član 183

(1) Tijela za rješavanje sporova sarađuju i razmjenjuju informacije u vezi rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova, kao i iskustva iz najbolje prakse u rješavanju tih sporova.

(2) Tijela za rješavanje sporova, organi državne uprave i organi uprave nadležni za poslove zaštite potrošača razmjenjuju inovacije o iskustvima u posebnim oblastima poslovanja u kojima potrošači najčešće pokreću postupke.

(3) Razmjena informacija iz stava 2 ovog člana uključuje sprovođenje odgovarajuće procjene i dostavljanje informacija koje posjeduju nadležni organi u slučaju kada je dostavljanje tih informacija neophodno za rješavanje pojedinačnih sporova.

(4) Saradnja i međusobna razmjena informacija iz st. 1 do 3 ovog člana vrši se u skladu sa propisima kojima se uređuje zaštita ličnih podataka i zaštita poslovne tajne.

(5) Tijelo za rješavanje sporova, zaposleni u rješavanju sporova i lica koja rješavaju potrošačke sporove dužni su da, u obavljanju poslova i zadataka u skladu sa zakonom, čuvaju kao povjerljive, informacije i podatke do kojih dođu u svom radu, osim ako su ti podaci i informacije neophodni za sprovođenje odluka tijela za rješavanje sporova, odnosno izvršenja zaključaka poravnanja.

Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova

Član 184

(1) Radi otpočinjanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, tijelo za rješavanje sporova podnosi Ministarstvu zahtjev za dobijanje ovlašćenja i uključivanje u listu ovlašćenih tijela za rješavanje sporova.

(2) U zahtjevu iz stava 1 ovog člana navode se:

1) naziv, sjedište i kontakt podaci (broj telefona, fax, internet adresa);

2) informacije o izvorima finansiranja;

3) ime i prezime, broj lične karte, stručno znanje i iskustvo u rješavanju potrošačkih sporova, radno iskustvo i trajanje mandata lica koja će sprovoditi postupke potrošačkih sporova;

4) način obezbjeđenja naknada i nagrada za rad lica koja će sprovoditi postupke potrošačkih sporova;

5) vrste i iznosi taksi i avansnih plaćanja, ako je predviđeno da se plaćaju;

6) jezik, na kojem se može podnijeti predlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;

7) izjava o vrsti sporova koje obuhvata postupak i prosječno trajanje postupka;

8) pravila koja se primenjuju u rješavanju sporova (principi, pravila, kodeksi etike);

9) obrazložena izjava da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove za rješavanje potrošačkih sporova;

10) informacije o načinu ostvarivanja nezavisnosti, nepristrasnosti i transparentnosti iz čl. 171 do 175 ovog zakona, ako je tijelo za rješavanje sporova osnovano kod trgovca ili interesnog udruženja;

11) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci predlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 169 ovog zakona.

(3) Ako dođe do promjene podataka iz stava 2 ovog člana, tijelo za rješavanje sporova dužno je da u roku od 15 dana od nastanka promjene obavijesti Ministarstvo.

Ovlašćenje i oduzimanje ovlašćenja za rješavanje sporova

Član 185

(1) Ministarstvo nakon utvrđivanja da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, donosi rješenje kojim se ovlašćuje za vansudsko rješavanje sporova i vrši upis u listu tijela za rješavanje sporova.

(2) Rješenje iz stava 1 ovog člana, Ministarstvo je dužno da objavi na svojoj internet stranici.

(3) Tijelo koje nije ovlašćeno za rješavanje sporova ne smije u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja da koristi izraze "alternativno rješavanje sporova" i "vansudsko rješavanje sporova", ili izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova.

(4) Ako Ministarstvo utvrdi da tijelo za rješavanje sporova ne ispunjava uslove utvrđene ovim zakonom, obavijestiće tijelo za rješavanje sporova o uslovima koje ne ispunjava i naložiti da u određenom roku otkloni utvrđene nedostatke.

(5) Ako tijelo za rješavanje sporova ne postupi po nalogu Ministarstva u roku od tri mjeseca od dana prijema naloga, Ministarstvo će donijeti rješenje o oduzimanju ovlašćenja i izbrisati tijelo sa liste tijela za rješavanje sporova.

(6) Ministarstvo redovno ažurira Listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova.

Saradnja sa Evropskom komisijom

Član 186

(1) Listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji.

(2) Lista tijela iz stava 1 ovog člana sadrži sljedeće podatke:

1) naziv, kontakt podatke i adresu internet stranice tijela za rješavanje sporova;

2) iznos taksi i avansnom plaćanju, ako se naplaćuju;

3) jezici na kojima se može podnijeti predlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;

4) vrsta sporova u kojima tijelo za rješavanje sporova odlučuje;

5) obavezujuća ili neobavezujuća priroda ishoda postupka;

6) potreba fizičkog prisustva stranaka ili njihovih zastupnika, po potrebi, uključujući izjavu tijela za rješavanje sporova može li se postupak voditi kao usmeni ili pisani postupak;

7) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci predlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 169 ovog zakona.

(3) Ministarstvo, Evropski potrošački centar i tijela za rešavanje potrošačkih sporova objavljuju na svojoj internet stranici ili obezbjeđuju dostupnost na odgovarajućem trajnom mediju, spisak ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz država članica EU koji su dobili od Evropske komisije.

(4) Ministarstvo je dužno da objavljuje i dostavlja Evropskoj komisiji, najmanje jednom u četiri godine izvještaj o razvoju i funkcionisanju tijela za rješavanje sporova.

(5) U izvještaju iz stava 4 ovog člana, naročito se navode:

1) najbolja praksa tijela za rješavanje sporova;

2) statistički podaci o problemima koji ometaju funkcionisanje tijela za rješavanje sporova u domaćim i prekograničnim sporovima, ako su ti problemi uočeni;

3) preporuke o poboljšanju efikasnosti i djelotvornosti funkcionisanja tijela za rješavanje sporova.

Izuzeci od primjene koji se odnose na rješavanje potrošačkih sporova

Član 187

Odredbe člana od 168 do 186 ovog zakona ne primjenjuju se na:

1) postupke pred tijelima za rješavanje potrošačkih sporova u kojima sporove rješavaju lica zaposlena kod trgovca ili koja primaju naknadu isključivo od trgovca, osim ako ta lica ispunjavaju uslove iz čl. 168 do 186 ovog zakona i posebne uslove koji se odnose na nezavisnost i transparentnost iz člana 173 ovog zakona;

2) postupke za rješavanje potrošačkih prigovora iz čl. 27, 28 i 29 ovog zakona;

3) sporove između potrošača i trgovca koji pruža neprivredne usluge od javnog interesa;

4) sporove između trgovaca;

5) pregovore između potrošača i trgovca koji se vode bez nezavisnog učešća trećeg lica;

6) sporove proizašle iz zdravstvenih usluga koje pružaju zdravstveni radnici i zdravstvene ustanove pacijentima radi procjene, održavanja ili liječenja njihovog zdravstvenog stanja, uključujući propisivanje, izdavanje na recept i davanje ljekova i medicinskih sredstava;

7) javne ustanove obrazovanja;

8) postupke u kojima sud pokušava da riješi sporove na način da se postigne sudsko poravnanje.

Kontakt tačka Platforme za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta

Član 188

Kontakt tačku platforme Evropske unije, za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta, Ministarstvo objavljuje na svojoj internet stranici.

3. Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Funkcionalna nezavisnost

Član 189

(1) U oblastima u kojima nijesu osnovana tijela za rješavanje sporova ovlašćena od strane Ministarstva vansudsko rješavanje potrošačkih sporova sprovodi Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (u daljem tekstu: Odbor) pri Privrednoj komori Crne Gore (u daljem tekstu: Komora) koji je funkcionalno nezavisan organ.

(2) Stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Odbora vrši Komora.

(3) Prostorije i druge tehničke uslove za potrebe Odbora obezbjeđuje Komora.

(4) Na poslove Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 166 do 181 i čl. 183, 184 i 185 ovog zakona, ako odredbama čl. 190 do 207 ovog zakona nije drukčije uređeno.

Članovi Odbora

Član 190

(1) Odbor ima deset članova od kojih se bira predsjednik i zamjenik predsjednika.

(2) Članove Odbora bira Komora i organizacije potrošača u jednakom odnosu na osnovu konkursa.

(3) Članovi odbora biraju se na period od četiri godine uz mogućnost ponovnog izbora.

(4) Za člana Odbora bira se lice koje ima najmanje tri godine radnog iskustva u struci i ispunjava druge uslove iz člana 170 stav 1 ovog zakona.

(5) Spisak članova Odbora Komora objavljuje u "Službenom listu Crne Gore" i na svojoj internet stranici.

(6) Predsjednika Odbora iz reda članova Odbora na njihov predlog, imenuje starješina Ministarstva, a zamjenika predsjednika imenuje predsjednik Odbora iz reda članova Odbora.

(7) Predsjednik Odbora predstavlja i organizuje rad Odbora.

(8) U slučaju odsutnosti predsjednika Odbora zamjenik predsjednika predstavlja i organizuje rad Odbora.

(9) Stručne i administrativne poslove za potrebe Odbora vrši sekretar Odbora (u daljem tekstu: sekretar).

(10) Sekretar može da bude lice koje ima najmanje VII1 nivo kvalifikacija obrazovanja u oblasti pravnih nauka i koje je zaposleno u Komori.

(11) Način pokretanja postupka i način izbora članova Odbora i postupak pred vijećem propisuje Ministarstvo.

Nezavisnost, nepristrasnost i povjerljivost

Član 191

(1) Članovi Odbora dužni su da:

- sprovode postupak nezavisno i nepristrasno,
- ne nastupaju kao predstavnici strana u postupku ili organizacija koje su ih predložile za članstvo u Odboru, niti da primaju ili traže instrukcije u vezi sa predmetom spora,
- čuvaju kao tajnu podatke dobijene tokom rada u Odboru i po okončanju postupka, u skladu sa zakonom.

(2) Članovi Odbora ne mogu svjedočiti u građanskom sudskom postupku o informacijama ili ispravama do kojih su došli u postupcima pred Odborom.

(3) Članovi Odbora dužni su da u trenutku imenovanja potpišu izjavu o prihvatanju obaveza iz st. 1 i 2 ovog člana.

(4) Članovi Odbora odgovorni su za štetu prouzrokovanu povredom iz stava 1 alineja 3 ovog člana.

Prestanak mandata

Član 192

(1) Mandat članu Odbora prestaje:

1) istekom mandata;

2) ako je osuđen za krivično djelo na bezuslovnu kaznu zatvora u trajanju od najmanje šest mjeseci, ili za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje poslova arbitraže;

3) na lični zahtjev člana;

4) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti prilikom obavljanja svojih dužnosti;

5) zloupotrebom položaja;

6) gubitkom radne sposobnosti za obavljanje poslova u Odboru;

7) smrću.

(2) U slučajevima iz stava 1 tač. 2 do 6 ovog člana predsjednik Odbora obavještava Komoru, odnosno organizaciju potrošača da su se stekli uslovi za prestanak mandata.

(3) U slučaju prestanka mandata članu Odbora iz stava 1 ovog člana, novi član Odbora imenuje se u roku od 60 dana od dana prestanka mandata, u skladu sa ovim zakonom.

Pokretanje postupka i izuzeci

Član 193

(1) Postupak pred Odborom može da pokrene samo potrošač.

(2) Odbor ne rješava spor ako je zahtjev u vezi sa:

1) smrću, tjelesnom povredom ili narušavanjem zdravlja;

2) pružanjem zdravstvenih ili pravnih usluga;

3) prenosom prava na nepokretnostima;

4) vrijednošću spora koja prelazi 10.000,00 eura;

5) slučajem za koji je drugim zakonom uređen postupak vansudskog rješavanja.

Odbijanje odlučivanja zbog postojanja posebnih organa

Član 194

(1) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovan poseban organ za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova i ustupiti je tom organu.

(2) Informacije o vrstama potrošačkih sporova o kojima rješavaju organi iz stava 1 ovog člana Odbor objavljuje na svojoj internet stranici.

Sporazum o rješavanju spora

Član 195

(1) Prethodni sporazum potrošača i trgovca o prihvatanju vansudske zaštite ne obavezuje potrošača na pokretanje postupka pred Odborom.

(2) Ako potrošač pokrene spor, a nije očigledno da je upoznat da postupak može rezultirati donošenjem obavezujuće odluke, Odbor će potrošača o tome obavijestiti i omogućiti mu da, ako se sa tim ne slaže, povuče tužbu.

(3) Trgovac se može ugovorom obavezati da će, ako potrošač započne postupak pred Odborom, prihvatiti odluku Odbora kao obavezujuću.

Pokušaj rješenja spora neposredno sa trgovcem

Član 196

(1) Potrošač je dužan da, prije podnošenja tužbe Odboru, pokuša da riješi spor neposredno sa trgovcem.

(2) Ako potrošač nije pokušao da riješi spor u skladu sa stavom 1 ovog člana, predsjednik Odbora će odbaciti tužbu potrošača.

(3) Uslov iz stava 1 ovog člana smatra se ispunjenim i ako je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa članom 27 ovog zakona.

Tužba i preispitivanje njene dopuštenosti

Član 197

(1) Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe u pisanoj formi ili u elektronskom obliku.

(2) Odbor će odbaciti tužbu, osim u slučajevima iz člana 169 ovog zakona, ako:

1) vrijednost spora prelazi 10.000 eura;

2) se utvrdi da predmet nije podoban za odlučivanje u postupku pred Odborom, naročito-i ako se radi o izrazito složenom sporu ili se zahtijeva detaljno ispitivanje svjedoka ili je naknada za mišljenje vještaka koje je neophodno za donošenje odluke znatno nesrazmjerna vrijednosti zahtjeva.

(3) Odbor će se oglasiti nenadležnim za odlučivanje po tužbi, ako spor proizilazi iz potrošačkog ugovora za koji je osnovano tijelo za rješavanje sporova i ustupiće tužbu tom tijelu.

Odgovor na tužbu

Član 198

Odbor dostavlja trgovcu primjerak tužbe u roku od pet dana od prijema tužbe i poziva ga da u roku od 15 dana od dana dostavljanja tužbe dostavi odgovor na tužbu u kome treba da se izjasni o tužbenom zahtjevu, činjenicama i dokazima navedenim u tužbi.

Imenovanje vijeća

Član 199

(1) U sporu odlučuje vijeće, sačinjeno od tri člana.

(2) Predsjednik Odbora imenuje dva člana vijeća, po jednog sa liste članova koje je izabrala Komora, odnosno organizacija potrošača, u roku od pet dana od dana prijema odgovora na tužbu.

(3) Imenovani članovi vijeća sporazumno imenuju trećeg člana koji će obavljati funkciju predsjednika vijeća, u roku od pet dana od dana imenovanja tih članova.

(4) Ako članovi vijeća u roku iz stava 3 ovog člana ne imenuju predsjednika vijeća, predsjednika vijeća će imenovati predsjednik Odbora.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, potrošač i trgovac se mogu sporazumjeti da spor rješava jedan član Odbora koji ima ulogu vijeća, a imenuje ga predsjednik Odbora.

Izuzeće člana vijeća

Član 200

(1) Izuzeće člana vijeća može se zatražiti ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u nepristrasnost ili nezavisnost tog člana vijeća, osim ako je član vijeća obavijestio strane u postupku o tim okolnostima, a nijedna strana po obavještenju nije istakla prigovor na njegov izbor.

(2) Član vijeća dužan je da, bez odlaganja, obavijesti predsjednika Odbora o svim okolnostima koje mogu izazvati osnovanu sumnju u njegovu nezavisnost ili nepristrasnost.

(3) Predlog za izuzeće imenovanog člana vijeća može podnijeti svaka stranka.

(4) Predsjednik Odbora dužan je da, nakon saslušanja člana vijeća čije se izuzeće traži, bez odlaganja, donese odluku po predlogu za izuzeće.

(5) Vijeće, uključujući člana zbog kog je pokrenut postupak izuzeća, može da nastavi sa postupkom do trenutka donošenja odluke o izuzeću, ali ne može da donese konačnu odluku o predmetu spora.

(6) Ako se traži izuzeće člana vijeća koji je predsjednik Odbora, odluku o izuzeću donosi Odbor.

Obavezujuća odluka

Član 201

Odluka vijeća ima snagu pravosnažne sudske presude i izvršna je, ako je trgovac prije ili poslije početka postupka izjavio da prihvata odluku Odbora kao obavezujuću.

Neobavezujuća odluka

Član 202

(1) Prethodni sporazum potrošača i trgovca o prihvatanju vansudske zaštite ne obavezuje potrošača na pokretanje postupka pred Odborom.

(2) Ako potrošač pokrene spor, a nije upoznat da postupak može da se okonča donošenjem obavezujuće odluke, Odbor će potrošača o tome obavijestiti i omogućiti mu da, ako se sa tim ne slaže, povuče tužbu.

(3) Ako nijesu ispunjeni uslovi iz člana 201 ovog zakona i ako u postupku nije postignuto poravnanje, vijeće donosi preporuku (neobavezujuća odluka).

(4) Preporuka ne utiče na pravo potrošača da traži zaštitu svojih prava u sudskom postupku.

(5) Protiv neobavezujuće odluke vijeća ne može se izjaviti žalba ni tužba za poništaj, ili drugi pravni lijek.

Obustavljanje postupka

Član 203

(1) Vijeće obustavlja postupak bez donošenja odluke u predmetu spora ako:

1) odlučivanje o zahtjevu nije moguće na osnovu predloženih dokaza;

2) smatra da nastavak postupka nije potreban jer je spor riješen na drugi način;

3) je potrošač povukao tužbu

(2) Odluku o obustavljanju postupka po tužbi donosi vijeće, koje pisanim putem, bez odlaganja, obavještava stranke u postupku o obustavljanju i razlozima za obustavljanje postupka.

Objavljivanje odluka

Član 204

(1) Trgovac je dužan da, u roku od 30 dana od dana prijema odluke, obavijesti Odbor da li je izvršio obavezu utvrđenu odlukom Odbora.

(2) Ako trgovac u roku iz stava 1 ovog člana ne dostavi obavještenje ili dostavi negativan odgovor, Odbor je dužan da, u obimu koji je odredilo vijeće, objavi sažetak odluke na internet stranici Odbora, kojim se otkriva samo identitet trgovca, ne i potrošača.

(3) Ako trgovac naknadno obezbijedi dokaz da se presuda suda o istoj stvari znatno razlikuje od odluke Odbora, sažetak odluke Odbora briše se sa internet stranice.

(4) Odbor objavljuje i sažetke svojih najvažnijih odluka, bez otkrivanja identiteta strana u sporu, kako bi predstavio svoj rad i uticao na podizanje svijesti javnosti o pravima potrošača.

Troškovi

Član 205

(1) Svaka stranka u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i slično).

(2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ako se radi o obavezujućoj odluci po kojoj je trgovac izgubio spor, trgovac je dužan da potrošaču naknadi troškove koje je imao u vezi sa vođenjem postupka.

(3) Taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20,00 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća.

(4) Ako se utvrdi da neosnovana tužba predstavlja zloupotrebu prava, Odbor će narediti tužiocu da plati dodatnu naknadu u iznosu od 50,00 eura.

(5) Predsjednik Odbora, na predlog vijeća, može da odluči da potrošač bude oslobođen troškova izvođenja dokaza vještačenjem koji će biti obezbijeđeni iz sredstava Odbora u granicama raspoloživih finansijskih mogućnosti.

Naknada za rad

Član 206

(1) Članovi Odbora imaju pravo na nagradu i naknadu troškova za rad u vijeću, a predsjednik i zamjenik predsjednika Odbora imaju i pravo na nagradu za vođenje Odbora.

(2) Sredstva iz stava 1 ovog člana obezbjeđuju se iz budžeta Crne Gore i sredstava iz člana 205 st. 3 i 4 ovog zakona.

(3) Nagrada i naknada iz stava 1 ovog člana za rad u vijeću, određuje se prema sljedećim kriterijumima:

- vrijednosti predmeta,
- načinu rješavanja spora i
- vrsti tužbe.

(4) Na osnovu kriterijuma iz stava 3 ovog člana, nagrada se utvrđuje posebno za arbitra pojedinca, predsjednika vijeća i člana vijeća.

(5) Predsjedniku Odbora i zamjeniku predsjednika kada obavlja poslove predsjednika Odbora u njegovom odsustvu, utvrđuje se i mjesečna nagrada za vođenje Odbora na osnovu kriterijuma broj predmeta u mjesecu na koji se nagrada odnosi.

(6) Visina nagrade i naknade iz stava 1 ovog člana određuje se na osnovu metodologije za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta za kriterijume prema kojima se određuju nagrade i naknade troškova za rad u vijeću, odnosno nagrade za vođenje Odbora.

(7) Nagrade i naknada iz stava 1 ovog člana isplaćuju se mjesečno.

(8) Metodologiju za određivanje visine i vrijednosti koeficijenta iz stava 6 ovog člana propisuje Vlada Crne Gore (u daljem tekstu: Vlada).

Izvještaj o radu Odbora

Član 207

(1) Odbor je dužan da godišnji izvještaj o radu dostavi Ministarstvu, najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu.

(2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

Glava V

SPROVOĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA

I. NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Sadržina i donošenje Nacionalnog programa

Član 208

(1) Nacionalnim programom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) određuje se politika zaštite potrošača, prioritetne aktivnosti i uslovi za sprovođenje Nacionalnog programa.

(2) Nacionalni program donosi Vlada na period od tri godine.

(3) Nacionalni programa donosi se do 31. marta prve godine važenja Nacionalnog programa.

Akcioni plan za sprovođenje Nacionalnog programa

Član 209

(1) Radi sprovođenja Nacionalnog programa Vlada donosi akcioni plan, na period od godinu dana.

(2) Akcionim planom iz stava 1 ovog člana, utvrđuju se poslovi, zadaci, obim, nosioci i dinamika sprovođenja, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi uslovi za njegovu realizaciju.

(3) Akcioni plan za prvu godinu sprovođenja Nacionalnog programa donosi se istovremeno sa Nacionalnim programom, a za naredne godine važenja Nacionalnog programa do 31. marta tekuće godine.

Izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa i akcionog plana

Član 210

(1) Ministarstvo podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa najkasnije do 31. marta tekuće za prethodnu godinu, koji sadrži:

1) izvještaj o sprovođenju akcionog plana,
2) podatke iz evidencije o inspekcijskom nadzoru i nadzoru (u daljem tekstu: nadzoru) u skladu sa članom 217 ovog zakona, i

3) podatke o ostalim aktivnostima u sprovođenju politike zaštite potrošača (mjere utvrđene zakonom, jačanje kapaciteta, naročito obuke i stručna usavršavanja, informisanje i obrazovanje potrošača, sprovođenje posebnih projekata i drugo).

(2) Radi objedinjavanja godišnjeg izvještaja o sprovođenju Nacionalnog programa, nosioci zaštite potrošača iz člana 212 ovog zakona dužni su da sačine izvještaj o sprovođenju akcionog plana sa podacima iz stava 1 tač. 2 i 3 ovog člana i taj izvještaj dostave Ministarstvu najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu.

(3) Izvještaj iz stava 2 ovog člana sastavni je dio godišnjeg izvještaja o radu koji nosilac zaštite potrošača sačinjava u skladu sa posebnim zakonom.

(4) Završni izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa Vlada dostavlja Skupštini Crne Gore na razmatranje.

Ustupanje realizacije pojedinih poslova

Član 211

(1) Obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom može se ustupiti organizacijama potrošača koje su upisane u evidenciju organizacija potrošača iz člana 225 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača ili drugim pravnim i fizičkim licima koja obavljaju djelatnost, odnosno vrše poslove u oblasti zaštite potrošača, na osnovu javnog oglasa.

(2) Javni oglas za ustupanje obavljanja pojedinih poslova iz stava 1 ovog člana raspisuje Ministarstvo, odnosno drugi organi državne uprave iz člana 212 stav 1 ovog zakona - nosioci zaštite potrošača, u roku od 90 dana od donošenja akcionog plana.

(3) Bliže uslove koje treba da ispunjavaju organizacije potrošača ili druga pravna ili fizička lica kojima se može ustupiti obavljanje pojedinih poslova iz stava 1 ovog člana i način sprovođenja oglasa iz stava 2 ovog člana utvrđuje Vlada.

II. SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA

1. Nosioci zaštite potrošača

Saradnja nosilaca zaštite potrošača

Član 212

(1) Nosioci zaštite potrošača su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača, jedinice lokalne samouprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 234 stav 4 ovog zakona, kao i Komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.

(2) Radi razvoja sistema i ostvarivanja politike zaštite potrošača nosioci zaštite potrošača iz stava 1 ovog člana dužni su da međusobno sarađuju.

(3) Saradnja sa jedinicama lokalne samouprave realizuje se neposredno i preko Zajednice opština.

2. Zaštita potrošača na državnom nivou

Nadležnost Ministarstva

Član 213

(1) Ministarstvo je dužno da, u saradnji sa drugim nosiocima zaštite potrošača, štiti prava i interese potrošača.

(2) Ministarstvo je nadležno da:

1) prati sprovođenje propisa kojiam se štite interesi potrošača;

2) daje predloge za unaprjeđenje i razvoj politike zaštite potrošača;

3) predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju, razmatra i objedinjava izvještaje nosilaca zaštite potrošača i podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju Nacionalnog programa;

4) sarađuje sa drugim nosiocima zaštite potrošača;

5) sarađuje sa organima drugih država nadležnim za zaštitu potrošača i međunarodnim organizacijama za zaštitu potrošača;

6) sarađuje sa mrežom Evropskih potrošačkih centara i nadležnim organima država Evropskog ekonomskog prostora (u daljem tekstu: EEP) u skladu sa zakonom kojim se uređuje pružanje usluga;

7) vrši i druge poslove u vezi sa zaštitom potrošača, u skladu sa zakonom.

(3) Informacije koje se dobiju u skladu sa stavom 2 tačka 6 ovog člana Ministarstvo objavljuje na internet stranici.

(4) Informacije iz stava 3 ovog člana odnose se na:

1) uslove za pristup i pružanje usluga koji se primjenjuju u državama EEP, a naročito uslugama u vezi sa zaštitom potrošača;

2) sredstva pravne zaštite u slučaju spora između pružaoca i korisnika usluge;

3) kontakt podatke organizacija ili udruženja nadležnih za zaštitu potrošača, uključujući mrežu Evropskih potrošačkih centara, koji pružaocima ili korisnicima usluga mogu pružiti pomoć.

(5) Na zahtjev potrošača, Ministarstvo dostavlja i druge informacije koje su od značaja za prekograničnо korišćenje usluga iz stava 4 ovog člana.

(6) Na zahtjev nadležnih organa država EEP, Ministarstvo dostavlja informacije iz stava 4 ovog člana, bez odlaganja.

Jedinstvena nacionalna kontakt tačka

Član 214

(1) Ministarstvo uspostavlja jedinstvenu nacionalnu kontakt tačku (u daljem tekstu: jedinstvena kontakt tačka), kao posebnu organizacionu jedinicu koja je odgovorna za koordinaciju nadzora i izvršnih ovlašćenja nadležnih organa i drugih javnih organa i tijela u vezi sa povredama propisa kojima se štite interesi potrošača.

(2) Jedinstvena kontakt tačka obavlja i poslove Ministarstva iz člana 213 stav 2 tač. 5 i 6 i st. 3, 5 i 6 i člana 233 ovog zakona, kao i druge poslove utvrđene ovim zakonom.

Nadležnosti organa odgovornih za sprovođenje nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača

Član 215

(1) Organi državne uprave, organi uprave, nezavisna pravna lica i samostalne organizacije iz člana 234 ovog zakona vrše nadzor nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Pored nadležnosti iz stava 1 ovog člana, nadležni organi dužni su da:

1) učestvuju u pripremi Nacionalnog programa i akcionog plana;

2) realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju akcionog plana na način i u roku iz člana 210 stav 2 ovog zakona;

3) ažurno i pravilno vode evidenciju iz nadzora u skladu sa ovim zakonom;

4) vrše i druge poslove, u skladu sa zakonom.

Saradnja nadležnih organa

Član 216

(1) U cilju pravilne primjene propisa kojima se štite interesi potrošača i efikasnog i djelotvornog izvršavanja nadležnosti, nadležni organi su dužni da međusobno sarađuju, kao i sa drugim javnim organima i tijelima na osnovu tih propisa i zakona kojim se uređuje inspekcijski nadzor.

(2) Drugi javni organi i tijela iz stava 1 ovog člana, dužna su da na zahtjev nadležnog organa preduzimaju sve potrebne mjere iz svoje nadležnosti kako bi obezbijedili prestanak ili zabranu povreda propisa kojima se štite interesi potrošača.

(3) O preduzetim mjerama iz stava 2 ovog člana, drugi javni organi i tijela redovno obavještavaju nadležne organe.

Evidencija podataka o nadzoru

Član 217

(1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave, organi uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi nosioci zaštite potrošača nadležni za nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača, dužni su da u skladu sa ovim zakonom, unose u evidenciju podatake o nadzoru, uključujući i podatke o primljenim žalbama i drugim podnescima potrošača i njihovom rješavanju, kao i o drugim aktivnostima koje se odnose na zaštitu potrošača.

(2) Evidencije iz stava 1 ovog člana vode se u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača, a podatke unose nadležne inspekcije u Ministarstvu, drugim organima državne uprave i organima uprave iz člana 234 stav 2 ovog zakona.

(3) Drugi nosioci zaštite potrošača iz reda nadležnih organa iz člana 234 ovog zakona evidenciju iz stava 1 ovog člana mogu da unose u Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača, o čemu su dužni da podnesu zahtjev za registraciju.

(4) Kontakt tačka će po zahtjevu za registraciju iz stava 3 ovog člana u roku od osam dana od dana podnošenja tog zahtjeva, rješenjem odlučiti o dodijeli statusa učesnika Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača.

(5) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 ovog člana propisuje Ministarstvo.

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača

Član 218

(1) Ministarstvo uspostavlja, održava, unapređuje, vodi Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: CISZP), prati njegovo korišćenje i vodi evidenciju o učesnicima CISZP.

(2) CISZP obuhvata informacioni sistem za evidenciju, obradu i čuvanje podataka iz nadzora, uključujući i podatke iz nadzora po primljenim žalbama i drugim podnescima (pitanja, inicijative) potrošača i njihovom rješavanju, u sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača.

(3) CISZP-om upravlja kontakt tačka (u daljem tekstu: Kontakt tačka CISZP-a), koja funkcioniše u sastavu jedinstvene kontakt tačke.

(4) CISZP putem elektronskih sredstava učesnicima CISZP treba da omogući naročito:

1) evidenciju i dostavljanje podataka iz nadzora Ministarstvu i Kontakt tački, u skladu sa članom 217 ovog zakona;

2) međusobnu razmjenu informacija i saradnju u sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača;

3) saradnju sa nadležnim organima država članica Evropske unije u slučaju prekogranične zaštite potrošača;

4) slobodan pristup, pretraživanje, pregled i preuzimanje podataka, informacija i druge dokumentacije o sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača;

5) prijem žalbi, pitanja i inicijativa potrošača u vezi sa primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, i njihovo rješavanje u skladu sa zakonom.

(5) Učesnik CISZP dužan je da odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za CISZP (u daljem tekstu: koordinator) i Kontakt tački dostavi rješenje o određivanju koordinatora za CISZP.

(6) Sredstva za razvoj, unaprjeđenje i održavanje CISZP obezbjeđuju se u budžetu Crne Gore.

(7) Ministarstvo može donijeti posebno uputstvo o postupanju Kontakt tačke.

(8) Bliži način rada CISZP utvrđuje Vlada.

Obaveza ažurnog i pravilnog korišćenja CISZP

Član 219

(1) Učesnik CISZP dužan je da ažurno i pravilno koristi CISZP i odgovoran je za tačnost unesenih podataka.

(2) U slučaju neažurnog ili nepravilnog korišćenja CISZP, Kontakt tačka bez odlaganja upozorava koordinatora i određuje rok za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti.

(3) Ako koordinator ne postupi u skladu sa upozorenjem iz stava 2 ovog člana u određenom roku, Kontakt tačka o tome obavještava rukovodioca učesnika CISZP u roku od tri dana od dana isteka tog roka.

(4) Ako učesnik CISZP ne otkloni neažurnost ili nepravilnost u korišćenju CISZP u roku iz stava 3 ovog člana, Kontakt tačka CISZP o tome u roku od osam dana obavještava upravnu inspekciju.

Evidencija podataka o potrošačkim sporovima

Član 220

(1) Evidenciju o potrošačkim sporovima i njihovom rješavanju, u skladu sa ovim zakonom dužni su da vode:

1) sudovi nadležni za rješavanje potrošačkih sporova, i

2) tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(2) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 tačka 1 ovog člana propisuje organ državne uprave nadležan za poslove pravosuđa.

(3) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dosta vljanje podataka iz stava 1 tačka 2 ovog člana propisuje Ministarstvo.

Savjet za zaštitu potrošača

Član 221

(1) Radi davanja predloga za odlučivanje o stručnim pitanjima i za stručnu pomoć u postupku donošenja odluka i pripreme propisa iz oblasti zaštite potrošača Vlada osniva Savjet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savjet).

(2) Članovi Savjeta imenuju se iz reda predstavnika nosioca zaštite potrošača iz člana 212 stav 1 ovog zakona i nezavisnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača.

(3) Za člana Savjeta može biti imenovano lice koje ima:

- najmanje VII1 nivo kvalifikacije obrazovanja;
- najmanje jednu godinu radnog iskustva u oblasti zaštite potrošača ili najmanje dvije godine radnog iskustva na drugim poslovima.

(4) Predsjednika i članove Savjeta imenuje Vlada, na period od četiri godine.

(5) Za potrebe Savjeta stručne i administrativne poslove vrši Ministarstvo.

(6) Rad Savjeta je javan.

(7) Aktom iz stava 1 ovog člana uređuju se i pitanja od značaja za rad Savjeta.

Poslovi Savjeta

Član 222

U vršenju poslova iz člana 221 stav 1 ovog zakona Savjet:

1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;
2) daje preporuke o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra propise koji se donose u toj oblasti;
3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana;
4) prati realizaciju i učestvuje u pripremi godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa i predlaže određene mjere za:
   - zaštitu zdravlja, bezbjednosti i ekonomskih interesa potrošača,
   - unaprjeđenje pravne zaštite,
   - unaprjeđenje informisanja i obrazovanja,
   - podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača;
5) donosi poslovnik o radu Savjeta.

3. Zaštita potrošača na lokalnom nivou

Nadležnost jedinica lokalne samouprave

Član 223

(1) Jedinice lokalne samouprave dužne su da učestvuju u zaštiti potrošača na svom području preduzimanjem mjera i aktivnosti iz svoje nadležnosti, a naročito da:

1) podstiču djelovanje organizacija potrošača, posebno organizovanje savjetovališta za potrošače, radi boljeg informisanja, savjetovanja i edukacije potrošača radi ostvarivanja njihovih prava i interesa;
2) planiraju aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svom području u skladu sa politikom zaštite potrošača;
3) realizuju planirane aktivnosti i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o sprovođenju akcionog plana na način i u roku iz člana 210 stav 2 ovog zakona;
4) vrše i druge poslove utvrđene zakonom.

(2) Jedinice lokalne samouprave mogu da pružaju pomoć u radu organizacija potrošača obezbijeđivanjem prostora i drugih uslova za rad tih organizacija.

4. Organizacije potrošača

Oblici udruživanja potrošača

Član 224

(1) Radi zaštite svojih prava i interesa potrošači se mogu udruživati i osnivati organizacije potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Organizacije potrošača u smislu ovog zakona su organizacije koje su osnovane u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad i djelovanje nevladinih organizacija, i koje su:

1) osnovane radi zaštite prava i interesa potrošača;

2) nezavisne u smislu člana 227 ovog zakona.

(3) Organizacije potrošača štite interese potrošača u svim ili u određenim oblastima i mogu djelovati na državnom i/ili lokalnom nivou.

(4) Organizacije potrošača mogu da se udružuju u saveze radi boljeg uticaja na politiku zaštite potrošača, kao i radi predstavljanja i učešća u organima i organizacijama na državnom i/ili lokalnom nivou i međunarodnim organizacijama potrošača.

Evidencija organizacija potrošača

Član 225

(1) Evidenciju organizacija potrošača i saveza organizacija potrošača vodi Ministarstvo.

(2) Organizacija potrošača upisuje se u evidenciju iz stava 1 ovog člana, ako pored uslova iz člana 224 stav 2 ovog člana ispunjava i sljedeće uslove i to da:

1) je statutom utvrdila zaštitu prava i interesa potrošača kao pretežnu djelatnost;

2) je u oblasti zaštite potrošača stvarno aktivna najmanje tri godine;

3) raspolaže odgovarajućim kadrovskim i tehničkim kapacitetima za obavljanje djelatnosti zaštite potrošača.

(3) Upis u evidenciju iz stava 2 ovog člana vrši se na osnovu zahtjeva koji sadrži:

1) broj rješenja o upisu u Registar nevladinih organizacija koji se vodi kod organa državne uprave nadležnog za poslove nevladinih organizacija;

2) ime i prezime lica ovlašćenog za zastupanje organizacije.

(4) Uz zahtjev za upis organizacija potrošača podnosi:

1) kopiju akta o osnivanju;

2) kopiju statuta;

3) izjavu da je organizacija potrošača nezavisna u skladu sa ovim zakonom, potpisanu od ovlašćenog lica;

4) godišnje izvještaje o sprovedenim aktivnostima i postignutim rezultatima u oblasti zaštite potrošača, uključujući i finansijske izvještaje za prethodne tri godine.

(5) Ministarstvo cijeni ispunjenost uslova iz stava 2 ovog člana i o upisu u evidenciju iz stava 1 ovog člana, u roku od 15 dana od dana prijema zahtjeva iz stava 3 ovog člana podnosiocu zahtjeva izdaje potvrdu.

(6) Evidencija iz stava 1 ovog člana vodi se u obliku knjige tvrdog poveza čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku.

(7) Organizacija potrošača koja prestane da ispunjava uslove iz stava 2 ovog člana ili koja ne dostavi godišnji izvještaj iz člana 226 stav 3 ovog zakona brisaće se iz evidencije organizacija potrošača.

(8) Odredbe st. 2 do 8 ovog člana primjenjuju se i na saveze organizacija potrošača.

(9) Bliže kadrovske i tehničke uslove iz stava 2 tačka 3 ovog člana, način upisa i brisanja, kao i sadržaj i način vođenja evidencije organizacija potrošača propisuje Ministarstvo.

Aktivnosti organizacija potrošača

Član 226

(1) Organizacija potrošača:

1) obavještava i savjetuje potrošače radi informisanja i edukacije o njihovim pravima i obavezama, pomaže potrošačima u rješavanju sporova sa trgovcima i štiti kolektivne interese potrošača, u skladu sa ovim zakonom;

2) vodi evidencije o primljenim prijavama potrošača i postupcima preduzetim za njihovo rješavanje;

3) daje primjedbe i predloge u postupku donošenja propisa koji se odnose na oblast zaštite potrošača učešćem u javnoj raspravi;

4) učestvuje u pripremi Nacionalnog programa i njegovoj realizaciji;

5) ispituje i vrši uporedne analize proizvoda preko imenovanih, odnosno ovlašćenih organizacija, odnosno imenovanih organizacija za ocjenjivanje usaglašenosti, u skladu sa zakonom, uz obavezno saopštavanje rezultata javnosti;

6) sarađuje sa odgovarajućim domaćim i međunarodnim organima i organizacijama koje se bave zaštitom potrošača;

7) vrši i druge poslove u oblasti zaštite potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Za sprovođenje poslova iz stava 1 tačka 1 ovog člana organizacije potrošača mogu organizovati savjetovališta.

(3) Organizacije potrošača dužne su da učine dostupnim javnosti godišnji izvještaj o radu i dostave ga Ministarstvu, najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu.

(4) Godišnji izvještaj iz stava 3 ovog člana sadrži i podatke o finansiranju i to: pregled svih prihoda, izvora prihoda i troškova organizacija potrošača.

Nezavisnost organizacija potrošača

Član 227

(1) U ostvarivanju zaštite prava i interesa potrošača organizacije potrošača i njihovi savezi nezavisni su od organa vlasti na državnom i lokalnom nivou, interesa trgovaca, političkih stranaka i sindikata.

(2) Lica koja su zasnovala radni odnos u državnom organu, organu državne uprave, organu uprave, jedinici lokalne samouprave, lokalne uprave u skladu sa zakonom i lica na rukovodećim položajima kod trgovaca, kao i lica na rukovodećim položajima u političkoj stranci i sindikalnoj organizaciji ne smiju imati rukovodeći položaj u organima upravljanja organizacije potrošača i njihovim savezima.

(3) Organizacije potrošača ne mogu koristiti bespovratna finansijska sredstva od trgovca i drugih učesnika na tržištu, osim kotizaciju za organizovanje seminara ili sličnih aktivnosti u skladu sa članom 228 ovog zakona.

(4) Nezavisnost organizacija potrošača uređuje se statutom.

Finansiranje organizacija potrošača

Član 228

(1) Organizacije potrošača mogu da se finansiraju iz:

1) članarina;

2) kotizacije za organizovanje seminara, konferencija, okruglih stolova i drugih aktivnosti u oblasti zaštite potrošača;

3) sredstava budžeta Crne Gore za poslove zaštite potrošača, na osnovu javnog oglasa, u skladu sa zakonom kojim se uređuju nevladine organizacije;

4) sredstava budžeta Crne Gore za obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom, odnosno akcionim planom koji se ustupaju na osnovu javnog oglasa u skladu sa aktom iz člana 211 stav 3 ovog zakona;

5) donacija; i

6) drugih izvora, u skladu sa zakonom.

(2) Pravo učešća na javnom oglasu iz stava 1 tačka 4 ovog člana imaju organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 225 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(3) Organizacije potrošača dužne su da sredstva iz stava 1 tač. 2 do 5 ovog člana transparentno koriste u skladu sa zakonom.

III. INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA

Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima

Član 229

(1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača.

(2) Pravo na obrazovanje potrošača radi sticanja znanja o pravima, obavezama i postupku ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja potrošačkih prava i pružanje pravne pomoći za zaštitu potrošača ostvaruje se u

obrazovnim ustanovama (predškolskim ustanovama, osnovnim i srednjim školama, fakultetima), organizacijama potrošača, kao i putem sredstava javnog informisanja.

Nastavni planovi i program

Član 230

(1) Ministarstvo, zajedno sa organom državne uprave nadležnim za poslove obrazovanja, učestvuje u pripremanju vaspitnih i obrazovnih programa zaštite potrošača u okviru nastavnih planova i programa.

(2) Organi iz stava 1 ovog člana i organizacije potrošača sarađuju sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovode druge aktivnosti informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača.

(3) Saradnja sa vaspitno-obrazovnim institucijama i sprovođenje informisanja i edukacije iz oblasti zaštite potrošača obavezni su dio aktivnosti Nacionalnog programa iz člana 208 ovog zakona.

Glava VI

UPRAVNO-PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

Zahtjev za zaštitu prava (žalba potrošača)

Član 231

(1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 28 stav 1 ovog zakona potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (u daljem tekstu: žalba potrošača) nadležnoj inspekciji, odnosno drugom nadležnom organu iz člana 234 st. 2 do 5 ovog zakona koji će preduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.

(2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti žalbu iz stava 1 nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

(3) Ako potrošač prije podnošenja žalbe iz stava 1 ovog člana nije podnio trgovcu prigovor iz člana 27 ovog zakona ili ako je žalba nerazumljiva ili nepotpuna, nadležni organ iz stava 1 ovog člana će bez odlaganja, a najkasnije u roku od tri dana od dana prijema žalbe, zahtijevati od potrošača da nedostatke otkloni i odrediti rok za njihovo otklanjanje.

(4) Ako potrošač ne otkloni nedostatke u određenom roku, nadležni organ iz stava 1 ovog člana će, u roku od sedam dana od dana isteka roka iz stava 3 ovog člana, rješenjem odbiti žalbu.

(5) Ako nadležni organ iz stava 1 ovog člana po žalbi potrošača, neposrednim uvidom i/ili sprovođenjem drugih propisanih radnji, bez uključivanja stručnih lica i organizacija, može da utvrdi da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, a naročito prava koja se odnose na cijenu, saobraznost proizvoda ugovoru, komercijalnu garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, preduzeće mjere u skladu sa zakonom i rješenjem narediti trgovcu da postupi po žalbi potrošača.

(6) Kada se u postupku iz stava 5 ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnosi na saobraznost proizvoda, komercijalnu garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se, na predlog potrošača ili trgovca, dokazivati vještačenjem od strane angažovanih nadležnih stručnih organizacija ili ovlašćenog sudskog vještaka.

(7) Rok za donošenje i dostavljanje rješenja po žalbi potrošača u slučaju sprovođenja postupka vještačenja iz stava 6 ovog člana je 60 dana od dana pokretanja postupka.

(8) Ako nadležni organ iz stava 1 ovog člana, na osnovu sprovedenih radnji iz st. 5 i 6 ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi odlučne činjenice da se radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona ili ako utvrdi da se ne radi o povredi prava potrošača iz ovog zakona, o tome će donijeti rješenje i uputiće potrošača da zaštitu svojih prava može tražiti u sudskom ili vansudskom postupku.

(9) Na pitanja zaštite prava potrošača u postupcima po žalbi nadležnom organu koja nijesu uređena ovim zakonom, primjenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje upravni postupak.

Troškovi vještačenja

Član 232

(1) Troškove vještačenja iz člana 231 stav 6 ovog zakona snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja.

(2) Stranka koja predlaže vještačenje treba da uplati predujam troškova za izvođenje tog dokaza, a ako se strane u

postupku saglase o vještačenju, nadležni organ iz člana 231 stav 1 ovog zakona odlučuje u kojoj mjeri stranke treba da uplate predujam za troškove vještačenja.

Izvještaj Ministarstva

Član 233

Ministarstvo je dužno da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji.

Glava VII

NADZOR

Nadležni organi, samostalne organizacije i nezavisna pravna lica

Član 234

(1) Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i propisa koji su donijeti na osnovu ovog zakona vrši Ministarstvo i organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

(2) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrši Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi uprave preko nadležnih inspekcija, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspekcija, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.

(3) Inspekcijski nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše i nezavisna pravna lica koja su ovlašćena za vršenje inspekcijskog nadzora.

(4) Nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlašćenih službenika, u skladu sa zakonom.

(5) Nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše i nezavisna pravna lica i organi lokalne uprave koji su nadležni da prilikom odlučivanja po žalbama potrošača vrše upravni nadzor nad radom pružaoca javnih usluga iz člana 37 ovog zakona, u skladu sa posebnim zakonom i zakonom kojim se uređuje upravni postupak.

(6) Listu organa iz st. 2 do 5 ovog člana, njihove nadležnosti (predmet nadzora), kao i listu propisa kojima se štite interesi potrošača, Vlada utvrđuje posebnim aktom, u skladu sa tim propisima.

Prikrivena kupovina

Član 235

(1) Radi utvrđivanja nepravilnosti u sprovođenju propisa kojima se štite interesi potrošača, inspektor je ovlašćen da bez prethodnog obavještavanja i legitimisanja subjektu nadzora, izvrši prikrivenu kupovinu u slučaju sumnje da lice obavlja djelatnost bez prethodne registracije, odnosno propisanog pristupa djelatnosti, ili da ne izdaje račun, ili da na drugi način ne poštuje odredbe propisa kojima se štite interesi potrošača, ako se na taj način mogu obezbijediti dokazi, odnosno utvrditi nepravilnosti ili podaci o licu koje ne poštuje odredbe propisa kojima se štite interesi potrošača.

(2) Ako se tokom postupka nadzora odnosno kupovine iz stava 1 ovog člana utvrdi povreda odredaba propisa kojima se štite interesi potrošača, trgovac je dužan da snosi trošak kupljenog proizvoda.

(3) Ako je tokom postupka nadzora potrebno sprovesti ispitivanje ili vještačenje proizvoda koji je kupljen prikrivenom kupovinom iz stava 1 ovog člana, troškove ispitivanja ili vještačenja snosi trgovac, ako se utvrdi da uzorci ne ispunjavaju zahtjeve utvrđene zakonom.

Minimum ovlašćenja nadležnih organa

Član 236

(1) U vršenju nadzora nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača, u cilju utvrđivanja činjenjeničnog stanja, nadležni organi imaju najmanje sljedeća ovlašćenja:

1) pristup svim relevantnim dokumentima, podacima ili informacijama povezanim sa povredom propisa kojima se štite interesi potrošača, u bilo kojem obliku ili formatu i bez obzira na medij ili mjesto na kojem se čuvaju;

2) od javnih ili drugih tijela, agencija ili fizičkih ili pravnih lica da zatraže dostavljanje relevantnih informacija, podataka ili dokumenata, u bilo kojem obliku ili formatu i bez obzira na medij ili mjesto na kojem se čuvaju, kako bi se utvrdilo da li je došlo ili bi moglo doći do povrede propisa kojima se štite interesi potrošača i

utvrdile činjenice i okolnosti povrede, uključujući praćenje finansijskih i tokova podataka, utvrđivanje identiteta lica uključenih u te tokove, kao i informacija o transakcionim računima i vlasnicima internet stranica;

3) po potrebi, u skladu sa zakonom uđu u prostorije, druge nepokretnosti ili prevozna sredstva koja trgovac kod koga se vrši nadzor koristi u svrhe povezane sa trgovinskom, poslovnom, zanatskom ili profesionalnom djelatnošću, ili da zahtijeva od drugih javnih organa da to učine radi ispitivanja, oduzimanja ili pribavljanja kopija informacija, podataka ili dokumenata, bez obzira na medij na kojem se čuvaju, kao i da zatraži od predstavnika ili zaposlenih kod tog trgovca objašnjenja o činjenicama, informacijama, podacima ili dokumentima koji se odnose na predmet inspekcijskog nadzora o čemu sačinjava zapisnik.

(2) Nadležni organi imaju najmanje i sljedeća izvršna ovlašćenja:

1) da donose privremene mjere radi izbjegavanja rizika od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača;

2) da zahtijevaju od trgovca odgovornog za povredu propisa kojima se štite interesi potrošača da preuzme obavezu prestanka povrede, odnosno da prihvati takvu obavezu od trgovca;

3) za primanje od trgovca, na njegovu inicijativu, korektivnih mjera u korist potrošača oštećenih navodnom povredom propisa kojima se štite interesi potrošača ili, po potrebi, da zahtijeva od trgovca da ponudi odgovarajuće mjere za otklanjanje štete potrošačima oštećenim tom povredom;

4) ako je primjenjivo, da obavijeste, odgovarajućim sredstvima, potrošače koji tvrde da su pretrpjeli štetu zbog povrede propisa kojima se štite interesi potrošača o načinu na koji mogu potraživati odštetu u skladu sa zakonom.

(3) Ako nije moguće efikasno obezbijediti prestanak ili zabranu povrede propisa kojima se štite interesi potrošača, i kako bi se izbjegao rizik od ozbiljne štete kolektivnim interesima potrošača, nadležni organi imaju naročito ovlašćenje da:

1) zahtijevaju uklanjanje sadržaja ili ograniče pristup online interface ili izdaju nalog da se potrošačima prilikom pristupa online interface jasno prikaže upozorenje u vezi sadržaja,

2) izdaju nalog pružaocu usluga trajnog skladištenja podataka na serveru (hosting) da ukloni, onemogući ili ograniči pristup online interface, ili

3) ako je potrebno, izdaju nalog registru domena ili licu koje upravlja registrom domena da izbrišu potpuno kvalifikovano ime domena i omoguće nadležnom organu da ga registruje, ili da zahtijevaju od trećeg lica ili drugog javnog tijela da sprovede takve mjere.

(4) Ovlašćenja propisana ovim zakono odnose se na organe iz člana 234 ovog zakona kada, u okviru svojih nadležnosti, vrše nadzor nad primjenom propisa kojima se štite interesi potrošača.

(5) Radi ostvarivanja pojedinih ovlašćenja iz ovog člana, nadležni organ može zatražiti saradnju sa drugim nadležnim organima ili drugim javnim organima ilii tijelima koja imaju ovlašćenja u skladu sa drugim propisima.

Upravne mjere

Član 237

(1) Pored upravnih mjera utvrđenih zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor, nadležni inspektor će rješenjem narediti trgovcu otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti, ako u toku inspekcijskog nadzora utvrdi da:

1) roba koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji ili je prodata nije označena na način propisan ovim zakonom (član 11);

2) je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 stav 2 tačka 2);

3) cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 14);

4) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 18);

5) nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 19);

6) za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine (član 20 stav 1 do 5);

7) potrošaču nije vratio razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 20 stav 6);

8) kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 21);

9) nije obavijestio potrošača o dostupnosti rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova i tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 22 stav 1);

10) nije obezbijedio dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke kao i, zajedno sa proizvođačem, djelova i aparata iz člana 22 stav 1 ovog zakona najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe potrošaču (član 22 stav 2);

11) nije obezbijedio odgovarajući materijal za pakovanje ili ako je uračunao težinu materijala u neto masu robe ili nije postupio u skladu sa obavezama koje se odnose na posebno pakovanje, ili je naplatio kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača ili trgovca (član 23);

12) ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);

13) pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25);

14) je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26);

15) u prodajnom objektu nije istakao obavještenje ili na drugi način nije obavijestio potrošača o načinu i mjestu podnošenja prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 27 stav 4);

16) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 27 st. 6 i 7);

17) na mjestu za podnošenje prigovora, u toku radnog vremena, nije obezbijedio prisutno lice ovlašćeno za prijem prigovora (član 27 stav 8);

18) nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili nije izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 29);

19) na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 34);

20) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu komercijalne garancije, odnosno o saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja, u skladu sa ovim zakonom, za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 35 stav 1);

21) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi "pred istekom roka upotrebe" (član 35 stav 5);

22) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa, odnosno promjenu pružaoca javne usluge pod uslovima propisanim ovim zakonom, ili nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine, ili nije omogućio besplatnu kontrolu računa ili na zahtjev potrošača ne dostavi detaljan izvještaj o neplaćenim dospjelim potraživanjima na način, pod uslovima i u roku propisanim ovim zakonom (član 37);

23) prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja ili ove uslove i promjene uslova nije objavio na propisani način ili za cijenu usluge od javnog interesa nije tražio mišljenje organizacije potrošača ili potrošača nije obavijestio o promjeni cijena i drugih uslova u propisanom roku ili cijenu usluge od javnog interesa nije obračunao prema stvarnoj potrošnji ako je to moguće, odnosno prema potrošnji, po utvrđenoj tarifi ili cjenovniku (član 38 st. 1, 2, 3, 5 i 6);

24) ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi ili nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 39);

25) kvalitet usluge od javnog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 40);

26) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41);

27) u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 42);

28) je potrošaču obustavio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku postupka u kome se račun osporava ili, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa, ili pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine ili pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 43 st. 1, 2, 3 i 4);

29) nije obezbijedio potrošački servis na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 44);

30) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, član 57 st. 3 do 6, član 58, član 60 stav 3 i čl. 61 i 65);

31) nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji i povezanom reklamnom materijalu (član 62 st. 2, 3 i 7 i član 65);

32) nije izdao izjavu o komercijalnoj garanciji potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 62 st. 6 i 7 i član 65);

33) je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrijebio izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem (čl. 63 i 65);

34) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju neisporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82);

35) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude nije obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način o podacima propisanim ovim zakonom (član 86 st. 1 i 2);

36) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (član 87);

37) nije izvršio ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenim zakonom, nije o tome bez odlaganja pisanim putem obavijestio potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije izvršio ugovor u tom naknadnom roku, ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 88 st. 1, 2, 3 i 5);

38) koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 90 st. 3 i 4);

39) nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protivčinidba za glavnu činidbu trgovca prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude (član 91 st. 1 i 3);

40) na zahtjev potrošača bez odlaganja nije izvršio povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prećutnog prihvatanja od strane potrošača (član 91 st. 2 i 3).

41) nije obezbijedio da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife, a uspostavio je telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa zaključenim ugovorom (član 92);

42) nije na jasan i razumljiv način, prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom (član 93 st. 3 i 4 i član 98 st. 1 i 2);

43) bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93 stav 3 ovog zakona (93 stav 5);

44) su informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona potrošaču dostavljene na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6);

45) obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, nije dostavljeno na crnogorskom jeziku (član 93 stav 7);

46) nije obezbijedio da sva sredstva komunikacije iz člana 93 stav 3 tačka 4 ovog člana potrošaču omogućavaju da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);

47) prije prihvatanja ponude nije obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 94 stav 3);

48) nije učinio za potrošača direktno i lako pristupačnim na internet stranici na kojoj su prikazane ponude, posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz člana 95 stav 1 tačka 1 ovog zakona (član 95 stav 2);

49) u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 99);

50) potrošaču nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100);

51) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 102 stav 1);

52) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 102 stav 3);

53) u slučaju ugovora zaključenog na daljinu, obavještenje nije prilagođeno sredstvu komunikacije na daljinu koje se koristi, i nije saopšteno na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 103 stav 1);

54) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 103 stav 2);

55) na početku komunikacije nije naveo svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva, ako za potrebe zaključenja ugovora trgovac kontaktira potrošača putem telefona (član 103 stav 3);

56) u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, nije potrošaču dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 104 stav 1);

57) u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavijestio potrošača, na način i o podacima predviđenim ovim zakonom, ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da jasno izjavi da je upoznat s tim da naručivanje uključuje obavezu plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nijesu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3);

58) na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 106);

59) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107 stav 2);

60) nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109);

61) potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 110 i 111 i član 119 stav 2);

62) nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (član 112 stav 3);

63) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom, ne vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 114 st. 1, 4 i 5);

64) kod ugovora o kupoprodaji, osim u slučaju propisanom ovim zakonom, nije izvršio povraćaj plaćenog iznosa nakon povraćaja robe, odnosno nakon dostavljanja dokaza da mu je potrošač robu poslao, ako je na taj način trgovac obaviješten prije prijema robe (član 114 stav 3);

65) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošača, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 116 stav 2);

66) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121 do 125);

67) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno bez odlaganja nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa ovim zakonom (član 126);

68) je započeo sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili da zahtijeva izvršenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid (član 129);

69) u slučaju jednostranog raskida ugovora nije vratio potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 130 stav 7);

70) oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 136 i 137);

71) ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (čl. 138 i 139);

72) u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno ovom zakonu (član 140);

73) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid, a u pogledu ugovora o preprodaji, prije nego preprodaja prava bude izvršena, odnosno ugovor o preprodaji prestane na drugi način (član 144);

74) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 145);

75) u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu nije vratio potrošaču sredstva primljena po osnovu sporednog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 146 stav 6);

76) ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 152);

77) nije omogućio potrošaču pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili je naplatio troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja, ako je nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču (član 156 st. 2, 3 i 4);

78) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda (član 163).

(2) Nadležni inspektor će rješenjem privremeno zabraniti promet robe ili pružanje usluga trgovcu do otklanjanja nepravilnosti, ako utvrdi da:

1) na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama, nije istakao obavještenje ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine (član 8 st. 1, 2 i 8);

2) podaci u obavještenju o robi, odnosno uslugama nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 8 st. 3 i 8);

3) podaci u obavještenju o robi nijesu istaknuti u skladu sa ovim zakonom (član 8 st. 4 i 5);

4) podaci iz obavještenja o robi su uklonjeni ili izmijenjeni, ili su istaknuti neistiniti podaci (član 8 stav 5);

5) nudi ili stavlja u promet robu čiji rok upotrebe je istekao (član 8 stav 6);

6) obavještenje o robi nije istaknuto na način propisan ovim zakonom (član 9 st. 1 i 2);

7) obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija koja prati robu, odnosno usluge nijesu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku (član 9 stav 3);

8) roba koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni nije fizički odvojena od druge robe ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o takvoj robi ili nije istaknuta oznaka o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošač nije informisan o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe (član 10);

9) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 12);

10) cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom, ili je cijena istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu, ili u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nijesu navedeni slučajevi u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, naplaćuju i, ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade ili troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 stav 1, stav 2 tačka 1 i st. 3 do 7);

11) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenu cijenu (član 15);

12) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 16);

13) se ne pridržava istaknutih prodajnih cijena (član 17);

14) je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno ovom zakonu (član 30 st. 1 do 4);

15) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2);

16) se sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 32 i 33);

17) prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 35 stav 2);

18) na robi čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni ne istakne taj razlog u skladu sa ovim zakonom (član 35 stav 4);

19) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi "pred istekom roka upotrebe" (član 35 stav 5);

20) oglašavanje prodajne pogodnosti ili sredstvo za ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost ne sadrži propisane podatke, ili se podaci ne pruže ili obezbijede potrošaču na drugi način (član 36).

(3) U slučaju iz stava 2 tačka 4 ovog člana, inspektor će, bez odlaganja, dokaze prikupljene u vršenju svoje nadležnosti dostaviti nadležnom državnom tužilaštvu.

(4) Nadležni inspektor će rešenjem zabraniti trgovcu korišćenje ugovorne odredbe za koju je pravosnažnom sudskom presudom utvrđeno da je nepoštena u skladu sa čl. 147, 149 i 151 ovog zakona, odnosno kojom se zabranjuje korišćenje takvih ili sličnih ugovornih odredbi.

(5) Nadležni inspektor će rješenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz člana 43 stav 5, člana 90 st. 1 i 4 i čl. 154 do 162 ovog zakona.

(6) U postupku iz stava 5 ovog člana, koji je pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 157, 158 i 159 ovog zakona, nadležni inspektor će zahtijevati od trgovca, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese trgovca i potrošača u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru njegove poslovne prakse.

(7) Ako dokazi ne budu dostavljeni u roku iz stava 6 ovog člana ili ako inspektor utvrdi da su dostavljeni dokazi nepotpuni ili nedovoljni, smatraće se da su činjenični navodi izneseni u okviru poslovne prakse neistiniti.

(8) Pored mjera iz st. 1, 2, 4 i 5 ovog člana, nadležni inspektor naložiće trgovcu da vrati potrošaču:

1) razliku između iznosa računa i primljenog novca (stav 1 tačka 7);

2) naplaćeni iznos za izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (stav 1 tačka 14);

3) naplaćeni iznos za troškove izgradnje, rekonstrukcije ili modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (stav 1 tačka 26);

4) naknadu za povraćaj plaćenog iznosa (stav 1 tač. 30 i 34);

5) naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (stav 1 tačka 36);

6) plaćeni iznos u slučaju raskida ugovora u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 37);

7) iznos koji je dodatno plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje (stav 1 tačka 40);

8) iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisanim ovim zakonom, u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu (stav 1 tač. 62 i 63);

9) sve što je na osnovu ugovora od potrošača primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 69);

10) sredstva koja je na osnovu sporednog ugovora od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 75);

11) razliku po osnovu umanjenja cijene ili iznos koji je potrošač platio na osnovu ugovora, u roku i na način propisanim ovim zakonom ili naplaćene troškove za uobičajenu upotrebu robe tokom perioda prije njenog povraćaja, ako je nepoštenom poslovnom praksom prouzrokovao štetu potrošaču (stav 1 tačka 77);

12) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao istaknutih prodajnih cijena (stav 2 tačka 13);

13) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (stav 2 tačka 15);

14) iznos koji je naplaćen od potrošača na osnovu zahtjeva za plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku iz člana 43 stav 5 ovog zakona utvrđeno da potrošač nije dužan da plati (stav 5).

15) iznos koji je potrošač platio, a nije bio dužan da plati iz člana 90 st. 2 i 4, člana 93 st. 3, 4 i 8, člana 94 stav 4 i člana 113 stav 3 ovog zakona.

(9) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.

(10) Nadležni inspektor može rješenjem trgovcu zabraniti korišćenje nepoštenih ugovornih odredbi iz čl. 147, 149 i 151 ovog zakona.

(11) Inspektor će rješenjem narediti proizvođaču otklanjanje utvrđene nepravilnosti i odrediti rok u kojem se nepravilnost mora otkloniti u slučaju kada proizvođač nije ispunio komercijalnu garanciju trajnosti pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji, odnosno kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu komercijalne garancije ostvari kod proizvođača (član 62 stav 2 i član 64).

Donošenje rješenja

Član 238

(1) Rješenja u skladu sa ovim zakonom inspektor donosi bez izjašnjenja subjekta nadzora o rezultatima ispitnog postupka.

(2) Žalba izjavljena protiv rješenja inspektora ne odlaže izvršenje rješenja.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana primjenjuju se i kada nadzor nad sprovođenjem propisa kojima se štite interesi potrošača vrše ovlašćeni službenici iz člana 234 stav 4 ovog zakona.

Objavljivanje odluka i podataka

Član 239

Nadležni organ može javno da objavi sve konačne odluke, obaveze trgovca ili naloge donesene na osnovu propisa kojima se štite interesi potrošača, kao i identitet trgovca odgovornog za povredu propisaa kojima se štite interesi potrošača.

Konsultacije sa drugim subjektima

Član 240

Nadležni organi mogu konsultovati organizacije potrošača, udruženja trgovaca ili druge subjekte u vezi sa djelotvornošću mjera koje se predlažu radi zaustavljanja povrede propisa kojima se štite interesi potrošača.

Sprovođenje Regulative (EU) 2017/2394

Član 241

Sprovođenje Regulative (EU) 2017/2394 Evropskog parlamenta i Vijeća od 12. decembra 2017. godine o saradnji između nacionalnih tijela odgovornih za sprovođenje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju van snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004, uređuje se posebnim propisom.

Glava VIII

KAZNENE ODREDBE

Član 242

(1) Novčanom kaznom od 3.000,00 eura do 20.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) cijenu iz člana 13 stav 1 ovog zakona ne ističe na robi, na način da potrošača ne dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 13 stav 2 tačka 1);

2) u cjenovniku ili tarifi koji uključuju provizije ili naknade i troškove koji se mogu potraživati, uključujući i savjetodavne finansijske usluge, nije naveo slučajeve u kojima se te provizije ili naknade i troškovi, uključujući i finansijske savjetodavne usluge, naplaćuju i, ako je primjenjivo, učestalost njihove naplate, ili provizije ili naknade i troškovi koji padaju na teret potrošača ne odgovaraju stvarno pruženim uslugama ili nastalim troškovima (član 13 st. 5 i 6);

3) se ne pridržava istaknutih prodajnih cijena (član 17);

4) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 20 stav 1);

5) je vršio oglašavanje roba i usluga suprotno članu 30 ovog zakona (član 30 st. 1 do 5);

6) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 31 stav 2);

7) sniženje i rasprodaju proizvoda ne vrši u skladu sa članom 32 st. 3, 4 i 6 ovog zakona;

8) proizvod iz člana 33 st. 1 i 2 ovog zakona nije čitko, jasno razumljivo i lako uočljivo označen riječima "akcija" ili "akcijska prodaja", odnosno "promocija" ili "promotivna prodaja", i ako se isticanje cijena proizvoda na akcijskoj, odnosno promotivnoj prodaji ne vrši se u skladu sa čl. 12, 13, 15, 16 i 17 ovog zakona. (član 33 st. 3 i 4);

9) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa i nije izdao račun u skladu sa članom 37 ovog zakona;

10) bez diskriminacije i pod jednakim uslovima, nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu i upotrebu priključka i mreže pod unaprijed poznatim i uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom. (član 39 stav 2);

11) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 41);

12) u ponudi ili oglasu nije jasno istakao cijenu po jedinici mjere, cijene drugih pratećih elemenata u skladu sa posebnim pravilima, a koje se ne računaju prema potrošenoj količini, kao i cijenu za priključenje na distributivnu mrežu (član 42);

13) je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže prije okončanja sudskog, vansudskog, upravnog postupka, postupka prinudne naplate ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 43 st. 1, 6 i 7);

14) suprotno ovom zakonu, bez odlaganja, nije nastavio sa pružanjem usluge, odnosno priključio potrošača bez naknade na distributivnu mrežu do okončanja postupka u kome se račun osporava (član 43 st. 2, 6 i 7);

15) pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine (član 43 stav 3);

16) pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 43 stav 4);

17) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 50 do 56, člana 57 st. 3 do 6, člana 58, člana 60 stav 3 i čl. 61 i 65);

18) nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garancijii i povezanom reklamnom materijalu dostupnom u trenutku ili prije zaključenja ugovora (čl. 62 i 65);

19) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju neisporuke ili u slučaju nesaobraznosti, na način i u rokovima utvrđenim ovim zakonom (član 68, čl. 73 do 79, član 80 stav 3 i čl. 81 i 82);

20) koristi odredbe opštih uslova, ponude, narudžbenice ili druga dokumenta koje je dostavio potrošaču uz nenaručenu robu ili uslugu kojom je predviđeno da ćutanje potrošača znači prihvatanje ponude (član 90 st. 3 i 4);

21) koristi nepoštene ugovorne odredbe (čl. 149 i 151);

22) koristi nepoštenu poslovnu praksu (član 156 stav 1);

23) nepoštenom poslovnom praksom prouzrokuje štetu potrošaču, a ne omogući mu pravo na umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa u roku i na način iz člana 57 ovog zakona ili mu naplati troškove uobičajene upotrebe robe tokom perioda prije njenog povraćaja (član 156 st. 2, 3 i 4);

24) neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 159 stav 1 tačka 1);

25) ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez propisanog odobrenja (član 159 stav 1 tačka 2);

26) neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija (član 159 stav 1 tačka 3);

27) neistinito tvrdi da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlašćena organizacija, odnosno da njegova poslovna praksa ili proizvod ispunjava zahtjeve za izdavanje tog odobrenja, preporuke ili dozvole (član 159 stav 1 tačka 4);

28) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještavanja o razumnim osnovama zbog kojih bi trgovac mogao očekivati da neće biti u mogućnosti da isporuči, odnosno da osigura da drugi trgovac isporuči taj ili sličan proizvod po toj cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 159 stav 1 tačka 5);

29) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, uz odbijanje da potrošaču pokaže oglašeni proizvod ili da prihvati narudžbinu potrošača, ili odbija da dostavi proizvod u razumnom roku ili pokazivanje neispravnog primjerka proizvoda, a sve sa namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 159 stav 1 tačka 6);

30) je neistinito tvrdio da će proizvod biti dostupan samo u kratkom roku, odnosno da će biti dostupan jedino pod posebnim uslovima u vrlo kratkom roku, kako bi se naveo potrošač da bez odlaganja donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima (član 159 stav 1 tačka 7);

31) se obavezuje na postprodajne usluge potrošaču, sa kojim je ostvario komunikaciju prije njegove odluke o kupovini, na jeziku koji nije službeni jezik države u kojoj se trgovac nalazi, a nakon toga omogući pružanje tih usluga na nekom drugom jeziku, na kojem nije ostvarena komunikacija prije odlučivanja o kupovini, o čemu potrošač nije bio jasno upozoren prije zaključivanja ugovora (član 159 stav 1 tačka 8);

32) neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 159 stav 1 tačka 9);

33) ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 159 stav 1 tačka 10);

34) je koristio uredničke sadržaje u medijima radi promocije proizvoda, bez jasne i nedvosmislene informacije, izražene riječima, znakovima ili zvucima koje potrošač može jasno prepoznati da je trgovac platio tu promociju (član 159 stav 1 tačka 11);

35) je pružao rezultate pretraživanja kao odgovor na online pretragu potrošača bez jasnog navođenja bilo kakvog plaćenog oglašavanja ili plaćanja naročito radi boljeg rangiranja proizvoda u rezultatima pretrage (član 159 stav 1 tačka 12);

36) je iznosio neistinite tvrdnje o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbijednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod (član 159 stav 1 tačka 13);

37) je oglašavao proizvod koji je sličan proizvodu koji je proizveo neki drugi proizvođač na način da se namjerno navodi potrošač na pogrešan zaključak da je oglašavani proizvod proizveo taj drugi proizvođač (član 159 stav 1 tačka 14);

38) je uspostavljao, vodio ili promovisao piramidalne promotivne programe, pri čemu potrošač određenim činjenjem stiče mogućnost da dobije naknadu koja prvenstveno potiče od uvođenja drugih potrošača u piramidalni program, a ne od kupovine ili korišćenja proizvoda (159 stav 1 tačka 15);

39) je neistinito tvrdio da će uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor i ako to nije slučaj (član 159 stav 1 tačka 16);

40) je neistinito tvrdio da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću (član 159 stav 1 tačka 17);

41) neistinito je tvrdio da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju (član 159 stav 1 tačka 18);

42) je prenosio netačna obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, sa namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova (član 159 stav 1 tačka 19);

43) je tvrdio da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja opisanih nagrada ili odgovarajuće zamjene (član 159 stav 1 tačka 20);

44) je opisivao proizvod oznakama "gratis", "besplatno", "bez naknade" ili sličnim oznakama, a potrošač mora za taj proizvod da plati bilo koji iznos različit od nužnih troškova odgovora na ponudu, troškova dostave ili primanja proizvoda (član 159 stav 1 tačka 21);

45) je uvršćavao u promotivne materijale račune ili druge zahtjeve za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi (član 159 stav 1 tačka 22);

46) je lažno tvrdio ili stvarao utisak da ne djeluje u okviru svoje trgovinske, poslovne, zanatske ili profesionalne djelatnosti ili se lažno predstavljao kao potrošač (član 159 stav 1 tačka 23);

47) je stvarao pogrešan utisak kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države (član 159 stav 1 tačka 24);

48) je preprodavao ulaznice za događaje potrošačima koje je trgovac nabavio upotrebom automatizovanih sredstava za zaobilaženje ograničenja u pogledu broja ulaznica koje jedno lice može da kupi ili drugih pravila koja se primjenjuju na kupovinu ulaznica (član 159 stav 1 tačka 25);

49) je navodio da su recenzije proizvoda dali potrošači koji su stvarno koristili ili kupili proizvod bez preduzimanja razumnih i proporcionalnih mjera kako bi se provjerilo da su receznije dali ti potrošači (član 159 stav 1 tačka 26);

50) podnosio ili angažovao drugo lice za podnošenje lažnih recenzija ili preporuka potrošača ili pogrešno predstavljanje potrošača ili društvenih preporuka radi promovisanja proizvoda (član 159 stav 1 tačka 27);

51) je stvarao utisak da potrošač ne može napustiti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora (član 162 stav 1 tačka 1);

52) je posjećivao potrošača u njegovom domu, suprotno zahtjevu potrošača da se napusti njegov dom ili da se više ne čine posjete, osim u slučaju i u mjeri u kojoj je to potrebno radi prinudnog ispunjenja (član 162 stav 1 tačka 2);

53) se uporno i protiv volje potrošača obraćao preko telefona, telefaks-uređaja, elektronske pošte ili drugog sredstva komunikacije na daljinu, osim u slučajevima i u mjeri u kojoj je to opravdano zbog prinudnog izvršenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom, čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronske komunikacije u dijelu koji se odnosi na neželjene komunikacije i odredaba zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti (član 162 stav 1 tačka 3);

54) je zahtijevao od potrošača koji želi da podnese odštetni zahtjev na osnovu polise osiguranja da dostavi određene dokumente koji, po razumnoj ocjeni, nijesu od značaja za ocjenu opravdanosti tog zahtjeva ili je izbjegavao davanje odgovora na dopise potrošača, sa namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora (član 162 stav 1 tačka 4);

55) se oglašavanjem direktno obraćao djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod čime se ne dovodi u pitanje primjena zakona kojim se uređuju elektronski mediji u dijelu koji se odnosi na zaštitu maloljetnika (član 162 stav 1 tačka 5);

56) je zahtijevao da se proizvod plati bez odlaganja ili plaćanje proizvoda na rate, vraćanje ili čuvanje proizvoda koji potrošač nije naručio (član 162 stav 1 tačka 6);

57) je direktno obavještavao potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod (član 162 stav 1 tačka 7);

58) je lažno predstavljao da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz izvršenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, ako ta nagrada ili druga korist nije predviđena ili kada je u stvarnosti preduzimanje bilo kakve radnje usmjerene na ostvarivanje te nagrade ili druge koristi uslovljeno određenim plaćanjem od strane potrošača ili kod potrošača uzrokuje troškove (član 162 stav 1 tačka 8).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 600,00 eura do 6.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(5) Za najteže prekršaje iz stava 1 ovog člana može se izreći i novčana kazna pravnom licu i preduzetniku u procentu od 5% do 10% povrijeđene zaštićene vrijednosti.

(6) Ako je prekršajem iz stava 1 ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(7) Novčanom kaznom od 3.000,00 eura do 20.000,00 eura kazniće se proizvođač ako nije ispunio komercijalnu garanciju pod uslovima sadržanim u izjavi o komercijalnoj garanciji kada potrošač izabere da svoje pravo po osnovu te garancije ostvari kod proizvođača.

(8) Uz novčanu kaznu iz stava 1 ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju od dva mjeseca do šest mjeseci.

Član 243

(1) Novčanom kaznom od 700,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) na robi koju nudi ili stavlja u promet, odnosno na uslugama nije istakao obavještenje i/ili istaknuto obavještenje nije propisane sadržine (član 8 st. 1, 2 i 8);

2) podaci u obavještenju o robi, odnosno uslugama nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 8 st. 3 i 8);

3) podaci u obavještenju o robi nijesu istaknuti u skladu sa članom 8 st. 4 i 5 ovog zakona;

4) nudi ili stavlja u promet robu čiji rok upotrebe je istekao (član 8 stav 6);

5) obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije koje se odnose na robu, odnosno uslugu, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, izjava o komercijalnoj garanciji, tehnička uputstva, popis ovlašćenih servisera, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i drugo) koja prati robu, odnosno usluge, nijesu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku (član 9 stav 3);

6) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim članom 18 ovog zakona;

7) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun na način i sadržine propisane članom 20 st. 2 do 5 ovog zakona;

8) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan članom 21 ovog zakona;

9) potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu odnosno uslugu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim članom 24 ovog zakona;

10) prije pružanja usluge od javnog interesa nije upoznao potrošača sa uslovima korišćenja koji su propisani članom 38 stav 1 ovog zakona ili te uslove i promjene uslova nije objavio na propisani način ili za cijenu usluge od javnog interesa nije tražio mišljenje organizacije potrošača ili potrošača nije obavijestio o promjeni cijena i drugih uslova u propisanom roku ili cijenu usluge od javnog interesa nije obračunao prema stvarnim isporukama, odnosno prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cijenovniku (član 38 st. 1, 2, 3, 5 i 6);

11) ugovor o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 37 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi (član 39 stav 1);

12) kvalitet usluge od javnog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 40);

13) prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje upotrebljava izraz "garancija", "komercijalna garancija" i slične izraze sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredaba o saobraznosti iz čl. 46 do 65 ovog zakona (čl. 63 i 65);

14) naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 90 st. 2 i 4, član 93 st. 3, 4 i 8, član 94 stav 4 i član 113 stav 3);

15) nije na jasan i razumljiv način, koji je primjeren sredstvu komunikacije na daljinu" pružio potrošaču informacije u skladu sa ovim zakonom prije nego se potrošač obaveže ugovorom na daljinu ili odgovarajućom ponudom na online tržištu (član 95 stav 1);

16) na internet stranici na kojoj su prikazane ponude za potrošača nije učinio direktno i lako pristupačnim posebni dio online interfejsa na kome su dostupne opšte informacije iz člana 95 stav 1 tačka 1 ovog zakona (član 95 stav 2);

17) ne omogući potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku u skladu sa članom 163 ovog zakona (član 163).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 300,00 eura do 3.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(5) Ako je prekršajem iz stava 1 ovog člana trgovac ostvario imovinsku korist, uz novčanu kaznu izreći će se i mjera oduzimanja imovinske koristi pribavljene izvršenjem prekršaja.

(6) Uz novčanu kaznu iz stava 1 ovog člana može se izreći zaštitna mjera zabrane vršenja poziva, djelatnosti ili dužnosti u trajanju od dva mjeseca do šest mjeseci.

Član 244

(1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) obavještenje o robi nije istakao na način propisan članom 9 st. 1 i 2 ovog zakona;

2) robu koja je upotrebljavana, popravljana ili sa nedostatkom, odnosno robu čija su upotrebna svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, fizički nije odvojio od druge robe, a na mjestu ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao oznaku da se radi o robi "sa greškom", "sa oštećenjem", "pred istekom roka upotrebe" i slično ili nije istakao oznaku o prodaji na prostoru isključivo namijenjenom za prodaju takve robe ili potrošača nije informisao o prirodi nedostatka, odnosno o ograničenju upotrebnih svojstava i karakteristika robe u skladu sa članom 10 ovog zakona (član 10);

3) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa članom 12 ovog zakona;

4) utvrđena prodajna cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan članom 13 st. 1, 3, 4 i 7 ovog zakona;

5) cijena po jedinici mjere za gorivo ili cijena usluge parkiranja, odnosno zakupa parking mjesta nije istaknuta ili nije dostupna na način i pod uslovima propisanim članom 14 ovog zakona;

6) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakao prethodnu cijenu u skladu sa ovim zakonom i umanjenu cijenu (član 15);

7) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način propisan članom 16 ovog zakona;

8) prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošača, u pisanoj formi, o dostupnosti rezervnih djelova, priključnih aparata i sličnih djelova, za vrijeme i nakon prestanka proizvodnje ili uvoza robe i

tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke za vrijeme i poslije prestanka proizvodnje ili uvoza robe (član 22 stav 1);

9) nije obezbijedio potrošaču dostupnost tehničkog servisa, odnosno održavanja i popravke tehničke robe, kao i zajedno sa proizvođačem nije obezbijedio potrošaču dostupnost djelova i aparata iz člana 22 stav 1 tačka 1 ovog zakona, najmanje pet godina od dana proizvodnje, ali ne manje od tri godine od dana isporuke tehničke robe (član 22 stav 2);

10) pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim članom 25 ovog zakona;

11) u prodajnom objektu na vidnom mjestu nije istakao obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način nije o tome obavijestio potrošača, I ako na mjestu za podnošenje prigovora u toku radnog vremena nije obezbijedio prisustvo lica ovlašćenog za prijem prigovora (član 27 st. 4 i 8);

12) bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od prijema prigovora ne odgovori na prigovor potrošača u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva iz prigovora i predlogom za njegovo rješavanje ili ne izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora (član 29 stav 1 i 2);

13) na mjestu prodaje, odnosno ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao posebne uslove prodaje propisane članom 34 ovog zakona (član 34);

14) za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone ne omogući potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti ili prava po osnovu komercijalne garancije iz čl. 46 do 64 ovog zakona, odnosno po osnovu saobraznosti, isporuci i izmjeni digitalnih usluga i digitalnog sadržaja iz čl. 69 do 83 ovog zakona, (član 35 stav 1);

15) prateći poklon koji obeća ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 35 stav 2);

16) na robi čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, ne istakne taj razlog na način utvrđen čl. 9 i 10 ovog zakona (član 35 stav 4);

17) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, pored roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknuta oznaka da se radi o robi "pred istekom roka upotrebe" (član 35 stav 5);

18) oglašavanje prodajne pogodnosti ili sredstvo za ostvarivanja prava na prodajnu pogodnost ne sadrži propisane podatke ili se podaci ne pruže ili obezbijede potrošaču na drugi način koji je u skladu sa članom 36 ovog zakona;

19) nije obezbijedio potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu sa članom 27 ovog zakona, na način i pod uslovima propisanim članom 44 stav 3 ovog zakona (član 44);

20) potrošaču nije dostavio izjavu o komercijalnoj garanciji na trajnom mediju, sačinjenu na jednostavan i razumljiv način, najkasnije u trenutku isporuke robe (član 62 stav 6);

21) izjava o komercijalnoj garanciji ne sadrži podatke propisane članom 62 stav 7 ovog zakona;

22) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim članom 86 st. 1 i 2 ovog zakona;

23) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (član 87);

24) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drukčije ugovoreno, ili ako, u slučaju kada ne može da izvrši ugovor u roku utvrđenom zakonom, bez odlaganja o tome pisanim putem ne obavijesti potrošača, ili ako, u slučaju kada je potrošač trgovcu ostavio naknadni rok za izvršenje ugovora, nije izvršio ugovor u tom naknadnom roku (član 88 st. 1, 2 i 3);

25) u slučaju raskida ugovora iz člana 88 st. 3 i 4 ovog zakona ne vrati plaćeni iznos, bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom (član 88 stav 5);

26) prije zaključivanja ugovora sa potrošačem ili prihvatanja ponude nije zahtijevao izričiti pristanak potrošača za dodatno plaćanje, osim plaćanja koje je ugovoreno kao protivčinidba za glavnu činidbu trgovca (član 91 st. 1 i 3);

27) na zahtjev potrošača bez odlaganja nije izvršio povraćaj dodatnog iznosa koji je plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje, već se trgovac poslužio opcijom prećutnog prihvatanja od strane potrošača (član 91 st. 2 i 3);

28) je uspostavio telefonsku liniju preko koje potrošači mogu da ga kontaktiraju u vezi sa zaključenim ugovorom, a nije obezbijedio da potrošač plaća poziv po tarifi koja nije viša od osnovne tarife (član 92);

29) na jasan i razumljiv način prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, ili prije prihvatanja ponude, nije obavijestio potrošača o podacima iz člana 93 st. 3 i 4 i člana 98 st. 1 i 2 ovog zakona;

30) bez izričitog sporazuma sa potrošačem mijenja obavještenja iz člana 93 stav 3 ovog zakona (93 stav 5);

31) potrošaču dostavlja informacije iz člana 93 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona na informativnom obrascu iz člana 112 stav 1 ovog zakona koji nije ispravno popunjen (član 93 stav 6);

32) obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne dostavi potrošaču na crnogorskom jeziku, što ne isključuje mogućnost da uz crnogorski jezik obavještenje dostavi i na drugom jeziku. (član 93 stav 7);

33) ako ne obezbijedi da sva sredstva komunikacije iz člana 93 stav 3 tačka 4 ovog zakona potrošaču omoguće da brzo i nesmetano stupi u kontakt sa trgovcem, kao i da sa njim efikasno komunicira (član 93 stav 9);

34) unaprijed, prije prihvatanja ponude, ne obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene (član 94 stav 3);

35) u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču ne dostavi obavještenje iz člana 93 stav 3 ovog zakona u pisanoj formi na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (član 99);

36) nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno zaključenog ugovora na papiru ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora van poslovnih prostorija (član 100);

37) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, od potrošača nije zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 101 stav 1 ovog zakona (član 101 stav 2);

38) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, potrošaču nije pružio podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim članom 102 stav 1 ovog zakona;

39) bez izričite saglasnost potrošača dao usmeno podatke iz člana 86 stav 1 i člana 93 stav 3 tač. 8 i 11 ovog zakona (član 102 stav 2);

40) u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora ne navede sve podatke i informacije propisane u članu 93 stav 3 ovog zakona (član 102 stav 3);

41) prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 86 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 93 stav 3 ovog zakona ne prilagodi sredstvima komunikacije na daljinu koja koristi i ne obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju, i čitko napisano (član 103 stav 1);

42) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu, koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje obavještenja, nije putem tog sredstva obavijestio potrošača naročito o podacima i na način propisan članom 103 stav 2 ovog zakona (član 103 stav 2);

43) za potrebe zaključenja ugovora kontaktira potrošača putem telefona, a na početku komunikacije ne navede svoj identitet, odnosno identitet lica u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, kao i komercijalnu svrhu poziva i informacije iz člana 103 stav 2;

44) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva komunikacije na daljinu koja omogućavaju ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije na primjeren način, obavijestio potrošača o ostalim informacijama iz člana 93 stav 3 ovog zakona, uključujući informacije o obrascu za jednostrani raskid ugovora iz člana 112 stav 1 ovog zakona (član 103 stav 4);

45) u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, potrošaču nije dostavio ponudu na trajnom mediju na način kčjim će se nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 104 stav 1);

46) u slučaju davanja ponude za zaključenje ugovora elektronskim putem na osnovu kojeg potrošač ima obavezu da izvrši određeno plaćanje, prije naručivanja, nije jasno i pregledno obavijestio potrošača o podacima iz člana 93 stav 3 tač. 1, 2, 3, 5, 15 i 16 i člana 94 st. 1 i 2 ovog zakona ili mu u trenutku naručivanja nije omogućio da da jasnu izjavu da je upoznat sa obavezom plaćanja, ili ako je za naručivanje potrebno aktivirati polje na ekranu ili sličnu funkciju, to polje na ekranu ili slična funkcija nijesu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obavezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 105 st. 1, 2 i 3);

47) na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja, kao i sredstva plaćanja koja se prihvataju (član 106);

48) u slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac nije od potrošača zatražio da podnese zahtjev u skladu sa članom 107 stav 1 ovog zakona (član 107 stav 2).

49) nakon zaključivanja ugovora na daljinu, a najkasnije u trenutku isporuke robe ili na početku pružanja usluge, potrošaču nije dostavio potvrdu o zaključenom ugovoru na trajnom mediju, ili ta potvrda ne sadrži obavještenje o podacima i informacijama iz člana 86 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 93 stav 3 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 119 stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 109);

50) potrošaču nije omogućio ostvarivanje prava na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili ugovora zaključenog na daljinu u rokovima, pod uslovima i na način propisan čl. 110 i 111 i članom 119 stav 2 ovog zakona;

51) u slučaju iz člana 112 stav 2 ovog zakona, bez odlaganja ne dostavi potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (član 112 stav 3);

52) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog van poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u propisanim ne rokovima vrati potrošaču sve što je plaćeno na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod propisanim uslovima, a kod ugovora o kupoprodaji ne izvrši povraćaj plaćenog iznosa nakon povraćaja robe, odnosno nakon dostavljanja dokaza da mu je potrošač robu poslao, ako je na taj način trgovac obaviješten prije prijema robe (član 114 st. 1, 3, 4 i 5);

53) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija, ako je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu o svom trošku, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 116 stav 2);

54) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora ne obavijesti potrošača o trgovcu, finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora, pojedinostima ugovora kao i načinu rješavanja sporova pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 121 do 125);

55) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno bez odlaganja nakon zaključenja ugovora pod uslovima i na način propisan ovim zakonom ili na zahtjev potrošača, u toku trajanja ugovornog odnosa, nije dostavio primjerak zaključenog ugovora ili potrošaču nije omogućio promjenu sredstva komunikacije na daljinu u skladu sa članom 126 ovog zakona;

56) započne sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 127 ovog zakona bez izričitog pristanka potrošača, i ako zahtijeva izvršenje obaveze potrošača iz ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora (član 129);

57) bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja o raskidu ugovora, ne vrati potrošaču sve što je na osnovu tog ugovora od njega primio, umanjeno za iznos cijene iz člana 130 stav 3 ovog zakona (član 130 stav 7);

58) oglašava ugovore iz člana 135 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan čl. 136 i 137 ovog zakona;

59) ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju (član 138);

60) ugovor iz člana 135 ovog zakona ne zaključi na jeziku u skladu sa članom 139 ovog zakona;

61) u pogledu sadržine ugovora, izmjene ugovora i obavještenja, obaveznog upozorenja potrošača, odredbi o jednostranom raskidu ugovora i predaji primjerka ugovora potrošaču postupa suprotno članu 140 ovog zakona;

62) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili nekog trećeg lica, prije isteka roka za jednostrani raskid (član 144 stav 1);

63) u pogledu ugovora o preprodaji, zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, pruži jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u korist trgovca ili trećeg lica prije izvršene preprodaje prava, odnosno prestanka ugovora o preprodaji iz člana 135 stav 3 ovog zakona na drugi način (član 144 stav 2);

64) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan članom 145 ovog zakona (član 145);

65) u slučaju jednostranog raskida ugovora o razmjeni odnosno drugog sporednog ugovora povezanog sa ugovorom o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovorom o dugotrajnom turističkom proizvodu ne vrati potrošaču sve što je na osnovu tog sporednog ugovora platio i to u roku od 30 dana od dana prijema obavještenja iz člana 142 ovog zakona (član 146 stav 1 i 6);

66) ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa zakonom ili sporazumom stranaka ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 152).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

Član 245

(1) Novčanom kaznom od 500,00 eura do 5.000,00 eura kazniće se za prekršaj tijelo za rješavanje sporova-pravno lice ako:

1) na jasan i razumljiv način na svojoj internet stranici ne obavijesti zainteresovana lica o informacijama iz člana 175 stav 1 ovog zakona (član 175 stav 1);
2) na zahtjev zainteresovanog lica ne dostavi informacije iz člana 175 stav 1 ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju (član 175 stav 2);
3) na svojoj internet stranici ili putem drugog odgovarajućeg sredstva informisanja ne objavi godišnji izvještaj o svom radu, koji sadrži podatke o domaćim i prekograničnim sporovima propisane članom 176 stav lovog zakona;
4) ne obavijesti Ministarstvo o promjeni podataka iz člana 184 stav 2 ovog zakona u roku od 15 dana od nastanka promjene (član 184 stav 3);
5) nije ovlašćeno tijelo za rješavanje sporova, a u odnosima sa potrošačima i kod oglašavanja, koristi izraze "alternativno rješavanje sporova" i/ili "vansudsko rješavanje sporova", ili izraze na osnovu kojih se može zaključiti ili na drugi način stvoriti utisak da je u pitanju tijelo ovlašćeno za rješavanje potrošačkih sporova (član 185 stav 3).

(2) Novčanom kaznom iz stava 1 ovog člana kazniće se za prekršaj trgovac, interesno udruženje trgovaca i javno pravno tijelo sa svojstvom pravnog lica u čijem sastavu djeluje ili koje u određenom sektoru obrazuje tijelo za rješavanje sporova, ako to tijelo nema svojstvo pravnog lica.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200,00 eura do 2.000,00 eura.

(5) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100,00 eura do 500,00 eura.

Član 246

(1) Novčanom kaznom od 300,00 eura do 2.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac ako:

1) nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom "nije za prodaju", "uzorak", "eksponat" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 11);
2) je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 13 stav 2 tačka 2);
3) potrošača na njegov zahtjev nije upoznao sa svojstvima i karakteristikama ponuđenog proizvoda ili na zahtjev potrošača nije pokazao proizvod i/ili način njegove upotrebe ako to priroda proizvoda dozvoljava (član 19);
4) potrošaču, uz račun za kupljeni proizvod, ne vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 20 stav 6);
5) ne obezbijedi odgovarajući materijal za pakovanje ili uračuna težinu materijala u neto masu robe i/ili ne ispoštuje obaveze koje se odnose na posebno pakovanje, i/ili naplati kese i torbe koje služe za nošenje kupljenih proizvoda i imaju u potpunosti, ili djelimično logotip, znak, slogan i/ili naziv proizvođača, ili trgovca (član 23);
6) je naplatio izdavanje opomene radi naplate novčanih potraživanja (član 26);
7) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 27 st. 6 i 7);
8) na način propisan ovim zakonom nije obavijestio potrošače da je preuzeo obavezu ili da je u skladu sa zakonom dužan da rješava potrošačke sporove preko tijela za rješavanje sporova ili takvo obavještenje nije istakao na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, a ako je primenljivo, i u opštim uslovima poslovanja na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan (član 181 st. 1 i 3);
9) obavještenje iz člana 181 stav 1 ovog zakona ne sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice nadležnog tijela ili tijela za rješavanje sporova (član 181 stav 2);

10) u odgovoru na pisani prigovor potrošača, i uz pisanu izjavu da li prihvata postupak pred tim tijelima, ne pruži obavještenje o tijelima za rješavanje sporova iz člana 181 st. 1 i 2 ovog zakona, u slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu (član 181 stav 4).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50,00 eura do 200,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 150,00 eura do 400,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 50,00 eura do 200,00 eura.

Član 247

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2.000,00 eura do 10.000,00 eura kazniće se za prekršaj pravno lice, ako:

1) ne vodi evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama i drugim podnescima potrošača i njihovom rješavanju u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača ili je ne vodi na propisani način (član 217 stav 2 i član 219);

2) ne odredi najmanje jedno lice koje obavlja poslove koordinatora za Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošačai/ili Kontakt tački ne dostavi rješenje o njegovom određivanju (član 218 stav 5).

(2) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(3) Za prekršaje iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice nadležnog organa iz člana 217 stav 2 ovog zakona novčanom kaznom u iznosu od 150,00 eura do 1.000,00 eura.

(4) Danom konačnosti rješenja iz člana 217 stav 4 ovog zakona kojim je dodijeljen status učesnika Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača u skladu sa ovim zakonom, odredbe stava 3 ovog člana primjenjuju se i na odgovorno lice drugog nadležnog organa, odnosno odgovorno lice samostalne organizacije.

Član 248

(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 15.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac ako:

1) ne omogući nesmetano vršenje ovlašćenja inspektora u skladu sa članom 236 ovog zakona;

2) ne postupi po zahtjevu odnosno naredbi nadležnog organa, u skladu sa članom 236 ovog zakona.

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 30,00 eura do 500,00 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 150,00 eura do 6.000,00 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se fizičko lice novčanom kaznom od 30,00 eura do 1.000,00 eura.

Dodatni kriterijumi za odmjeravanje kazne

Član 249

Pored opštih pravila o odmjeravanju kazne za prekršaj, utvrđene zakonom kojim se uređuju prekršaji, pri određivanju visine kazne, uzimaju se obzir i sljedeći kriterijumi:

1) prirodu, obim i trajanje prekršaja;

2) mjere koje je učinilac preduzeo kako bi ublažio ili popravio štetu koju su potrošači pretrpjeli;

3) finansijsku dobit koju je učinilac ostvario ili gubici koje je izbjegao zbog povrede, ako su relevantni podaci dostupni;

4) kazne izrečene učiniocu za isti prekršaj u drugim državama članicama Evropske unije u prekograničnim slučajevima, ako su informacije o tim kaznama dostupne putem mehanizma uspostavljenog Regulativom (EU) 2017/2394.

Novčane kazne za raširene povrede potrošačkih prava

Član 250

(1) Za prekršaje iz čl. 242 do 244 ovog zakona koji se odnose na kršenje odredaba ovog zakona kojim se uređuju potrošački ugovorni odnosi, ugovori zaključeni na daljinu, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, ako prekršaj predstavlja raširenu povredu u smislu člana 3 tačka 3 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 0,5 % do 4 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj.

(2) Ako prekršaj iz stava 1 ovog člana predstavlja raširenu povredu sa dimenzijom Evropske unije u smislu člana 3 tačka 4 Regulative (EU) 2017/2394, kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 1,5 % do 5 % ukupnog godišnjeg prihoda u odgovarajućoj državi članici ili državama članicama Evropske unije ostvarenog u godini koja prethodni godini kada je počinjen prekršaj.

(3) Ako podaci o godišnjem prihodu trgovca, preduzetnika i fizičkog lica nijesu dostupni, za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se trgovac, preduzetnik i fizičko lice novčanom kaznom od 5.000 do 2.000.000 eura.

(4) Za prekršaj iz st. 1 i 2 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 4.000 do 8.000 eura.

Glava IX

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 251

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova u oblastima za koje su osnovana do stupanja na snagu ovog zakona svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

Nastavak rada Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 252

(1) Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova osnovan u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), nastavlja sa radom u skladu sa ovim zakonom.

(2) Članovi Odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova imenovani u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) nastavljaju sa radom do isteka mandata.

(3) Članovi Odbora iz člana 190 ovog zakona dužni su da u skladu sa ovim zakonom završe program obuke i polože ispit za sprovođenje vansudskog rješavanja potrošačkih sporova u roku od 30 dana od dana donošenja propisa iz člana 170 stav 9 ovog zakona.

Nastavak rada Savjeta za zaštitu potrošača

Član 253

Savjet za zaštitu potrošača osnovan u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), nastavlja sa radom u skladu sa ovim zakonom.

Organizacije za zaštitu potrošača

Član 254

(1) Organizacije potrošača upisane u evidenciju u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21) svoje poslovanje nastavljaju da obavljaju u skladu sa ovim zakonom.

(2) Podaci iz evidencije organizacija potrošača iz stava 1 ovoga člana preuzimaju se u evidenciju organizacija potrošača iz člana 225 ovog zakona na dan stupanja na snagu ovog zakona.

(3) Organizacije potrošača iz stava 1 ovog člana dužne su da ispune uslove iz člana 224 stav 2 i člana 225 stav 2 ovog zakona, u roku od 60 dana od dana donošenja podzakonskog akta iz člana 225 stav 9 ovog zakona.

(4) Organizacije potrošača koje ne postupe u skladu sa stavom 3 ovog člana brišu se iz evidencije organizacija potrošača.

Započeti postupci

Član 255

(1) Postupci započeti do stupanja na snagu ovog zakona okončaće se po zakonu po kojem su započeti.

(2) Na ugovore o isporuci digitalnog sadržaja ili digitalnih usluga koji su zaključeni prije stupanja na snagu ovog zakona, a kojima je predviđena kontinuirana isporuka digitalnog sadržaja ili digitalne usluge tokom određenog perioda primjenjuju se odredbe čl. 68 do 81 ovog zakona, ali samo u vezi sa digitalnim sadržajem ili digitalnom uslugom koja se isporučuje nakon stupanja na snagu ovog zakona.

Rok za donošenje podzakonskih akata

Član 256

(1) Podzakonski akti za sprovođenje ovog zakona donijeće se u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(2) Do stupanja na snagu podzakonskih akata iz stava 1 ovog člana primjenjivaće se podzakonski akti donijeti na osnovu Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21), ako nijesu u suprotnosti sa ovim zakonom.

Rok za uspostavljanje Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača

Član 257

Centralni informacioni sistem za zaštitu potrošača iz člana 218 ovog zakona uspostaviće se u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Odložena primjena

Član 258

Odredbe člana 48 stav 6, člana 71 stav 7, člana 164 stav 5, člana 175, člana 177 stav 5, člana 179 stav 3 tačka 3, člana 182 stav 2, čl. 186 i 188, člana 213 stav 2 tačka 6, stav 3 i st. 5 i 6, člana 233, člana 249 stav 1 tačka 4 i člana 250 ovog zakona primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak važenja odredbe

Član 259

Odredbe člana 7 stav 1 tač. 51 do 55, člana 8 stav 2 tačka 4, člana 216, člana 234 stav 6, čl. 236, 239, 240 i 248 ovog zakona prestaju da važe danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak važenja zakona

Član 260

Danom stupanja na snagu ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list CG", br. 2/14, 43/15, 70/17, 67/19 i 146/21).

Stupanje na snagu

Član 261

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Broj: 28-1/25-3/4
EPA 812 XXVIII
Podgorica, 2. februar 2026. godine
Skupština Crne Gore 28. saziva
Predsjednik,
Andrija Mandić, s.r.

U ovaj zakon prenesene su:

- Direktiva 98/6/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 16. februara 1998. o zaštiti potrošača kod isticanja cijena proizvoda koji se nude potrošačima;

- Direktiva Savjeta 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima;

- Direktiva Savjeta 85/374/EEZ od 25. jula 1985. o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi odgovornosti za proizvode s nedostatkom

- Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 23. septembra 2002. o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Savjeta 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ";

- Direktiva 2005/29/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 11. maja 2005. u pogledu nepoštene poslovne prakse u odnosima trgovaca i potrošača na unutrašnjem tržištu i o izmjeni Direktive Savjeta 84/450/EEZ, Direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ

Evropskog parlamenta i Savjeta, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Evropskog parlamenta i Savjeta (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi);

- Direktiva 2008/122/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta od 14 januara 2009 o zaštiti potrošača u pogledu pojedinih aspekata vremenski podeljenog korišćenja (timeshare), dugoročnih proizvoda za odmor, preprodaje i razmjene;

- Direktiva 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta od 25. oktobra 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta i prestanku važenja Direktive Savjeta 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Evropskog parlamenta i Savjeta;

- Direktiva 2013/11/EU Evropskog Parlamenta i Savjeta od 21. oktobra 2013. godine o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Regulative (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ;

- Direktiva (EU) 2019/770 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o isporuci digitalnog sadržaja i digitalnih usluga;

- Direktiva (EU) 2019/771 Evropskog parlamenta i Savjeta od 20. maja 2019. o određenim aspektima ugovora o kupoprodaji robe, izmjeni Regulative (EU) 2017/2394 i Direktive 2009/22/EZ i stavljanju van snage Direktive 1999/44/EZ;

- Direktiva (EU) 2019/2161 Evropskog parlamenta i Savjeta od 27. novembra 2019. o izmjeni Direktive Savjeta 93/13/EEZ i direktiva 98/6/EZ, 2005/29/EZ i 2011/83/EU Evropskog parlamenta i Savjeta u pogledu boljeg izvršavanja i modernizacije pravila Unije o zaštiti potrošača.