

Na osnovu važećeg Zakona o zaštiti potrošača i Pravilnika o radu od 01.09.2014., dana 19.09.2014. godine, direktor privrednog društva "FITCO" d.o.o. Novi Sad, donosi sledeći

### **Pravilnik o zaštiti potrošača i načinu i postupku rešavanja reklamacija potrošača**

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak i način rešavanja po reklamaciji potrošača na nedostatke prodate robe kupljene u maloprodajnim objektima "FITCO" d.o.o., ili putem internet prodavnice ili robe kupljene od distributera a koju potrošačima prodaje "FITCO" d.o.o. kao prodavac.

"FITCO" d.o.o. je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.

Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti

Izuzeci od prava na odustanak od ugovora:

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja ili u slučaju isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je oštećena nakon isporuke.

Normalno habanje robe usled upotrebe se ne smatra nesaobraznošću robe.

Dokaz o datumu prelaska rizika za kupljenu robu je dokaz o kupovini (fiskalni račun, kopija računa, slip,...).

Reklamacija se podnosi u maloprodajnom objektu u kom je roba kupljena, ili vraćanjem robe u sedište prodavca (uz neophodnu prateću dokumentaciju - dokaz o kupovini, ispunjen reklamacioni list), ukoliko je u pitanju roba kupljena putem interneta ili naručivanjem telefonom.

Reklamacija se podnosi licu ovlašćenom za prijem reklamacija, na osnovu obaveštenja istaknutom u maloprodajnom objektu.

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

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu u roku od 14 dana bez navođenja razloga i dodatnih troškova.

Poslovođa ili drugo ovlašćeno lice je u obavezi da u prisustvu potrošača koji podnosi reklamaciju na kupljeni proizvod, popuni reklamacioni list i jedan primerak reklamacionog lista dostavi potrošaču.

Ovlašćeno lice je u obavezi da o ishodu reklamacije obavesti potrošača najkasnije u roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, sa izjašnjenjem o podnetom zahtevu i načinu njenog rešavanja.

Ako je reklamacija opravdana zbog nedostataka na proizvodu, potrošač ima pravo na sledeće, po svojoj želji izjavljenoj u reklamacionom listu:

1) na otklanjanje nedostataka na proizvodu (popravku), uz obaveznu saglasnost potrošača

- 2) na zamenu proizvoda za nov proizvod odnosno proizvod odgovarajuće marke (modela, tipa) čija cena nije veća od maloprodajne cene reklamiranog proizvoda na dan prigovora
- 3) na raskid ugovora i povraćaj novca (iznosa navedenog na dokazu o kupovini)

Potrošač nema pravo iz ovog člana ukoliko je nedostatak na robu nastao njegovom krivicom.

Ako je reklamacija potrošača neopravdana, na osnovu procene komisije za rešavanje reklamacija "FITCO" d.o.o., proizvođača proizvoda odnosno angažovanog stručnog lica za procenu opravdanosti reklamacije, ovlašćeno lice je u obavezi da potrošaču vrati proizvod i pismeno obaveštenje o razlozima neosnovanosti reklamacije.

Poslovođa maloprodajnog objekta ili drugo ovlašćeno lice dužno je da reklamaciju istog a najkasnije narednog dana dostavi komisiji za rešavanje reklamacije.

Komisija je ovlašćena da u složenim slučajevima zatraži stručno mišljenje ovlašćenog organa za kontrolu kvaliteta ili proizvođača, pri čemu se mora videti računa o poštovanju roka za odgovor na reklamaciju koji iznosi 8 dana od dana izjavljivanja reklamacije.

Ukoliko "FITCO" d.o.o. prodaje proizvode sa nedostatkom ili nekom greškom, dužan je da taj proizvod izdvoji od drugih proizvoda i da jasno istakne da je u pitanju roba sa greškom i u čemu se sastoji greška, te da smanji cenu proizvoda, a sve u cilju obaveštavanja potrošača i isključenju odgovornosti prodavca za taj nedostatak.

U cilju sprovođenja dobre poslovne prakse i održanja najboljeg interesa potrošača, trgovac preporučuje da se kupac pridržava deklaracije, odnosno uputstva za upotrebu i održavanje proizvoda, a kako bi se mogla iskazati svojstva koja proizvod ima za redovnu ili naročitu upotrebu, u skladu sa deklaracijom, odnosno uputstvom za upotrebu i održavanje proizvoda.

Kupac koji smatra da roba, koju mu je isporučio trgovac po osnovu zaključenog ugovora, nije saobrazna ugovoru, ima pravo da zahteva od trgovca da se otkloni nesaobraznost, u skladu sa Zakonom i daljim odredbama ovog Pravilnika.

Kupac ima pravo da izjavi trgovcu reklamaciju radi ostvarenja svojih zakonskih prava pismenim putem, na formularu "Reklamacioni list" koji je kupcu dostupan u elektronskom obliku na veb stranici trgovca [www.calivita.rs](http://www.calivita.rs) ili u sedištu trgovca, odnosno usmenim putem uz sačinjavanje odgovarajućeg pisanog protokola o reklamaciji u sedištu trgovca, od strane odgovornog lica trgovca za postupke po reklamacijama.

Zahtev za reklamaciju kupac će da dostavi trgovcu poštom na adresu trgovca ili u elektronskom obliku na adresu: [veleprodaja@calivita.rs](mailto:veleprodaja@calivita.rs) sa naznakom "Reklamacija".

Uz Zahtev za reklamaciju kupac prilaže dokaz o kupljenoj robi kao dokaz o vremenu kupovine, koji se dopremaju trgovcu zajedno sa robom koja se reklamira, putem kompanije za dostavu, o trošku trgovca.

U slučaju odustanka od ugovora zaključenog na daljinu potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe.

Zahtev za reklamaciju sadrži naročito sledeće podatke:

-naziv i adresa trgovca;

- ime, prezime i adresu prebivališta kupca;
- oznaku proizvoda (šifra);
- naziv proizvoda i količinu;
- razlozi za reklamaciju;
- datum i broj računa;
- datum podnošenja reklamacije;
- potpis kupca;
- potpis odgovornog lica Službe za reklamaciju, koje je primilo Zahtev.

Ako je Zahtev za reklamaciju bez potpisa, nečitak ili pogrešno popunjen, trgovac će bez odlaganja pozvati kupca da ispravi nedostatke i za to mu ostaviti primereni rok.

Roba koja se vraća bi trebalo da bude vraćena u otvorenom originalnom pakovanju, ako je isporučena u pakovanju (npr. roba se vraća u kutiji, bez zaštitnog omota/celofana).

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Roba koja se vraća, a koju je kupac mogao da pregleda bez otvaranja originalnog pakovanja (ambalaže), gde je nedostatak mogao da uoči bez otvaranja originalnog pakovanja, odnosno uklanjanja ambalaže (npr. roba koju kupac nije naručio, a ona mu je isporučena) bi trebalo da bude vraćena u neotvorenoj originalnoj ambalaži.

Roba koja se vraća pretpostavlja se da je bila korišćena u onoj meri/količini sve dok kupac nije uočio nesaobraznost. Roba koja se vraća ne može biti u celosti iskorišćena, budući da trgovac neće moći da ceni razloge nesaobraznosti na robu koja je u celosti "potrošena".

Po prijemu, odnosno prijavi reklamacije trgovac, odnosno odgovorno lice Službe reklamacija će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana po prijemu zahteva za reklamaciju, obavesti kupca u pisanom obliku, poštom na adresu kupca ili u elektronskom obliku, o svom predlogu za rešavanja reklamacije.

Trgovac će reklamaciju rešiti u primerenom roku i bez značajnih neugodnosti za kupca (rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj).

Odgovor na reklamaciju sadrži naročito sledeće podatke:

- 1-način i datum prijema Zahteva za reklamaciju;
- 2-broj i datum fakture koja je bila priložena uz zahtev za reklamaciju;
- 3-izjašnjenje trgovca o podnetom Zahtevu za reklamaciju – osnovan ili neosnovan, sa navođenjem razloga;
- 4-u slučaju opravke/zamene robe, predlog roka u kome će se isporučiti popravljena ili druga roba (zamena reklamirane robe robom iste vrste) ;
- 5-u slučaju nemogućnosti opravke/zamene, uz navođenje razloga, predlog umanjenja cene ili poziv da kupac robu vrati i raskine ugovor uz povraćaj cene u vreme zaključenja ugovora.

Imajući u vidu da je trgovac dužan da isporuči kupcu robu koja je saobrazna ugovoru, to se pretpostavlja da je isporučena roba saobrazna ugovoru samo:

1-ako odgovara opisu koji je dao trgovac, i ako ima svojstva robe koju je trgovac prikazao kupcu kao uzorak ili model;

2-ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je kupac nabavlja, a koja je bila poznata trgovcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;

3-ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

4-ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što kupac može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane trgovca, odnosno proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.

Ukoliko isporučena roba nije saobrazna ugovoru, trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, koja je postojala u času prelaska rizika na kupca, bez obzira na to da li je potrošač znao za takvu nesaobraznost. Trgovac odgovara za nesaobraznost robe ugovoru, koja se pojavi posle prelaska rizika na kupca, ako potiče od uzroka koji je postojao pre toga. Trgovac odgovara za nesaobraznost koju je kupac mogao lako opaziti, ako je izričito izjavio da je roba saobrazna ugovoru.

Čas prelaska rizika na kupca jeste čas zaključenja ugovora na daljinu, odnosno trenutak kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio kupac, a koje nije prevoznik, u skladu sa Zakonom.

Trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru ako je u času zaključenja ugovora kupcu bilo poznato ili mu nije moglo ostati nepoznato da roba nije saobrazna ugovoru. Takođe, trgovac ne odgovara za nesaobraznost robe ugovoru ako su nastali krivicom/skrivljenim postupcima kupca.

Ukoliko se kod nesaobrazne robe ne radi o robi za koju se izdaje garantni list, smatra se da je izričito ugovoreno sledeće, u skladu sa Zakonom: trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe koja se pojavi u roku od 2 (dve) godine od dana prelaska rizika na kupca. Ako nesaobraznost nastane u roku od prvih 6 (šest) meseci od dana prelaska rizika na kupca, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.

Kod robe koja je snabdevena garantnim listom moraju da važe duži garantni rokovi od 2 godine, koji su naznačeni u samim garantnim listovima, pri čemu garancije ne isključuju niti utiču na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe.

Troškove isporuke robe koja je popravljena ili zamenjena snosi trgovac.

Trgovac će da pristupi otklanjanju utvrđene nesaobraznosti na jedan od gore predviđenih načina za koji se kupac opredelio kroz Zahtevu za reklamaciju, odnosno koji su mu bili ponuđeni u Zahtevu za reklamaciju.

Kod oštećenja robe se vodi računa kada je oštećenje nastalo, odnosno da li je isto postojalo u času prelaska rizika na kupca.

Reklamacije koje se odnose na veće ili manje količine robe nego što je kupac poručio i hteo da kupi, mogu se prihvatiti samo ako postoje činjenice koje mogu konstatovati da za takvu grešku nije kriv kupac.

Odluka trgovca kojom usvaja Zahtev za reklamaciju dostavlja se Službi knjigovodstva i računovodstva.

Trgovac je u obavezi da kod prodaje robe sa garancijom izda potrošaču uredno popunjen i overen garantni list. Pri tome garancija ne isključuje, niti utiče na prava potrošača u vezi saobraznošću robe sa ugovorom, već naprotiv - daje potrošaču veća prava od onih garantovanih zakonom.

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.

Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke predviđene zakonom.

Trgovac je u obavezi da na prikladan način omogući da kupac bude uredno obavešten o svojim pravima i obavezama, koje se tiču mogućnosti i obima reklamacija robe koju trgovac prodaje.

Trgovac dužan da omogući da kupac bude informisan i o tome gde i kome se unutar organizacije trgovca podnosi reklamacija za robu koja nije saobrazna ugovoru, kao i o ostalim odredbama iz ovog Pravilnika.

Proizvod sa nedostatkom i reklamirani proizvod ne može i ne sme se dalje prodavati.

*U cilju pojašnjenja određenih termina kao i potpune transparentnosti, u daljem tekstu se navode relevantne odredbe važećeg zakona o Zaštiti potrošača, koji čine integralni deo ovog pravilnika:*

*Potrošač ne može da se odrekne prava utvrđenih ovim zakonom.*

*Na odnose između potrošača i trgovca koji nisu uređeni odredbama ovog zakona, primenjuje se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi.*

*Značenje pojedinih izraza*

*Član 5.*

*Pojedini izrazi koji se upotrebljavaju u ovom zakonu imaju sledeće značenje:*

- 1) potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;*
- 2) trgovac je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun;*
- 3) prodavac je, u smislu odredaba kojima se uređuje zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji i zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o pružanju usluga, trgovac sa kojim je potrošač zaključio ugovor o prodaji robe, odnosno pružanju usluge;*

- 4) organizator turističkog putovanja je trgovac koji organizuje turističko putovanje i prodaje ga ili ga nudi na prodaju neposredno ili posredstvom posrednika u prodaji turističkog putovanja;
- 5) posrednik u prodaji turističkog putovanja je trgovac koji prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje koje je sačinio organizator;
- 6) ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojину na robu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu, uključujući i ugovor koji za predmet ima i prodaju robe i pružanje usluge;
- 7) roba je svaka telesna pokretna stvar, osim stvari koja je prodana u postupku izvršenja ili na drugi način po sili zakona, voda i gas koji se ne prodaju u ograničenoj ili unapred utvrđenoj količini i toplotna energija;
- 8) ugovor na daljinu je ugovor zaključen između trgovca i potrošača u okviru organizovane prodaje ili pružanja usluga na daljinu bez istovremenog fizičkog prisustva trgovca i potrošača, isključivom upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu do trenutka zaključenja ugovora, uključujući i sam trenutak zaključenja;
- 9) sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključenje ugovora između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme;
- 10) digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i isporučeni u digitalnom obliku.
- 11) ugovor zaključen, kao i ugovor za koji je potrošač dao ponudu izvan poslovnih prostorija je svaki ugovor između trgovca i potrošača zaključen izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu, a o čijem zaključenju su vođeni pregovori izvan poslovnih prostorija trgovca uz istovremeno fizičko prisustvo trgovca i potrošača; ugovor zaključen tokom putovanja koje je organizovao trgovac i koje je za cilj ili posledicu imalo promovisanje i prodaju robe ili usluga potrošaču;
- 12) poslovne prostorije su nepokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac stalno obavlja svoju delatnost kao i pokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac obično obavlja svoju delatnost;
- 13) porudžbenica je pismeno ili elektronska poruka, koja sadrži ugovorne odredbe koje potrošač potpisuje izvan poslovnih prostorija trgovca u nameri da zaključi ugovor;
- 14) proizvod je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje nepoštena poslovna praksa, svaka roba i usluga uključujući nepokretnosti, prava i obaveze, kao i u smislu odredbi ovog zakona koje uređuju odgovornost za proizvode sa nedostatkom, pokretna stvar koja je odvojena ili ugrađena u drugu pokretnu ili nepokretnu stvar uključujući energiju koja je proizvedena ili sakupljena za davanje svetlosti, toplote ili kretanja;
- 15) profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u poslovanju sa potrošačima, u skladu s dobrim običajima i načelom savesnosti i poštenja;
- 16) proizvođač je lice:
- (1) koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode, robu, sirovine i sastavne delove na teritoriju Republiku Srbiju radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa,

- (2) koje se predstavlja kao proizvođač stavljanjem svog naziva, zaštitnog znaka ili drugog obeležja na robu,
- (3) trgovac proizvoda koji ne sadrži podatke o proizvođaču ako u određenom roku ne obavesti oštećenog o identitetu proizvođača, odnosno lica od koga je nabavio proizvod,
- (4) trgovac uvoznog proizvoda koji sadrži podatke o proizvođaču, ali ne sadrži podatke o uvozniku;
- 17) povezani ugovor je ugovor na osnovu kojeg potrošač pribavlja robu ili usluge koje su u vezi sa ugovorom zaključenim na daljinu i izvan poslovnih prostorija trgovca ili trećeg lica sa kojim trgovac ima sporazum;
- 18) javna aukcija je postupak prodaje robe nadmetanjem potrošača kojim rukovodi aukcionar i u kojem potrošači prisustvuju prodaji ili im je data prilika da prisustvuju, pri čemu učesnik u nadmetanju koji da najbolju ponudu ima obavezu da robu kupi;
- 19) poslovna praksa je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima;
- 20) prosečni potrošač je potrošač koji je dobro obavešten i razumno obazriv, imajući u vidu društvene, kulturne i jezičke osobenosti;
- 21) ugovorna odredba je svaka odredba ugovora, uključujući posebne pogodbe o čijoj sadržini je potrošač pregovarao ili mogao da pregovara sa trgovcem i opšte odredbe čiju sadržinu je unapred odredio trgovac ili treća strana;
- 22) šteta je, u smislu odredbi ovog zakona kojima se uređuje odgovornost za proizvode sa nedostatkom, posledica koja nastaje smrću ili telesnom povredom, kao i posledica nastala uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine kojeg oštećeni obično koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju
- 23) ugovor o pružanju usluga je svaki ugovor, koji nije ugovor o prodaji, u skladu sa kojim prodavac pruža ili se obavezuje da pruži uslugu potrošaču, kao što je izrada ili opravka određene stvari ili izvršenje određenog fizičkog ili intelektualnog rada, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu za uslugu;
- 24) usluga od opšteg ekonomskog interesa je usluga čiji kvalitet, uslove pružanja, odnosno cenu, uređuje ili kontroliše državni organ ili drugi imaoci javnog ovlašćenja, naročito, zbog velike vrednosti početnih ulaganja, ograničenosti resursa neophodnih za njeno pružanje, održivog razvoja, društvene solidarnosti i potrebe za ujednačenim regionalnim razvojem, a u cilju zadovoljenja opšteg društvenog interesa, a naročito elektronske komunikacione usluge, distribucija i javno snabdevanje električnom energijom, distribucija i snabdevanje gasom, distribucija i snabdevanje toplotnom energijom, snabdevanje pijaćom vodom, odvodnjavanje i prečišćavanje atmosferskih i otpadnih voda, prevoz putnika u javnom prevozu, poštanske usluge, održavanje čistoće, odlaganje komunalnog otpada, upravljanje i održavanje groblja, pogrebne usluge, održavanje čistoće na površinama javne namene, održavanje javnih zelenih površina i obavljanje dimničarskih poslova;
- 25) turističko putovanje (paket aranžman), koji po pravilu uključuje prevoz, smeštaj i druge turističke usluge, je pripremljena kombinacija dve

ili više turističkih usluga koju je utvrdio trgovac samostalno ili po zahtevu potrošača, u trajanju dužem od 24 časa ili u kraćem trajanju koje uključuje jedno noćenje, kao i višednevni boravak koji uključuje samo uslugu smeštaja u određenim terminima ili određenom trajanju bez obzira na izdvojeni obračun ili naplatu pojedinačnih usluga;

26) ugovor o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (tajm-šering) je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da na korišćenje u dva ili više navrata jednu ili više nepokretnosti u kojima se može prenoćiti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

27) ugovor o trajnim olakšicama za odmor je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču da popust ili druge privilegije i olakšice u pogledu smeštaja za odmor, posebno ili uz druge turističke usluge, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu i zaključuje se na rok od najmanje godinu dana ili sa mogućnošću prećutnog produženja;

28) ugovor o pomoći prilikom preprodaje je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošaču pruži pomoć prilikom kupovine ili prodaje vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti ili trajnih olakšica za odmor, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

29) ugovor o omogućavanju razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti je ugovor kojim se trgovac obavezuje da potrošača uključi u sistem razmene vremenski podeljenog korišćenja nepokretnosti, s tim da potrošači mogu da ustupe uzajamno na određeno vreme prava iz ugovora o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti, a potrošač se obavezuje da mu za to plati naknadu;

30) vansudsko rešavanje potrošačkih sporova je način rešavanja sporova između potrošača i trgovca, posredovanjem ili arbitražom, u skladu sa zakonima kojima se uređuje posredovanje i arbitraža, ili drugi način rešavanja sporova u skladu sa drugim propisima kojima se uređuje vansudsko rešavanje sporova;

31) davalac garancije je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko ili trgovcu na malo, koji preuzima obaveze prema potrošaču po osnovu date garancije;

32) tehnička roba je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe (aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni, motorna vozila i slično) za čiji je rad neophodna električna energija, drugo sredstvo napajanja (npr. baterija ili akumulator) ili motor na unutrašnje sagorevanje;

33) kodeks dobre poslovne prakse je sporazum ili skup pravila koja nisu predviđena zakonom, podzakonskim aktima ili upravnim aktima, koja definišu ponašanje trgovaca koji prihvataju obaveze iz kodeksa u vezi sa jednom ili više posebnih poslovnih praksi ili privrednih delatnosti;

34) donosilac kodeksa dobre poslovne prakse označava lice, uključujući i trgovca ili grupu trgovaca, koje je odgovorno za formulisanje i reviziju kodeksa dobre poslovne prakse i/ili nadzor nad primenom kodeksa od strane onih koji su se njime obavezali.

## **INFORMISANJE POTROŠAČA I EDUKACIJA**



## **Isticanje cene**

### **Član 6.**

*Trgovac je dužan da, osim ako ovim zakonom nije drugačije propisano, na nedvosmislen, čitak i lako uočljiv način istakne prodajnu, odnosno jediničnu cenu robe ili usluge, u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu.*

## **Prodajna cena usluge**

### **Član 7.**

*Trgovac je dužan da sačini cenovnik ili tarifnik usluga.*

*Cenovnik ili tarifnik usluga iz stava 1. ovog člana, trgovac je dužan da istakne u izlogu, odnosno poslovnim prostorijama ili na drugom mestu na kome nudi vršenje usluga.*

*Ako trgovac nudi vršenje usluga u posebnom odeljenju prodajnog objekta, cenovnik ili tarifnik usluga može da istakne u tom odeljenju.*

## **Oglašavanje prodajne cene**

### **Član 11.**

*Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu robe ili usluge i jediničnu cenu robe ili usluge.*

*Ako se cena usluge računa po jedinici vremena, trgovac je dužan da prilikom oglašavanja navede prodajnu cenu usluge i cenu po jedinici vremena.*

## **Izdavanje računa**

### **Član 12.**

*Trgovac je dužan da za kupljenu robu ili uslugu potrošaču izda račun.*

*Račun iz stava 1. ovog člana naročito sadrži:- 8 -*

*1) naziv ili poslovno ime, adresu i podatke koji su značajni za utvrđivanje identiteta trgovca;*

*2) podatke o prodatoj robi ili pruženoj usluzi;*

*3) prodajnu cenu;*

*4) datum izdavanja računa;*

*5) specifikaciju prodajne cene iz člana 76. stav 3. ovog zakona.*

*Trgovac mora da se pridržava istaknute cene i uslova prodaje.*

*Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja računa potrošaču.*

*Zabranjeno je naplaćivanje izdavanja i slanja opomena potrošaču radi naplate dospelih novčanih potraživanja.*

*Račun iz stava 1. ovog člana sadrži i ostale podatke u skladu sa posebnim propisima.*

## **Dužnost obaveštavanja pre zaključenja ugovora**

### **Član 13.**

*Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o prodaji robe ili pružanju usluga, potrošača na jasan i razumljiv način na srpskom jeziku i jeziku i pismu nacionalne manjine u skladu sa zakonom obavesti o:*

- 1) osnovnim obeležjima robe ili usluge;*
- 2) poslovnom imenu, matičnom broju, adresi sedišta i broju telefona;*
- 3) prodajnoj ceni ili načinu na koji će se prodajna cena obračunati ako se zbog prirode robe ili usluge prodajna cena ne može utvrditi unapred, kao i o svim dodatnim poštanskim troškovima i troškovima transporta i isporuke i mogućnosti da se ti troškovi mogu staviti potrošaču na teret;*
- 4) načinu plaćanja, načinu i roku isporuke, načinu izvršenja drugih ugovornih obaveza;*
- 5) postojanju zakonske odgovornosti zbog nesaobraznosti robe ili usluge ugovoru;*
- 6) načinu izjavljivanja reklamacije trgovcu, a naročito o mestu prijema i načinu postupanja trgovca po njima, kao i uslovima koji se odnose na ostvarivanje prava potrošača po osnovu saobraznosti;*
- 7) prilikom ponude i prodaje tehničke robe o dostupnosti rezervnih delova, priključnih aparata i sličnih delova, tehničkog servisa, odnosno održavanja i opravke za vreme i posle prestanka perioda u kojem odgovara za nesaobraznost ugovoru, odnosno posle prestanka proizvodnje i uvoza robe;*
- 8) uslovima za raskidanje ugovora, ako je zaključen na neodređeno vreme ili ako se produžava automatski.*

*U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe ili usluge trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora potrošača obavesti i o:*

- 1) trajanju ugovora;*
- 2) minimalnom trajanju ugovornih obaveza;*
- 3) funkcionalnosti, uključujući i mere tehničke zaštite digitalnog sadržaja;*
- 4) relevantnoj interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa hardverom i softverom o kojima trgovac ima saznanja ili o kojima se razumno može očekivati da ima saznanja;*
- 5) postojanju i uslovima postprodajnih usluga i garancijama.*

*Trgovac nije dužan da potrošača obavesti o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana, ako te pojedinosti očigledno proizlaze iz okolnosti zaključenja ugovora.*

*U slučaju javne aukcije, trgovac može da umesto obaveštenja o podacima iz stava 1. tačka 2) ovog člana obavesti potrošača o adresi i podacima koji su od značaja za utvrđivanje identiteta aukcionara.*

*Ako trgovac i potrošač zaključe ugovor, podaci iz st. 1. i 2. ovog člana postaju njegov sastavni deo.*

*Teret dokazivanja izvršenja obaveze obaveštavanja potrošača o podacima iz st. 1. i 2. ovog člana snosi trgovac.*

*Ako prilikom zaključenja ugovora trgovac ne postupi u skladu sa obavezom obaveštavanja iz st. 1. i 2. ovog člana, 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.*

*Odredbe st. 1. i 2. ovog člana se takođe primenjuju na ugovore o*

snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom i o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

#### **Dodatni troškovi**

##### **Član 14.**

Potrošač nije dužan da plati bilo kakav oblik dodatnih troškova, uključujući i poštanske troškove i troškove transporta i isporuke, ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za konkretne dodatne troškove pored ugovorene naknade za glavnu ugovornu obavezu trgovca. Trgovac je dužan da saglasnost potrošača iz stava 1. ovog člana pribavi pre nego što se potrošač obaveže ugovorom ili ponudom. Ako trgovac nije dobio izričitu saglasnost potrošača za dodatne troškove, već ga je obavestio pomoću podrazumevane opcije koja zahteva da je potrošač odbije kako bi izbegao njihovo plaćanje, potrošač nije dužan da plati naknadu trgovcu za dodatne troškove. Ukoliko je već platio trgovcu dodatne troškove, potrošač ima pravo na povraćaj novca

#### **ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA NA DALJINU I UGOVORA KOJI SE ZAKLJUČUJU IZVAN POSLOVNIH PROSTORIJA**

##### **1. Obaveštavanje potrošača i pravo na odustanak**

Dužnosti obaveštavanja za ugovore na daljinu i ugovore koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija

##### **Član 27.**

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija, pored podataka iz člana 13. ovog zakona, na jasan i razumljiv način potrošača obavesti o:

- 1) adresi na kojoj posluje, ako ne posluje na adresi na kojoj mu je sedište ili prebivalište i adresi, broju faksa i adresi elektronske pošte trgovca u čije ime postupa na koju potrošač može da izjavi reklamaciju;
- 2) prodajnoj ceni koja obuhvata ukupne troškove za obračunski period u slučaju ugovora sa neodređenim trajanjem ili ugovora koji sadrži pretplatu; kada se ovakvim ugovorima predviđa plaćanje fiksne sume, prodajna cena obuhvata ukupne mesečne troškove; kada se ukupni troškovi ne mogu pouzdano unapred obračunati, saopštava se način na koji će se prodajna cena obračunavati;
- 3) trošku korišćenja sredstava komunikacije na daljinu za zaključivanje ugovora kada se taj trošak obračunava na osnovi različitoj od osnovne tarife;
- 4) uslovima, vremenskom roku i postupku za ostvarivanje prava na odustanak od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona;
- 5) obavezi da plati trgovcu razumne troškove u skladu sa članom 35.

stav 3. ovog zakona, ako potrošač ostvari pravo na odustanak od ugovora nakon što je podneo zahtev u skladu sa članom 28. stav 2. i članom 29. ovog zakona;

6) kada pravo na odustanak od ugovora nije predviđeno u skladu sa članom 37. ovog zakona, o podatku da potrošač ne može da koristi pravo na odustanak ili, gde je primenjivo, okolnostima pod kojima potrošač gubi pravo na odustanak od ugovora;

7) postojanju njegovog ugovornog odnosa sa poštanskim operatorom preko koga potrošač može, u slučaju reklamacije zbog nesaobraznosti, da pošalje robu o trošku trgovca.

U zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja i vrste robe, trgovac je dužan da potrošača obavesti i o:

1) dužnosti potrošača da snosi troškove povraćaja robe u slučaju odustanka od ugovora i, za ugovore na daljinu, ako se roba zbog svojih karakteristika ne može vratiti poštom, troškove vraćanja robe;

2) postojanju primenjivih kodeksa dobre poslovne prakse i načinu na koji se može steći uvid u sadržaj kodeksa, gde je primenjivo;

3) minimalnom trajanju ugovornih obaveza potrošača u skladu sa ugovorom;

4) postojanju i uslovima za polaganje depozita ili drugih finansijskih garancija koje potrošač na zahtev trgovca treba da plati ili dostavi;

5) mogućnosti pristupa vansudskim mehanizmima za rešavanje sporova koje trgovac unapred prihvata i načinima pristupa.

Odredbe st. 1. i 2. ovog člana primenjuju se i na ugovore o snabdevanju vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili na ugovore o snabdevanju toplotnom energijom ili o isporuci digitalnog sadržaja koji se ne isporučuje na trajnom nosaču zapisa.

U slučaju javne aukcije podaci o trgovcu iz člana 13. stav 1. tačka 1) ovog zakona i stava 1. tačka 1) ovog člana mogu biti zamenjeni istovrsnim podacima o aukcionaru.

Podaci iz stava 1. tač. 4) i 5) i stava 2. tačka 1) ovog člana mogu biti dostavljeni putem obrasca iz člana 28. ovog zakona.

Trgovac je dužan da pre zaključenja ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, potrošača, na jasan i razumljiv način, obavesti o:

1) osnovnim obeležjima finansijske usluge;

2) prodajnoj ceni finansijske usluge uključujući poreze, takse, troškove i naknade, odnosno o načinu obračunavanja cene ako prodajna cena finansijske usluge ne bude iskazana;

3) posebnim rizicima koji se odnose na određeni finansijski instrument;

4) periodu za koji važe data obaveštenja;

5) načinu plaćanja.

Ukoliko trgovac ne ispunu obavezu obaveštavanja o dodatnim troškovima iz člana 13. tačka 3) ovog zakona i stava 2. tačka 1) ovog člana potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Trgovac je dužan da podatke iz st. 1, 2. i 6. ovog člana pruži potrošaču

na srpskom jeziku.

Podaci iz st. 1, 2. i 6. ovog člana predstavljaju sastavni deo ugovora na daljinu ili ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija.

Teret dokazivanja izvršenja obaveza u skladu sa st. 1, 2. i 6. ovog člana i čl. 30. i 31. ovog zakona je na trgovcu.

### **Pravo potrošača na odustanak od ugovora**

#### **Član 28.**

Potrošač ima pravo da odustane od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija u roku od 14 dana, bez navođenja razloga i dodatnih troškova, osim troškova iz čl. 34. i 35. ovog zakona (u daljem tekstu: odustanak od ugovora).

Potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora izjavom koju može dati na posebnom obrascu za odustanak od ugovora zaključenog na daljinu, odnosno izvan poslovnih prostorija ili na drugi nedvosmislen način (u daljem tekstu: obrazac za odustanak).

Izjava o odustanku od ugovora kod ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuju izvan poslovnih prostorija smatra se blagovremenom ukoliko je poslata trgovcu u roku iz stava 1. ovog člana.

Izjava o odustanku od ugovora proizvodi pravno dejstvo od dana kada je poslata trgovcu.

Ako trgovac omogući potrošaču da elektronski popuni i pošalje obrazac za odustanak, dužan je da ga o prijemu obrasca bez odlaganja obavesti u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču zapisa.

Pretekom roka iz člana 29. ovog zakona prestaje pravo potrošača na odustanak od ugovora.

Teret dokazivanja da je postupio u skladu sa odredbama st. 1.-5. ovog člana, radi ostvarivanja prava na odustanak od ugovora, je na potrošaču.

Oblik i sadržinu obrasca za odustanak propisuje ministar nadležan za poslove zaštite potrošača (u daljem tekstu: Ministar).

### **Računanje rokova za odustanak potrošača od ugovora**

#### **Član 29.**

Kod ugovora o pružanju usluga, rok od 14 dana računa se od trenutka zaključenja ugovora između potrošača i trgovca.

Kod ugovora o prodaji robe, rok od 14 dana računa se od trenutka kada roba dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada potrošač jednom porudžbenicom naruči više vrsta roba koje se isporučuju zasebno, rok od 14 dana počinje da teče kada poslednja vrsta naručene robe dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada se isporuka robe sastoji iz više pošiljki i delova, rok od 14 dana počinje da teče kada je poslednja pošiljka ili deo, dospeo u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.

Kada je zaključen ugovor na neodređeno vreme sa periodičnim isporukama robe, rok od 14 dana počinje da teče kada prva pošiljka robe

*dospe u državinu potrošača, odnosno trećeg lica koje je odredio potrošač, a koje nije prevoznik.*

*Ako trgovac ne preda potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1. tačka*

*4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, potrošač može odustati od ugovora u roku od 12 meseci od dana isteka roka za odustanak od ugovora.*

*Ako trgovac nije predao potrošaču obaveštenje iz člana 27. stav 1.*

*tačka 4) ovog zakona, na način iz člana 30. stav 1. ovog zakona i člana 31. stav 2. ovog zakona, pa to učini u roku od 12 meseci od dana zaključenja ugovora, rok od 14 dana počinje da teče kada potrošač dobije obrazac za odustanak.*

*Rok iz st. 1. do 7. ovog člana ističe protekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.*

*Kod ugovora o pružanju finansijskih usluga na daljinu, rok iz stava 1. ovog člana računa se od trenutka zaključenja ugovora, odnosno od trenutka obaveštavanja potrošača o sadržini ugovora ako je to obaveštenje primio nakon što je ugovor zaključen i završava se istekom poslednjeg časa poslednjeg dana roka.*

*Izuzetno od stava 1. ovog člana, kod ugovora o osiguranju života na daljinu, potrošač ima pravo da bez navođenja razloga u roku od 30 dana zaključenja odustane od ugovora.*

### **Formalni uslovi za zaključenje ugovora izvan poslovnih prostorija**

#### **Član 30.**

*Trgovac je dužan da u trenutku zaključenja ugovora, a najkasnije prilikom isporuke robe preda potrošaču u pisanoj formi:*

- 1) obrazac za odustanak;*
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona na srpskom jeziku;*
- 3) primerak potpisanog ugovora.*

*Trgovac je dužan da pribavi prethodnu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa, kao i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.*

*Trgovac može ispuniti obavezu iz stava 1. ovog člana na trajnom nosaču zapisa, ukoliko je potrošač sa tim saglasan.*

*Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuka toplotne energije započne u toku roka za odustanak od ugovora iz člana 29. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese takav izričit zahtev na trajnom nosaču zapisa.*

### **Formalni uslovi za zaključenje ugovora na daljinu**

#### **Član 31.**

*Ako trgovac telefonom pozove potrošača u nameri da zaključi ugovor na daljinu, dužan je da, odmah nakon početka razgovora, predoči svoj identitet, kao i da je poziv učinjen u komercijalne svrhe.*

*Trgovac je dužan da u razumnom roku po zaključenju ugovora, a najkasnije u vreme isporuke robe ili početka pružanja usluge, na trajnom nosaču zapisa, preda potrošaču:*

- 1) obrazac za odustanak;*
- 2) čitko i razumljivo obaveštenje iz člana 27. st. 1. i 2. ovog zakona, na srpskom jeziku;*
- 3) ugovor ili ispravu o ugovoru.*

*Trgovac je dužan da pribavi prethodnu izričitu saglasnost potrošača ako se isporuka digitalnog sadržaja ne vrši na trajnom nosaču zapisa i potvrdu potrošača da zna da takvom isporukom gubi pravo na odustanak od ugovora.*

*Ako ugovor na daljinu, koji treba da se zaključi elektronskim putem, predviđa obavezu potrošača za plaćanje, trgovac saopštava potrošaču na jasan i čitak način obaveštenja iz člana 13. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 1) ovog zakona i člana 27. stav 1. tačka 1) i stav 2. tačka 3) ovog zakona i neposredno pre nego što potrošač dostavi svoju porudžbenicu.*

*Ako se slanjem porudžbenice istovremeno prihvata i obaveze plaćanja, o tome mora da postoji jasno obaveštenje na porudžbenici, odnosno na tasteru ili nekoj drugoj sličnoj funkciji, ako se slanje porudžbenice vrši njihovim aktiviranjem.*

*Ukoliko trgovac ne postupi u skladu sa obavezom iz stava 5. ovog člana, ugovor ili porudžbenica ne obavezuju potrošača.*

*Na prodajnim internet stranicama, najkasnije na početku postupka naručivanja, moraju da budu jasno i čitko navedeni podaci o postojanju ograničenja u pogledu isporuke i koja sredstva plaćanja se prihvataju. Kada potrošač zahteva da pružanje usluga ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni za prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili isporuku toplotne energije, započne u toku roka iz člana 29. ovog zakona, trgovac će zahtevati da potrošač podnese izričit zahtev za zaključenje ugovora.*

### ***Izvršenje i isporuka***

#### ***Član 32.***

*Trgovac je dužan da u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora na daljinu i ugovora koji se zaključuje izvan poslovnih prostorija izvrši uslugu ili isporuku robe, osim ako nije nešto drugo ugovoreno.*

*Trgovac je dužan da bez odlaganja obavesti potrošača da isporuka ugovorene robe ili pružanje ugovorene usluge nije moguće.*

*Odredbe ovog člana ne primenjuju se na ugovore koji za predmet imaju finansijske usluge.*

### ***Pravne posledice odustanka od ugovora***

#### ***Član 33.***

*Ako potrošač ostvari pravo na odustanka od ugovora u skladu sa članom 28. ovog zakona, smatra se da ugovor nije ni zaključen i nastaju obaveze propisane čl. 34. i 35. ovog zakona.*

### ***Obaveze trgovca u slučaju odustanka od ugovora***

## **Član 34.**

*Trgovac je dužan da bez odlaganja izvrši povraćaj uplata koje je primio od potrošača, uključujući i troškove isporuke, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je primio obrazac za odustanak.*

*Trgovac vrši povraćaj koristeći ista sredstva plaćanja koja je potrošač koristio u prvobitnoj transakciji, osim ako se potrošač nije izričito saglasio sa korišćenjem drugog sredstva plaćanja i pod uslovom da potrošač zbog takvog povraćaja ne snosi nikakve troškove.*

*Izuzetno od stava 1. ovog člana, trgovac nije dužan da izvrši povraćaj dodatnih troškova koji su posledica izričitog zahteva potrošača za dostavu koja odstupa od najjeftinije uobičajene dostave koju je ponudio trgovac. Trgovac može da odloži povraćaj sredstava dok ne dobije robu koja se vraća, ili dok potrošač ne dostavi dokaz da je poslao robu trgovcu u zavisnosti od toga šta nastupa prvo, osim u slučaju kada je trgovac ponudio da sam preuzme robu.*

*Trgovac o sopstvenom trošku preuzima robu koja je bila isporučena potrošaču u njegovom domu u momentu zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija ako roba po svojoj prirodi ne može da se vrati na uobičajen način preko poštanskog operatera.*

## **Obaveze potrošača u slučaju odustanka od ugovora**

### **Član 35.**

*Potrošač je dužan da vrati robu trgovcu ili licu ovlašćenom od strane trgovca, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je poslao obrazac za odustanak.*

*Smatraće se da je roba vraćena u roku ako je potrošač poslao robu pre isteka roka od 14 dana iz stava 1. ovog člana.*

*Potrošač snosi isključivo direktne troškove vraćanja robe, osim ako se trgovac saglasio sa tim da ih on snosi ili ako nije prethodno obavestio potrošača da je potrošač u obavezi da ih plati.*

*Potrošač je isključivo odgovoran za umanjenu vrednost robe koja nastane kao posledica rukovanja robom na način koji nije adekvatan, odnosno prevazilazi ono što je neophodno da bi se ustanovili priroda, karakteristike i funkcionalnost robe.*

*Potrošač neće biti odgovoran za umanjenu vrednost robe u slučaju kada mu trgovac nije dostavio obaveštenje o pravu na odustanak od ugovora u skladu sa članom 27. stav 1. tačka 4) ovog zakona.*

*Kada potrošač ostvaruje pravo na odustanak od ugovora nakon što je dostavio zahtev u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona, dužan je da plati trgovcu iznos koji je srazmeran sa izvršenim uslugama do momenta kada je potrošač obavestio trgovca o ostvarivanju prava na odustanak od ugovora.*

*Srazmerni iznos koji potrošač treba da plati trgovcu obračunava se na osnovu prodajne cene dogovorene ugovorom, koja ne može biti viša od tržišne vrednosti onoga što je bilo isporučeno.*

*Potrošač ne snosi troškove za:*



1) pruženu uslugu ili snabdevanje vodom, gasom ili električnom energijom kada oni nisu ponuđeni na prodaju u ograničenoj ili unapred određenoj količini, ili potpuno ili delimično snabdevanje toplotnom energijom tokom roka za odustanak kada:

(1) trgovac nije dostavio obaveštenje u skladu sa članom 27. stav 1. tač. 4) i 5) ovog zakona; ili

(2) potrošač nije izričito zahtevao da se sa izvršenjem počne u toku roka za odustanak od ugovora u skladu sa članom 30. stav 4. ili članom 31. stav 8. ovog zakona;

2) isporuku digitalnog sadržaja, u potpunosti ili delimično, koji nije dostavljen na trajnom nosaču zapisa kada:

(1) potrošač nije dao prethodnu izričitu saglasnost za početak izvršenja pre isteka roka od 14 dana;

(2) potrošač nije potvrdio da zna da dajući saglasnost gubi pravo na odustanak od ugovora; ili

(3) trgovac nije dostavio potvrdu u skladu sa članom 30. stav 2. ili članom 31. stav 3. ovog zakona.

Osim u slučajevima predviđenim ovim članom, potrošač ne snosi odgovornost kao posledicu ostvarivanja prava na odustanak od ugovora

### **Izuzeci od prava na odustanak od ugovora**

#### **Član 37.**

Potrošač nema pravo da odustane od ugovora u slučaju:

4) isporuke robe koja je podložna pogoršanju kvaliteta ili ima kratak rok trajanja;

5) isporuke zapečaćene robe koja se ne može vratiti zbog zaštite zdravlja ili higijenskih razloga i koja je otpečaćena nakon isporuke;

### **Neposredno oglašavanje**

#### **Član 38.**

Zabranjeno je neposredno oglašavanje telefonom, faksom ili elektronskom poštom, bez prethodnog pristanka potrošača.

Zabranjeno je neposredno oglašavanje drugim sredstvima komunikacije na daljinu, bez prethodnog pristanka potrošača.

Ako je potrošač izričito pristao na oglašavanje telefonom, faksom, elektronskom poštom ili drugim sredstvima komunikacije na daljinu, trgovac je dužan da pre nego što učini oglašavanje određene robe ili usluge, na jasan i nedvosmislen način, na srpskom jeziku, obavesti potrošača o komercijalnoj svrsi aktivnosti.

### **Slanje nenaručenih pošiljki**

#### **Član 39.**

Zabranjeno je slanje robe ili pružanje usluga potrošaču sa zahtevom za plaćanje robe ili usluga koje potrošač nije naručio.

Ako se u slučaju iz stava 1. ovog člana, potrošač ne izjasni o robi koja je dostavljena ili usluzi koja je pružena, ne smatra se da je ponudu prihvatio.

*Slanjem robe ili pružanjem usluga koje potrošač nije naručio ne može nastati obaveza za potrošača i potrošač ima pravo da zadrži poslatu robu bez obaveze plaćanja, odnosno nije u obavezi da plati za izvršenu uslugu. Neće se smatrati slučajem iz stava 1. ovog člana ako trgovac:*

- 1) potrošaču umesto robe ili usluge, koju je naručio dostavi drugu robu ili pruži drugu uslugu iste cene i kvaliteta;*
- 2) obavesti potrošača da nije dužan da prihvati robu ili uslugu koju nije tražio niti da snosi troškove vraćanja robe trgovcu.*

### **Oglašavanje sredstvima komunikacije na daljinu**

#### **Član 40.**

*Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja sredstvima komunikacije na daljinu oglasnu prirodu poruke i identitet pravnog ili fizičkog lica u čije ime se vrši oglašavanje istakne na jasan i razumljiv način.*

*Trgovac je dužan da promotivne igre, nadmetanja i specijalne ponude označi na jasan i razumljiv način i da uslove učešća u promotivnoj igri ili nadmetanju, odnosno uslove pod kojima važi specijalna ponuda objavi na način koji omogućava da budu lako dostupni, jasni i razumljivi potrošaču*

### **ZAŠTITA POTROŠAČA U OSTVARIVANJU PRAVA IZ UGOVORA O PRODAJI**

#### **1. Isporuka i prelazak rizika**

##### **Isporuka**

#### **Član 46.**

*Prodavac je dužan da potrošaču preda robu ili ispravu na osnovu koje se roba može preuzeti, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključenja ugovora, ako nije nešto drugo ugovoreno.*

*Prodavac je dužan da potrošaču preda robu u količini i kvalitetu koji su ugovoreni.*

*Kada prodavac uz prodaju robe nudi isporuku na adresu koju odredi potrošač, dužan je da robu isporuči u ugovorenom roku i ugovorenom stanju uz obaveznu pisanu potvrdu o izdavanju robe.*

*Prodavac je dužan da na računu ili drugoj ispravi o ugovoru čitljivo i jasno napiše rok isporuke robe.*

*Neće se smatrati da je izvršena uredna isporuka robe na adresu koju odredi potrošač ostavljanjem robe ispred vrata kuće ili stana potrošača ili nekog drugog mesta.*

*Ukoliko prodavac omogućava potrošačima telefonsku liniju za kontakte u vezi sa zaključenjem i realizacijom ugovora, u obavezi je da obezbedi da se razgovori tarifiraju najviše po ceni redovnog poziva.*

##### **Prateća dokumentacija uz robu**

#### **Član 47.**

*Prodavac je dužan da potrošaču preda uputstvo za upotrebu i montažu, odnosno druge informacije kojima se potrošač upoznaje sa svojstvima*

*tehničke robe, kada je to bitno, a s obzirom na njenu prirodu, svojstva i namenu u skladu sa posebnim propisima, na srpskom jeziku na jasan i razumljiv način.*

*Uputstvo za upotrebu i montažu može biti sačinjeno na posebnom pismenu, odnosno prilepljeno ili odštampano na robu ili njenoj ambalaži, u vidu teksta, slike ili skice, kao i u kombinaciji ovih oblika.*

### **Saobraznost robe**

#### **Saobraznost ugovoru**

##### **Član 50.**

*Prodavac je dužan da isporuči robu koja je saobrazna ugovoru.*

*Pretpostavlja se da je isporučena roba saobrazna ugovoru:*

*1) ako odgovara opisu koji je dao prodavac i ako ima svojstva robe koju je prodavac pokazao potrošaču kao uzorak ili model;*

*2) ako ima svojstva potrebna za naročitu upotrebu za koju je potrošač nabavlja, a koja je bila poznata prodavcu ili mu je morala biti poznata u vreme zaključenja ugovora;*

*3) ako ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;- 29 -*

*4) ako po kvalitetu i funkcionisanju odgovara onome što je uobičajeno kod robe iste vrste i što potrošač može osnovano da očekuje s obzirom na prirodu robe i javna obećanja o posebnim svojstvima robe data od strane prodavca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno putem oglasa ili na ambalaži robe.*

#### **Odgovornost za nesaobraznost**

##### **Član 51.**

*Prodavac odgovara za nesaobraznosti isporučene robe ugovoru ako:*

*1) je postojala u času prelaska rizika na potrošača, bez obzira na to da li je za tu nesaobraznost prodavac znao;*

*2) se pojavila posle prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao pre prelaska rizika na potrošača;*

*3) je potrošač mogao lako uočiti, ukoliko je prodavac izjavio da je roba saobrazna ugovoru.*

*Prodavac je odgovoran i za nesaobraznost nastalu zbog nepravilnog pakovanja, nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio on ili lice pod njegovim nadzorom, kao i kada je nepravilna instalacija ili montaža robe posledica nedostatka u uputstvu koje je predao potrošaču radi samostalne instalacije ili montaže.*

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

*Odgovornost prodavca za nesaobraznost robe ugovoru ne sme biti ograničena ili izuzeta suprotno odredbama ovog zakona.*

*Prodavac nije vezan javnim obećanjem u pogledu svojstava robe ako:*

- 1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;
- 2) je pre zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;
- 3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

### **Zahtev za otklanjanje nesaobraznosti**

#### **Član 52.**

*Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač koji je obavestio prodavca o nesaobraznosti, ima pravo da zahteva od prodavca da otkloni nesaobraznost, bez naknade, opravkom ili zamenom, odnosno da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor u pogledu te robe.*

*Potrošač ima pravo da bira da nesaobraznost robe trgovac otkloni opravkom ili zamenom.*

*Ako otklanjanje nesaobraznosti u skladu sa stavom 2. ovog člana nije moguće, potrošač ima pravo da zahteva odgovarajuće umanjenje cene ili raskid ugovora ako:*

*1) nesaobraznost ne može da se otkloni opravkom ili zamenom uopšte niti u primerenom roku;- 30 -*

*2) ne može da ostvari pravo na opravku ili zamenu, odnosno ako prodavac nije izvršio opravku ili zamenu u primerenom roku;*

*3) opravka ili zamena ne može da se sprovede bez značajnijih nepogodnosti za potrošača zbog prirode robe i njene namene;*

*4) otklanjanje nesaobraznosti opravkom ili zamenom predstavlja nesrazmerno opterećenje za prodavca.*

*Nesrazmerno opterećenje za prodavca u smislu stava 3. tačka 4) ovog člana, javlja se ako u poređenju sa umanjenjem cene i raskidom ugovora, stvara preterane troškove, uzimajući u obzir:*

*1) vrednost robe koju bi imala da je saobrazna ugovoru;*

*2) značaj saobraznosti u konkretnom slučaju;*

*3) da li se saobraznost može otkloniti bez značajnijih nepogodnosti za potrošača.*

*Potrošač ima pravo da zahteva zamenu, odgovarajuće umanjenje cene ili da raskine ugovor zbog istog ili drugog nedostatka saobraznosti koji se posle prve opravke pojavi, a ponovna opravka je moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača.*

*Uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio, opravka ili zamena mora se izvršiti u primerenom roku bez značajnih neugodnosti za potrošača i uz njegovu saglasnost.*

*Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjenjem cene ili da izjavi da raskida ugovor.*

*Ako se nesaobraznost pojavi u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, otklanjanje nesaobraznosti moguće je opravkom uz izričitu saglasnost potrošača.*

*Sve troškove koji su neophodni da bi se roba saobrazila ugovoru, a naročito troškove rada, materijala, preuzimanja i isporuke, snosi prodavac.*

*Za obaveze prodavca prema potrošaču, koje nastanu usled nesaobraznosti robe, prodavac ima pravo da zahteva od proizvođača u lancu*

*nabavke te robe, da mu naknadi ono što je ispunio po osnovu te obaveze. Potrošač ne može da raskine ugovor ako je nesaobraznost robe neznatna.*

*Prava iz stava 1. ovog člana ne utiču na pravo potrošača da zahteva od prodavca naknadu štete koja potiče od nesaobraznosti robe, u skladu sa opštim pravilima o odgovornosti za štetu.*

### **Rokovi i teret dokazivanja**

#### **Član 53.**

*Prodavac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi u roku od dve godine od dana prelaska rizika na potrošača.*

*Ako nesaobraznost nastane u roku od šest meseci od dana prelaska rizika na potrošača, pretpostavlja se da je nesaobraznost postojala u trenutku prelaska rizika, osim ako je to u suprotnosti sa prirodom robe i prirodom određene nesaobraznosti.- 31 -*

*Kod prodaje polovne robe, može se ugovoriti kraći rok u kome prodavac odgovara za nesaobraznost, koji ne može biti kraći od jedne godine.*

*Rokovi propisani u st. 1. do 3. ovog člana ne teku u periodu koji prodavac koristi za otklanjanje nesaobraznosti.*

### **Garancija**

#### **Davalac garancije i garantni list**

#### **Član 54.**

*Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom, i pravno je obavezujuća pod uslovima datim u izjavi, kao i oglašavanju u vezi sa tom robom.*

*Garantni list je isprava u pisanom ili elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa, koja sadrži sve podatke iz garancije, navedene na jasan i čitljiv način, lako razumljivim jezikom, a naročito podatke o:*

- 1) pravima koja potrošač ima na osnovu ovog zakona i da garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača koja proizilaze iz zakonske odgovornosti prodavca za nesaobraznost robe ugovoru;*
- 2) nazivu i adresi davaoca garancije;*
- 3) nazivu i adresi prodavca ako on nije istovremeno i davalac garancije;*
- 4) datumu predaje robe potrošaču;*
- 5) podatke koji identifikuju robu (model, tip, serijski broj i sl.);*
- 6) sadržini garancije, uslovima i postupku ostvarivanja prava iz garancije;*
- 7) trajanju garantnog roka i prostornom važenju garancije.*

*Davalac garancije je dužan da na zahtev potrošača izda garantni list iz stava 2. ovog člana, koji se po pravilu sačinjava u pisanom obliku, na papiru.*

*Ukoliko se potrošač saglasi, garantni list se može izdati i u elektronskom obliku, odnosno na drugom trajnom nosaču zapisa koji je dostupan potrošaču.*

*Na punovažnost garancije ne utiče povreda obaveze davaoca garancije*

*iz stava 2. ovog člana, i potrošač može da zahteva da se garancija ispuni u skladu sa datom izjavom.*

*Garancija ne isključuje niti utiče na prava potrošača u vezi sa saobraznošću robe ugovoru.*

### **Zloupotreba izraza garancija**

#### **Član 55.**

*Pri zaključenju ugovora o prodaji robe i oglašavanju povodom prodaje, trgovac je dužan da se uzdrži od upotrebe izraza „garancija” i izraza s tim značenjem, ako po osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego iz zakonske odgovornosti trgovca za nesaobraznost robe ugovoru, odnosno drugih prava u skladu sa ovim zakonom.*

### **Reklamacija**

#### **Reklamacija i način rešavanja reklamacije**

#### **Član 56.**

*Potrošač može da izjavi reklamaciju prodavcu radi ostvarivanja svojih prava iz čl. 52, 54. i 81. ovog zakona, kao i zbog pogrešno obračunate cene i drugih nedostataka.*

*Prodavac je dužan da na prodajnom mestu vidno istakne obaveštenje o načinu i mestu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.*

*Potrošač može da izjavi reklamaciju usmeno na prodajnom mestu gde je roba kupljena, odnosno drugom mestu koje je određeno za prijem reklamacija, telefonom, pisanim putem, elektronskim putem, odnosno na trajnom nosaču zapisa, uz dostavu računa na uvid ili drugog dokaza o kupovini (kopija računa, slip i sl.)*

*Prodavac je dužan da vodi evidenciju primljenih reklamacija i da je čuva najmanje dve godine od dana podnošenja reklamacija potrošača.*

*Prodavac je dužan da potrošaču izda pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija.*

*Evidencija o primljenim reklamacijama vodi se u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku i sadrži naročito podatke o podnosiocu i datumu prijema reklamacije, podatke o robi, kratkom opisu nesaobraznosti i zahtevu iz reklamacije, datumu izdavanja potvrde o prijemu reklamacije, odluci o odgovoru potrošaču, datumu dostavljanja te odluke, ugovorenom primerenom roku za rešavanje na koji se saglasio potrošač, načinu i datumu rešavanja reklamacije, kao i informacije o produžavanju roka za rešavanje reklamacije.*

*Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju. Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtevu potrošača i konkretan predlog i rok za rešavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, od dana podnošenja reklamacije.*

*Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, predlogom i rokom*

*za rešavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača. Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rešavanje reklamacije obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom. Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rešavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.*

Ovaj pravilnik ima da bude uvek dostupan kupcima na veb prezentaciji trgovca i u prostorijama trgovca, kako bi se sa istim upoznali.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Za "FITCO" d.o.o.

Direktor

---

Imre Parokai