

Oktober 2021.

U fokusu: Zakon o zaštiti potrošača

Zakon o zaštiti potrošača ("Sl. glasnik RS", br. 88/2021) (u daljem tekstu: „Zakon“) objavljen je 11. septembra 2021. godine, stupio je na snagu 19. septembra 2021. godine a počinje da se primenjuje 19. decembra 2021. godine, osim odredaba koje se tiču postupka vansudskog rešavanja potrošačkih sporova, a koje će se primenjivati počev od 19. marta 2022. godine.

Zakon je donet radi otklanjanja nedostataka uočenih u primeni prethodnog zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“, br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon), povećanja pravne zaštite putnika kod ugovora o organizovanju putovanja, te radi usklađivanja potrošačkog prava u Republici Srbiji sa potrošačkim pravom EU.

Neke od novina koje donosi novi Zakon su:

- zabranjeno je oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom bez prethodnog pristanka potrošača, što znači da potrošač ima pravo da se obrati svom telefonskom operateru i da zahteva upis u registar potrošača koji ne žele da primaju pozive i poruke u okviru promocije ili prodaje telefonom.
- za pružanje usluga čija je vrednost veća od 5.000 dinara, pružalac usluga je dužan da sačini proračun cene usluge, kao i da pre početka pružanja usluge pribavi pisanu saglasnost potrošača na isti;
- pitanje reklamacije proizvoda je detaljnije regulisano uvođenjem roka od tri dana da se potrošač izjasni o odgovoru na izjavljenu reklamaciju (pri čemu će se, u slučaju prekoračenje roka, smatrati da potrošač nije saglasan sa predlogom prodavca za rešavanja reklamacije), kao i uvođenjem obaveze da prodavac, u slučaju odbijanja potrošačeve reklamacije, potrošača obavesti o mogućnosti vansudskog rešavanja spora kao i o nadležnim telima za rešavanje vansudskog spora.
- potrošač može pokrenuti sudski ili vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora tek nakon prijema odgovora na izjavljenu reklamaciju ili prigovor, dok će u svakoj radnji biti obavezno isticanje obaveštenja da je trgovac po Zakonu obavezan da učestvuje u postupku

- vansudskog rešavanja potrošačkih sporova;
- detaljno je regulisan postupak vansudskog rešavanja potrošačkih sporova. Najpre, sada je moguće pristupiti vansudskom rešavanju čak i onih potrošačkih sporova čija vrednost prelazi 500.000 dinara. Sam postupak pokreće se podnošenjem odgovarajućeg predloga Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija koje isti prosleđuje telima nadležnim za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Važno je naglasiti da učešće potrošača u postupku vansudskog rešavanja spora ne isključuje pravo potrošača da zahteva naknadu štete u sudskom postupku, kao i da zastarevanje i prekluzivni rokovi ne teku u toku postupka vansudskog rešavanja potrošačkog spora, te da isti počinju ponovo da teku istekom petnaestog dana od dana okončanja ovog postupka;
 - kod ugovora o organizovanju putovanja, unete su brojne novine koje se, između ostalog, odnose na: obavezne elemente ugovora o organizovanju putovanja, proširenje obaveza i odgovornosti organizatora, mogućnost povećanja/smanjenja ugovorene cene pre početka putovanja, raskid ugovora od strane putnika i refundaciju izvršenih uplata, itd.;

- propisano je izdavanje prekršajnih naloga u slučaju da trgovac prekrši Zakonom propisana pravila o zabrani oglašavanja, isticanju obaveštenja o obavezi učestvovanja u postupku vansudskog rešavanja spora i učestvovanju u istom.

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

Copyright Cvetkovic, Skoko & Jovicic 2021.