

Februar 2011.

Fokus: Zakon o zaštiti potrošača

Dana 12.10.2010. godine donet je novi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni glasnik RS", br. 73/2010, u daljem tekstu: „Zakon“), koji je stupio na snagu 20.10.2010. godine i počeo da se primenjuje 01.01.2011. godine.

Opšta i vrlo upadljiva tendencija Zakona je sveukupno daleko veća i dublja razrađenost u odnosu na prethodno važeći Zakon o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: „prethodno važeći Zakon“), koja omogućava jaču i sveobuhvatniju zaštitu potrošačima. Sa tim ciljem se uvodi nemali broj novina, ideja koje su detaljno obrađene, te su neke oblasti Zakona potpuno nove. Neke oblasti su, pak, zadržane načelno u ranije važećem obliku, ali uz daleko više detalja i opširnosti u odredbama koje ih regulišu.

Imajući u vidu značaj i detaljnu razradu svih instituta i obrazloženja istih u Zakonu, u daljem tekstu su prikazana samo najznačajnija i/ili najinteresantnija rešenja Zakona:

I Obavezujuća priroda Zakona

Zakon izričito predviđa obavezujuću prirodu svojih odredaba, koju obezbeđuje dvojako predviđajući (i) ništavost pojedinih odredaba ugovora između potrošača i trgovca koje su suprotne odredbama

Zakona, a zaključene na štetu potrošača, odnosno (ii) primenu Zakona i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izbegavanje primene njegovih odredaba.

II Isticanje cene i dužnost obaveštavanja

Zakon se detaljno bavi pitanjima isticanja cena robe i usluga, te predviđa obavezu isticanja cene robe odn. usluga (prodajne cene, jedinične cene, cene po času i sl.) kako na abmalaži i prodajnim mestima, tako i u cenovnicima i u izlozima. Primera radi, ugostitelj koji pruža usluge ishrane i pića, osim što je dužan da cenovnik hrane i pića istakne na stolovima i preda potrošaču, dužan je da isti istakne i na ulazu u ugostiteljski objekat.

Zakonom je utvrđena dužnost trgovca da pruži potrošaču niz informacija (osnovna obeležja robe ili usluge, podatke od značaja za utvrđivanje identiteta trgovca, prodajnu cenu ili način njenog obračuna, kao i o svim dodatnim troškovima, načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza, kao i načinu na koji se postupa po pritužbama potrošača, itd.) relevantnih za konkretan ugovor. Ukoliko prilikom zaključenja potrošačkog ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja o svim relevantnim podacima, potrošač može

zahtevati poništenje ugovora, nezavisno od toga da li je trgovac imao nameru da ga propuštanjem obaveštavanja navede na zaključenje ugovora. Pravo da se zahteva poništaj ugovora prestaje istekom godinu dana od dana zaključenja ugovora.

III Nepošteno poslovanje

Posebna novina Zakona je celokupan odeljak posvećen nepoštenom poslovanju, koje u najopštijem smislu, Zakon definiše kao ono ponašanje koje je protivno zahtevima profesionalne pažnje, kao i ono koje bitno narušava ili pretili da bitno naruši ekonomsko ponašanje, u vezi s proizvodom, prosečnog potrošača na koga se to poslovanje odnosi ili kome je izložen, odnosno ponašanje prosečnog člana grupe, kada se poslovanje odnosi na grupu.

Zakon sa mnogo detalja i taksativno nabrojanih situacija i slučajeva određuje:

- pojam nepoštenog poslovanja, koji naročito obuhvata: obmanjujuće poslovanje, nasrtljivo poslovanje, kao i povredu dužnosti obaveštavanja u skladu sa Zakonom, te povredu dužnosti obaveštavanja potrošača o njegovim pravima u skladu sa Zakonom, a u vezi sa (i) ugovorima na daljinu; (ii) ugovorima o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti; (iii) označenjem cena; (iv) ugovorima zaključenim upotrebom elektronskih sredstava;
- obmanjujuće poslovanje;
- propuštanje kojim se obmanjuju potrošači;
- oblike poslovanja koji se smatraju obmanjujućim poslovanjem;
- nasrtljivo poslovanje;

- oblike poslovanja koji se smatraju nasrtljivim poslovanjem.

Kao jedan od načina zaštite potrošača, Zakon prebacuje teret dokazivanja u pogledu tačnosti podataka na trgovca, predviđajući da trgovac snosi teret dokazivanja tačnosti podataka u vezi sa proizvodom, koje je dao pre, za vreme i nakon zaključenja ugovora sa potrošačem.

IV Ugovori na daljinu i ugovori koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija i jednostrani raskid

Zakon posvećuje ugovorima na daljinu i ugovorima zaključenim izvan poslovnih prostorija daleko više pažnje nego što je to bio slučaj u prethodno važećem Zakonu. Ugovori u elektronskoj trgovini su posebno razrađeni, a propisane su i posebne dužnosti obaveštavanja potrošača kod ove dve vrste ugovora, kao i brojni aspekti jednostranog raskida ovakvih ugovora od strane potrošača: obaveštenje o mogućnosti ovakvog raskida, šta podrazumeva ovo pravo potrošača i kako se ono ostvaruje, šta su pravne posledice ostvarivanja ovog prava, izuzeci od ovog prava, itd.

Specifičnost ovih vrsta ugovora je, primera radi, da trgovac ne može zahtevati od potrošača plaćanje unapred. Takođe, trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija postupi po porudžbenici, osim ako nije nešto drugo ugovoreno. Sa druge strane, potrošač može u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih

prostorija da bez navođenja razloga jednostrano raskine ugovor.

V Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora koji sadrže nepravilne ugovorne odredbe

Zakon propisuje da se tumačenje spornih odredaba potrošačkog ugovora vrši u korist potrošača, dok su nepravilne odredbe ništave. Određeno je šta su nepravilne ugovorne odredbe, šta se smatra nepravilnim ugovornim odredbama, te za kakve se odredbe pretpostavlja da su nepravilne, dok se ne dokaže drugačije. Najšire govoreći nepravilne bi bile odredbe kojima se ograničavaju prava potrošača, kojima se određuju nesrazmere obaveze za potrošača, odnosno uopšte koje su na štetu potrošača, a protivno načelu savesnosti i poštenja. Takođe, kao jedan konkretan primer, ugovorna odredba čiju je sadržinu odredio trgovac na način koji navodi da je potrošač pristao na nju osim ako izričito ne naglasi da odredbu nije prihvatio, ne obavezuje potrošača.

VI Ugovori o prodaji robe, ugovori o pružanju usluga i odgovornost proizvođača stvari sa nedostatkom

U pogledu ugovora o prodaji robe, određena su, između ostalog, pravila o prelazu rizika slučajne propasti ili oštećenja – prelazi na potrošača po prijemu od strane potrošača ili lica koje on odredi, zatim o saobraznosti robe ugovoru, te o odgovornosti za nesaobraznost i pravnim posledicama nesaobraznosti.

U vezi sa nesaobraznošću robe, određeno je da je trgovac odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača, dok ukoliko nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je postojala u trenutku prelaska rizika (prijema od strane potrošača), osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

I u odnosu na ugovore o pružanju usluga su propisani saobraznost usluge ugovoru i odgovornost za nesaobraznost, ali i mnoga druga pitanja, kao što su: kvalitet materijala, kad se usluga smatra izvršenom, poveravanje izvršenja usluge trećem licu, kontrola nad izvršenjem usluge koju je trgovac dužan da omogući potrošaču, razni aspekti u vezi sa cenom usluge, te raskidanje ovih ugovora.

Odgovornost proizvođača stvari sa nedostatkom je određena sa više preciznosti i jasnije nego što je to bio slučaj u prethodno važećem Zakonu. Posebno su važne odredbe koje utvrđuju da proizvođač odgovara za štetu nastalu od proizvoda sa nedostatkom bez obzira na to da li je znao za nedostatak, ako oštećeni dokaže da šteta postoji, te da ukoliko je nastanku štete od proizvoda sa nedostatkom delimično doprinelo treće lice, isključivo je odgovoran proizvođač.

VII Ugovori o turističkom putovanju i vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti

Ovo je pojedinačna oblast kojoj je u Zakonu posvećeno najviše veoma detaljnih odredaba, što je vrlo značajna razlika u odnosu na prethodno važeći Zakon. Neka od pitanja koja su regulisana ovim poglavljem zakona su: dužnost predugovornog obaveštavanja kod obe vrste ugovora, dostupnost podataka, oglašavanje, izmena ugovora pre polaska, odustanak potrošača od putovanja, pravo na umanjenje cene, raskid zbog nesaobraznosti turističkog putovanja, odgovornost za štetu, pitanja vezana za jednostrani raskid ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti.

Kada su u pitanju ugovori o turističkom putovanju, Zakon izričito predviđa da potrošač može pre otpočinjanja turističkog putovanja odustati od ugovora, potpuno ili delimično. Ako potrošač pre otpočinjanja turističkog putovanja odustane od ugovora u primerenom roku koji se određuje s obzirom na vrstu turističkog putovanja, trgovac ima pravo na naknadu administrativnih troškova, koji ne mogu biti veći od 5% od vrednosti turističkog putovanja. U slučaju neblagovremenog odustanka od ugovora, trgovac može od potrošača zahtevati naknadu u određenom procentu ugovorene cene koji mora biti ekonomski opravdan. Ako potrošač odustane od ugovora zbog okolnosti koje nije mogao izbeći ili otkloniti i koje bi da su postojale u vreme zaključenja ugovora predstavljale opravdan razlog da ne zaključi ugovor, kao i u slučaju ako potrošač obezbedi odgovarajuću zamenu ili zamenu pronade trgovac, trgovac ima pravo isključivo na naknadu administrativnih troškova.

VIII Vansudsko rešavanje sporova i postupak zabrane nepravičnih ugovornih odredaba i nepoštenog poslovanja

Zakon predviđa alternativne načine rešavanja potrošačkih sporova: arbitražu, koja je bila sadržana i prethodno važećim Zakonom, mada mnogo kraće, ali i medijaciju, kao novinu. Ove mogućnosti ne isključuju dostupnost sudske zaštite. U vezi sa postupkom zabrane nepravičnih ugovornih odredaba i nepoštenog poslovanja bismo istakli da potrošač čije je pravo ili interes povređen može da podnese zahtev za pokretanje postupka:

- 1) zabrane nepravičnih ugovornih odredaba u potrošačkim ugovorima;
 - 2) zabrane nepoštenog poslovanja;
 - 3) za oduzimanje protivpravno stečene koristi,
- s tim da je dužan da pre podnošenja takvog zahteva pozove drugu stranu da spor reše vansudskim putem.

IX Nadzor nad primenom odredaba i kaznene odredbe

Odredbama o nadzoru su predviđene široke mogućnosti nadležnog inspektora u utvrđivanju ponašanja trgovaca koje nije u skladu sa Zakonom, te je određeno da će u slučaju utvrđivanja takvih nepravilnosti, nadležni inspektor doneti rešenje kojim će odrediti rok u kome je prodavac ili davalac usluga dužan da otkloni utvrđeni nedostatak.

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

odnosno pružanja usluga do otklanjanja nedostataka zbog kojih je ta mera izrečena.

Na kraju, kaznenim odredbama je predviđena jedinstvena novčana kazna za brojne nabrojane prekršaje pravnih lica u rasponu od 300.000,00 do 2.000.000,00 dinara, dok će se za iste radnje kazniti fizičko lice ili odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50.000,00 do 150.000,00 dinara, a preduzetnik novčanom kaznom od 50.000,00 do 500.000,00 dinara.

Uz navedene novčane prekršajne kazne, mogu se izreći i sledeće mere:

- pravnom licu - zaštitna mera privremene zabrane obavljanja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana, kao i zaštitna mera javnog objavljivanja rešenja,
- odgovornom licu u pravnom licu - zaštitna mera privremene zabrane da vrši određene poslove u trajanju od tri meseca do jedne godine,
- preduzetniku - zaštitna mera privremene zabrane vršenja određene delatnosti u trajanju od šest meseci do godinu dana.

Odricanje od odgovornosti: Tekst u prilogu šalje se kao opšte uputstvo i ne predstavlja pravni savet.

Copyright Cvetkovic, Skoko & Jovicic 2011.