

ZAKON

O ZAŠTITI POTROŠAČA

(*"Sl. list CG", br. 2/2014, 6/2014 - ispr., 43/2015, 70/2017 i 67/2019*)

DIO PRVI OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim zakonom uređuje se zaštita prava potrošača pri kupovini i drugim oblicima prometa proizvoda na tržištu, a naročito: zaštita ekonomskih interesa, pravna zaštita, informisanje i obrazovanje, 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 lice 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 je posebnim zakonom koji je usklađen sa pravnom tekovinom Evropske unije, drugačije propisano.

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

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 na štetu su potrošača, ništave su.

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

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 90 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.

Značenje izraza

Član 6

(1) Pojedini 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 ili usluga, uključujući nepokretnosti, 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, osim stvari koje se prodaju u izvršnom ili drugom prinudnom postupku;

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

5) **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;

6) **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);

7) **trajni medij** je sredstvo koje omogućava potrošaču 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.);

8) **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 s formularom za porudžbinu, katalog, telefon sa i bez ljudskog posredovanja, radio, videofon, videotekst, telefaks uređaj, televizija, internet, elektronska pošta i dr.;

9) **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;

10) **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;

11) **kodeks** je pravilo ili skup pravila koja nijesu uređena zakonom 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;

- 12) **nosilac kodeksa** je svaki subjekat, uključujući trgovca ili grupu trgovaca koji je ovlašten za sastavljanje i izmjenu kodeksa i/ili nadzor nad njegovim sprovođenjem;
- 13) **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;
- 14) **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;
- 15) **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 obaviještenosti, bez obzira da li je primijenjena sila ili prijetnja;
- 16) **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;
- 17) **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;
- 18) **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;
- 19) **digitalni sadržaj** su podaci koji se proizvode i isporučuju u digitalnom obliku;
- 20) **finansijska usluga** je bankarska usluga, usluga kreditiranja, usluga osiguranja, usluga dobrovoljnog penzijskog osiguranja, investiciona usluga, usluga stambene štednje i usluga platnog prometa;
- 21) **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;
- 22) **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; ili
 - o dugotrajnom turističkom proizvodu; ili
 - ugovorom zaključenim na daljinu; ili
 - ugovorom zaključenim van poslovnih prostorija;
- 23) **ugovor o kupoprodaji** je ugovor kojim trgovac prenosi ili se obavezuje da će prenijeti potrošaču robu u svojini, kao i ugovor koji za predmet istovremeno ima robu i uslugu, a potrošač plaća ili se obavezuje da će isplatiti ugovorenu cijenu;
- 24) **ugovor o pružanju usluga** je ugovor kojim trgovac pruža ili se obavezuje da će pružiti uslugu potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da će isplatiti ugovorenu cijenu;
- 25) **roba izrađena po specifikaciji potrošača** je roba koja nije unaprijed proizvedena, već je izrađena na osnovu individualnog izbora ili odluke potrošača;
- 26) **poslovna prostorija** je nepokretni prodajni prostor u kojem trgovac trajno obavlja svoju djelatnost ili pokretni prodajni prostor u kojem trgovac obavlja svoju djelatnost.

(2) Svi izrazi koji se u ovom zakonu koriste za fizička lica u muškom rodu obuhvataju iste izraze u ženskom rodu.

DIO DRUGI

ZAŠTITA EKONOMSKIH INTERESA POTROŠAČA

Glava I

OSNOVNE ODREDBE O PROMETU PROIZVODA

ODJELJAK A

INFORMISANJE O PROIZVODIMA

Obavještenje o robi i uslugama

Član 7

(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 propisano, 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) 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).

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

(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.

Način isticanja obavještenja

Član 8

(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, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list, tehnička uputstva, popis ovlašćenih servisera, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i dr.) 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 1 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 9

(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", "oštećenjem", "pred istekom roka trajanja" 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 upotrebni svojstava i karakteristika robe.

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

Posebni slučajevi označavanja robe

Član 10

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

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

ODJELJAK B ISTICANJE CIJENA

Isticanje cijene proizvoda

Član 11

(1) Trgovac je dužan da za proizvode koji se prodaju ili nude 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 proizvoda.

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

(4) Kod proizvoda 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 složenog proizvoda prodaje ili nudi na prodaju kao poseban proizvod, pored cijene za cijeli proizvod, trgovac je dužan da istakne cijenu i za taj dio proizvoda.

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

(8) Osim cijena iz st. 1 i 6 ovog člana, na proizvodu 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 prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, odnosno grupa proizvoda, za koje, pored prodajne cijene, ne treba isticati cijenu po jedinici mjere, uključujući i uslove i način prodaje proizvoda u skladu sa stavom 3 ovog člana, propisuje Ministarstvo.

Način isticanja cijene

Član 12

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

(2) Cijena na robu se ističe 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 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 cijenu za tu uslugu.

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

Pridržavanje istaknutih cijena

Član 13

Trgovac je dužan da se pridržava utvrđenih i istaknutih cijena.

Isticanje cijene kod prodajnih pogodnosti

Član 14

(1) Ako se proizvod prodaje ili nudi po umanjenoj cijeni iz čl. 30 i 31 ovog zakona, trgovac je dužan da čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istakne cijenu koja je važila prije umanjenja i umanjenu cijenu.

(2) Ako se cijena iz stava 1 ovog člana promijeni više puta, umanjena cijena se iskazuje u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana.

Isticanje cijene pri oglašavanju

Član 15

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

Benzinske stanice i parkirališta

Član 16

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.

ODJELJAK C DRUGE OBAVEZE TRGOVCA

Ispunjenje ugovora

Član 17

Trgovac je dužan da prilikom prodaje proizvoda potrošaču preda proizvod:

- 1) u traženoj količini kad je ta količina na raspolaganju, ako zakonom nije drukčije utvrđeno;
- 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 18

- (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 19

- (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 smislu člana 24 ovog zakona račun obavezno sadrži i 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 20

(1) Za uslugu popravke ili održavanja proizvoda čija je vrijednost veća od 40,00 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 21

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.

Materijal za pakovanje

Član 22

(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 računavati 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. Takvu ambalažu trgovac ne smije naplatiti.

Dokumentacija koja prati robu

Član 23

(1) Trgovac je dužan da potrošaču uz robu preda dokumentaciju koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list i sl.), 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 24

(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 24a

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

Prigovor potrošača

Član 25

(1) Potrošač ima pravo da podnese prigovor trgovcu kod koga je kupio proizvod u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u vezi sa datom garancijom, na račun za kupljeni proizvod i iz drugih sličnih 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, garantnog lista 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 ispunjena obaveza iz stava 4 ovog člana je na trgovcu.

(6) Trgovac je dužan da vodi evidenciju prigovora iz stava 1 ovog člana i čuva je najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača.

(7) Evidencija iz stava 6 ovog člana sadrži podatke o podnosiocu i datumu prijema prigovora, proizvodu, predmetu i zahtjevu iz prigovora, kao i datumu izdavanja potvrde iz člana 27 stav 4 ovog zakona i vodi se u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerisane ili u elektronskom obliku.

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

Rokovi za podnošenje prigovora

Član 26

Potrošač može podnijeti prigovor:

1) u slučaju nesaobraznosti proizvoda ugovoru, u rokovima iz člana 49 ovog zakona;

2) u vezi sa datom garancijom, u roku iz garantnog lista;

3) na račun odmah, a najkasnije u roku od osam dana od dana plaćanja računa, a za usluge, iz člana 35 ovog zakona, u roku od 15 dana od dana prijema računa.

Rješavanje prigovora

Član 27

- (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 ovoga člana je na trgovcu.
- (4) Potvrda iz stava 2 ovog člana obavezno sadrži podatke iz evidencije iz člana 25 stav 7 ovog zakona, kao i datum izdavanja potvrde.

ODJELJAK D PRODAJNE POGODNOSTI

Vrste prodajnih pogodnosti

Član 28

- (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.

Zabranjeno oglašavanje

Član 29

- (1) Zabranjeno je oglašavanje robe i usluga koje dovodi ili može da dovede potrošača u zabludu, 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.
- (2) Zabranjeno je oglašavanje kojim se ugrožavaju zdravlje, psihički ili moralni razvoj maloljetnih lica.
- (3) Zabranjeno je korišćenje upoređujućih, prevarnih i neistinitih propagandnih i oglasnih poruka, koje na obmanjujući način vrše promociju proizvoda ili usluge, prenaplašavajući efekte koje imaju ili rezultate do kojih dovodi njihovo korišćenje. 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.

Sniženje i rasprodaja

Član 30

- (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 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. 11 do 15 ovog zakona.

Akcijska i promotivna prodaja

Član 31

- (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. 11 do 15 ovog zakona.

Posebni uslovi prodaje

Član 32

- (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 33

- (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 robe i garanciji.
- (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 robu na način utvrđen čl. 8 i 9 ovog zakona.

(5) Na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskog prodaji zbog isticanja roka upotrebe, mora biti čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe.

Informisanje i oglašavanje prodajnih pogodnosti

Član 34

(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, ukoliko 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.

Glava II

USLUGE OD JAVNOG INTERESA

Prava potrošača na usluge od javnog interesa

Član 35

(1) Usluge od javnog interesa su usluge koje su utvrđene zakonom, kao što su: distribucija i snabdijevanje električnom energijom, gasom, toplotom i vodom, prečišćavanje i odvođenje otpadnih voda, održavanje čistoće u gradovima i drugim naseljima, odlaganje komunalnog otpada, održavanje groblja i sahranjivanje, dimnjačarske i druge komunalne usluge, 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, kao 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 dospelim potraživanjima iz stava 3 ovog člana.

Uslovi korišćenja

Član 36

(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 imaju ovlašćenje za podnošenje kolektivne tužbe iz člana 168 ovog zakona.

(4) Mišljenje iz stava 3 ovog člana organizacije potrošača dužne su dostaviti 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 37

(1) Trgovac je dužan da o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 35 stav 1 ovog zakona sa potrošačem zaključi ugovor u pisanoj formi.

(2) Trgovac koji pruža uslugu od javnog interesa iz člana 35 stav 1 ovog zakona 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 38

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

Modernizacija distributivne mreže

Član 39

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 drugačije uređeno.

Električna energija, gas, voda i grijanje

Član 40

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 41

(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 nema pravo 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 nema pravo da pokrene postupak prinudne naplate do okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka.

(5) Zahtijev za plaćanje potraživanja za koje je u postupcima iz stava 1 ovog člana utvrđeno da potrošač nije dužan da plati, je nepoštена 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 42

(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 25 ovog zakona.

(2) Potrošač ima pravo da, pored prigovora iz člana 25 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 ovlaštenog 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. 25, 26 i 27 ovog zakona.

Glava III SAOBRAZNOST UGOVORU I GARANCIJA

Saobraznost ugovoru

Član 43

(1) Trgovac je dužan da potrošaču isporuči robu koja je saobrazna ugovoru o prodaji.

(2) Ugovorom o prodaji, u smislu st. 1 i 3 ovog člana i čl. 44 do 53 ovog zakona, smatra se i ugovor o isporuci buduće robe, odnosno robe koju tek treba proizvesti.

(3) Isporučena roba smatra se saobraznom ugovoru, ako:

1) odgovara opisu koji je dao trgovac i ima svojstva robe koju je trgovac pokazao potrošaču kao uzorak ili model, osim ako su uzorak ili model pokazani samo radi obavještenja;

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

3) ima svojstva potrebna za redovnu upotrebu robe iste vrste;

4) ima svojstva i osobine koje su izričito ili prećutno ugovorene, odnosno propisane;

5) po kvalitetu i funkcionalnosti odgovara uobičajenim karakteristikama robe iste vrste koje potrošač može osnovano da očekuje, s obzirom na prirodu robe i javno obećanje o posebnim svojstvima robe dato od strane trgovca, proizvođača ili njihovih predstavnika, naročito ako je obećanje učinjeno oglasom ili na ambalaži robe.

Odgovornost za nesaobraznost

Član 44

(1) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja je postojala u trenutku prelaska rizika na potrošača, bez obzira da li je znao za nesaobraznost.

(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru koja se pojavi nakon prelaska rizika na potrošača, ako potiče od uzroka koji je postojao prije prelaska rizika na potrošača.

(3) 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.

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

(5) Trgovac nije odgovoran za javno obećanje u pogledu svojstava robe iz člana 43 stav 3 tačka 5 ovog zakona, ako:

1) nije znao ili nije mogao znati za dato obećanje;

2) je prije zaključenja ugovora objavljena ispravka obećanja;

3) obećanje nije moglo uticati na odluku potrošača da zaključi ugovor.

Nepravilna instalacija ili montaža

Član 45

(1) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost isporučene robe koja je nastala kao posljedica nepravilne instalacije ili montaže koju je izvršio trgovac ili drugo lice pod njegovim nadzorom, ako je usluga montaže uključena u ispunjenje ugovora o kupoprodaji.

(2) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ako je nepravilna instalacija ili montaža robe posljedica nedostataka u uputstvu za instalaciju i montažu.

Pravne posljedice nesaobraznosti

Član 46

(1) Ako isporučena roba nije saobrazna ugovoru, potrošač ima pravo da zahtijeva od trgovca da se nesaobraznost otkloni bez naknade, opravkom 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 opravkom 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 saobraznosti u konkretnom slučaju;

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

(4) Trgovac je dužan da opravku ili zamjenu izvrši u primjerenom roku, ali ne dužem od 15 dana od dana podnošenja zahtjeva i bez značajnijih neugodnosti za potrošača, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu zbog koje je potrošač nabavio.

(5) Ako ne može da ostvari pravo na opravku ili zamjenu, ili ako trgovac nije izvršio opravku ili zamjenu u roku iz stava 4 ovog člana ili ako opravka ili zamjena nije moguća bez značajnijih neugodnosti za potrošača, potrošač ima pravo da zahtijeva umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa.

(6) Troškove neophodne da se roba saobrazi ugovoru (troškovi rada, materijala, preuzimanja, i isporuke) plaća trgovac.

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

(8) 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.

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.

Sloboda izbora

Član 47

(1) Potrošač ima pravo da po svom izboru zahtijeva opravku, zamjenu, umanjenje cijene ili raskid ugovora uz povraćaj plaćenog iznosa, ako u roku od 90 dana od dana preuzimanja robe obavijesti trgovca o nesaobraznosti.

(2) Ako potrošač pravo iz člana 46 stav 1 ovog zakona ostvaruje zamjenom proizvoda, trgovac je dužan da izvrši zamjenu proizvoda više puta, odnosno dok potrošaču ne bude obezbijeđena saobraznost u skladu sa članom 43 ovog zakona.

(3) Izuzetno od člana 46 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 46 st. 4 do 8 ovog zakona.

Odgovornost proizvođača

Član 48

(1) Ako trgovac odgovara potrošaču za nesaobraznost robe koja je posljedica činjenja ili nečinjenja proizvođača ili drugog lica u ugovornom lancu, 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, postupak i uslovi za ostvarivanje naknade troškova utvrđuju se u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Rokovi i teret dokazivanja

Član 49

(1) Trgovac je odgovoran za nesaobraznost robe ugovoru u roku od dvije godine od dana prelaska rizika na potrošača.

(2) Ako se nesaobraznost pokaže u roku od šest mjeseci 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, odnosno nesaobraznosti.

(3) Kod prodaje polovne robe može se ugovoriti kraći rok od roka iz stava 1 ovog člana u kome trgovac odgovara za nesaobraznost, ali ne kraći od godinu dana.

(4) 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 stava 1 ovog člana.

(5) Ako ne obavijesti trgovca o postojanju nesaobraznosti robe ugovoru u rokovima iz stava 4 ovoga člana, potrošač gubi prava koja mu po tom osnovu pripadaju.

(6) 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 prevarom trgovca potrošač bio spriječen da ih ostvari.

Produženje rokova u slučaju opravke i zamjene

Član 49a

(1) U slučaju manje opravke, rokovi iz člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 ovog zakona se produžavaju onoliko koliko je potrošač bio lišen upotrebe robe.

(2) U slučaju kada je izvršena zamjena robe ili njena bitna opravka, rokovi iz člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 ovog zakona počinju teći ponovo od zamjene, odnosno od vraćanja opravljene robe.

(3) Ako je zamijenjen ili bitno opravljen samo neki dio robe, rokovi iz člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 ovog zakona počinju teći ponovo samo za taj dio.

Prelazak rizika

Član 50

(brisano)

Garancija i garantni list

Član 51

(1) Ako je trgovac ili proizvođač, bez dodatne naknade, preuzeo obavezu da potrošaču vrati plaćeni iznos, izvrši zamjenu ili opravku ili na drugi način postupi s robom, ako roba ne odgovara sadržini garantne izjave ili oglasa koji se na tu robu odnosio (garancija), dužan je da to učini.

(2) Davalac garancije iz stava 1 ovog člana je dužan da prilikom zaključenja ugovora ili predaje robe potrošaču izda garantni list.

(3) Garantni list se izdaje u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju i sadrži podatke iz garantne izjave, navedene na čitak, jasan, razumljiv i lako uočljiv način, a naročito o:

- 1) nazivu i adresi davaoca garancije;
- 2) robi na koju se garancija odnosi, sadržini garancije i uslovima za ostvarivanje prava iz garancije;
- 3) tome da se garancijom ne utiče na prava potrošača u slučaju nesaobraznosti robe ugovoru;
- 4) vremenskom i prostornom važenju garancije;
- 5) datumu predaje robe potrošaču;

(4) Teret dokazivanja da je garantni list predat potrošaču je na trgovcu;

(5) Ako davalac garancije ne izda garantni list ili ga ne izda u skladu sa st. 2 i 3 ovog člana, potrošač ima pravo da zahtijeva da se garancija ispuni u skladu sa datom garantnom izjavom i oglasom koji se odnosi na robu.

(6) Davalac garancije ne smije u garanciji da navede garantni rok koji je kraći od roka iz člana 49 stav 1 ovog zakona.

Zloupotreba izraza garancija

Član 52

Trgovac je dužan da se prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje uzdrži od upotrebe izraza "garancija" i sličnih izraza sa tim značenjem, ako na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o saobraznosti, u skladu sa ovim zakonom.

Način ostvarivanja prava iz garancije

Član 53

Prava po osnovu garancije potrošač po svom izboru ostvaruje kod trgovca ili proizvođača, u skladu sa čl. 25 do 27 ovog zakona.

Shodna primjena odredbi na druge proizvode

Član 54

Odredbe čl. 43 do 53 ovog zakona shodno se primjenjuju i na druge proizvode u smislu člana 6 tačka 2 ovog zakona.

Glava IV POTROŠAČKI UGOVORNI ODNOSI

Primjena

Član 55

Na ugovore zaključene između trgovca i potrošača, uključujući ugovore o isporuci vode, gasa i električne energije primjenjuju se čl. 56 do 74j ovog zakona.

Izuzeci od primjene

Član 56

Odredbe člana 55, čl. 57 do 60 i čl. 71 do 74 ovog zakona, ne primjenjuju se na ugovore:

- 1) o pružanju socijalnih usluga, uključujući socijalno stanovanje, dječiju zaštitu, podršku 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 i drugih prostorija;
- 7) o organizovanju putovanja 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. 58, 60b i 72 ovog zakona;
- 11) zaključene putem automata za prodaju ili automatizovanih prodajnih prostora.

Obaveza obavještanja

Član 57

(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, 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) izdavanju garancija za saobraznost robe ili usluge i pravnim nedostacima ispunjenja sa uslovima korišćenja;
 - 6) uputstvima i ispravama iz člana 8 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 digitalnog sadržaja, uključujući potrebne mjere tehničke zaštite tih sadržaja;
 - 10) ako je primjereno, interoperabilnosti digitalnog sadržaja sa računarskom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao da zna.
- (2) Stav 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj koji se ne isporučuje na materijalnom mediju.
- (3) Stav 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 58

- (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) Stav 1 ovog člana odnosi se i na ugovore koji imaju za predmet digitalni sadržaj.

Rok za izvršavanje ugovora

Član 59

- (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 drugačije 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, a potrošač može trgovcu ostaviti naknadni rok za izvršenje ugovora ili pisanom izjavom raskinuti ugovor.
- (3) U slučaju raskida ugovora iz stava 2 ovoga člana trgovac je dužan da potrošaču vrati plaćeni iznos bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom.
- (4) Odredbe st. 1, 2 i 3 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 60

- (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 prijedlog potrošača, rizik slučajne propasti ili oštećenja robe prelazi na potrošača u trenutku predaje robe prevozniku.

(3) St. 1 i 2 ovog člana ne odnose se na ugovore iz člana 59 stav 3 ovog zakona.

Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača

Član 60a

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtjeva 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 60b

(1) Trgovac je dužan da zahtjeva 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 odmah 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 60c

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

Glava V

UGOVORI ZAKLJUČENI VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORI NA DALJINU

ODJELJAK A

OBAVJEŠTAVANJE POTROŠAČA PRIJE ZAKLJUČIVANJA UGOVORA VAN POSLOVNIH PROSTORIJA I UGOVORA NA DALJINU

Predugovorna obavještenja

Član 61

(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, i u slučaju kada je potrošač dao ponudu;

2) u poslovnim prostorijama trgovca ili putem sredstava komunikacije na daljinu neposredno nakon što je trgovac pristupio potrošaču lično na mjestu van poslovnih prostorija;

3) za vrijeme izleta koji je organizovao trgovac s namjerom ili ciljem promocije ili prodaje robe ili usluga potrošaču.

(3) Trgovac je dužan da potrošača prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, a prije prihvatanja ponude, na jasan i razumljiv način obavijesti 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 sjedištu, broju telefona i, ako postoji, adresi elektronske pošte;

3) ako je primjenjivo, nazivu i sjedištu trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa;

4) adresi mjesta poslovanja, odnosno adresi mjesta poslovanja trgovca u čije ime i/ili za čiji račun nastupa, a na koju potrošač može da naslovi svoje prigovore, ako je mjesto poslovanja različito od sjedišta iz tačke 2 ovog stava;

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 ne mogu biti izračunati unaprijed;

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 74c stav 1 ovog zakona;

9) obavezi potrošača da snosi troškove vraćanja robe u slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 74c 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 otpočelo u skladu sa članom 68 ovog zakona;

11) uslovima pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 74c ovog zakona, u slučajevima u kojima je na osnovu člana 74j ovog zakona, to pravo isključeno, odnosno o pretpostavkama pod kojima potrošač gubi pravo na jednostrani raskid ugovora;

12) odgovornosti za saobraznost robe;

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 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 digitalnog sadržaja i potrebnim mjerama tehničke zaštite tih sadržaja;
- 19) ako je primjenjivo, interoperabilnosti digitalnog sadržaja s računarskom ili programskom opremom za koju trgovac zna ili bi morao da zna;
- 20) mogućnostima i postupcima vansudskog rješavanja sporova, odnosno o instrumentima za obeštećenje i načinu na koji ih potrošač može koristiti.
- (4) Stav 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 drugačije sporazumjele.
- (6) 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.
- (7) Ako trgovac ne obavijesti potrošača o dodatnim troškovima iz stava 3 tač. 5 i 9 ovog člana, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Troškovi kod ugovora o pretplati

Član 62

- (1) Ako je ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključen na neodređeno vrijeme ili je njime ugovorena pretplata, ukupna cijena iz člana 61 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 iz stava 3 ovog člana, 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 61 stav 3 tač. 5 i 9 ovog zakona, potrošač nije dužan da snosi te troškove.

Obavještenje kod prodaje javnim nadmetanjem

Član 63

Ako se ugovor van poslovnih prostorija ili ugovor na daljinu zaključuje na osnovu javnog nadmetanja, podaci iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 61 stav 3 tač. 3 i 4 ovog zakona mogu se zamijeniti podacima o organizatoru i rukovodiocu javnog nadmetanja.

Teret dokazivanja

Član 64

Teret dokazivanja da je obaveza obavještanja iz čl. 61, 62 i 63 ovog zakona, izvršena je na trgovcu.

Način obavještanja potrošača o pravu na jednostrani raskid

Član 65

- (1) Informacije iz člana 61 stav 3 tač. 8, 9 i 10 ovog zakona, mogu se dati u obliku informativnog obrasca o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 74c 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.

ODJELJAK B PRETPOSTAVKE ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORA VAN POSLOVNIH PROSTORIJA

Dostavljanje obavještenja

Član 66

Trgovac je dužan da u slučaju zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, potrošaču dostavi obavještenje iz člana 61 stav 3 ovog zakona u pisanom obliku na papiru, ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo.

Dostavljanje ugovora i pisane potvrde

Član 67

- (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 74j tačka 13 ovog zakona.

Izvršenje usluge na zahtjev potrošača

Član 68

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 74c ovog zakona zahtjev mora biti predat u pisanom obliku na papiru ili drugom trajnom mediju.

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

Usluge popravke ili održavanja

Član 69

- (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 na papiru ili, uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju pruži podatke iz člana 61 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 57 stav 1 i člana 61 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 ovoga člana, trgovac je dužan da u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora navede sve podatke i informacije iz člana 61 stav 3 ovog zakona.

ODJELJAK C

PRETPOSTAVKE ZA ZAKLJUČIVANJE UGOVORA NA DALJINU

Obavještenje

Član 70

(1) Trgovac je dužan da obavještenje iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i člana 61 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 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3, člana 61 stav 3 tač. 8 i 11 i člana 62 st. 1, 2 i 3 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.

Zaključenje ugovora o uslugama na daljinu putem telefona

Član 71

(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 72

(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 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3, člana 61 stav 3 tač. 2 i 3 i člana 62 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 73

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 73a

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 74c ovog zakona taj zahtjev mora da bude izričito izjavljen.

U slučaju zahtjeva za izvršenje usluge prije isteka roka za jednostrani raskid, trgovac je dužan da od potrošača traži da to izričito izjavi.

Odnos sa propisima o elektronskoj trgovini

Član 73b

Odredbe čl. 70 do 73a 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 74

(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 57 stav 1 tač. 1, 2 i 3 i člana 61 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 74j stav 1 tačka 13 ovog zakona.

ODJELJAK D

PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA

Rok za jednostrani raskid ugovora

Član 74a

(1) Potrošač ima pravo da, osim u slučajevima iz člana 74j ovog zakona, bez navođenja razloga, jednostrano raskine ugovor zaključen van poslovnih prostorija ili 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 određenom od strane potrošača, 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 zadnjeg 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.

Prestanak prava potrošača zbog neobavještavanja

Član 74b

(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 74a ovog zakona.

(2) Ako je trgovac dostavio potrošaču obavještenje iz stava 1 ovog člana u roku od 12 mjeseci od isteka roka iz člana 74a ovog zakona, pravo na jednostrani raskid ugovora prestaje istekom 14 dana od dana kada je potrošač primio obavještenje.

Način korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 74c

(1) Potrošač je dužan da prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 74a ovog zakona obavijesti trgovca o odluci da raskida ugovor na obrascu za jednostrani raskid ugovora ili drugom nedvosmislenom izjavom o raskidu.

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

(3) 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.

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

(5) Izjavu o raskidu ugovora potrošač je dužan da pošalje prije isteka roka za raskid ugovora iz čl. 74a i 74b ovog zakona.

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

Posljedice jednostranog raskida ugovora

Član 74d

(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 je dužna da vrati drugoj ono što je primila na osnovu ugovora.

(3) Potrošač nije dužan da nadoknadi troškove koji nastanu korišćenjem prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 74a ovog zakona, osim troškova iz člana 74g ovog zakona.

Obaveze trgovca u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 74e

(1) Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 74a 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, uz uslov da potrošač ne bude dužan da plati dodatne troškove za taj povraćaj.

Obaveze potrošača u slučaju jednostranog raskida ugovora

Član 74f

(1) Potrošač je dužan da izvrši povraćaj robe bez odlaganja, a najkasnije u roku od 14 dana od dana obavještanja 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 74g

(1) Potrošač je dužan da snosi samo troškove povraćaja robe iz člana 74f 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 61 stav 3 tačka 4 ovog zakona, potrošač ne odgovara za umanjenje vrijednosti robe.

Srazmjerno plaćanje

Član 74h

(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 obavještanja 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 neprimjerena, 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 61 stav 3 tač. 8 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 trgovca za vrijeme trajanja roka za jednostrani raskid ugovora, osim ako nije dao izričit pristanak da ispunjenje ugovora počne prije isteka roka od 14 dana, 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.

Utjecaj jednostranog raskida ugovora na povezane ugovore

Član 74i

Ako potrošač jednostrano raskine ugovor u skladu sa ovim zakonom, raskida se i svaki povezani ugovor, uz naknadu koju je potrošač dužan da plati u skladu sa ovim zakonom.

Isključenje prava na jednostrani raskid ugovora

Član 74j

Potrošač nema pravo na jednostrani raskid ugovora iz čl. 74a do 74i ovog zakona ako je:

- 1) ugovor o uslugama trgovac u potpunosti izvršio, a izvršenje je započeto uz prethodni izričit pristanak potrošača i njegovu potvrdu da je upoznat s činjenicom da će izgubiti pravo na jednostrani raskid ugovora;
- 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 opečaćena 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 može uslijediti 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 videosnimaka, odnosno računarskih programa, koji su opečaćeni 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 pružanja 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 uz prethodni izričiti pristanak potrošača i uz njegovu potvrdu da je upoznat sa činjenicom da pristankom gubi pravo na jednostrani raskid ugovora.

Glava VI

UGOVORI O FINANSIJSKIM USLUGAMA ZAKLJUČENI NA DALJINU

Pojam

Član 75

- (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. 76 do 89 ovog zakona odnose se samo na početni ugovor.
- (3) Ako za pružanje usluge određene vrste, odnosno niza odvojenih usluga iz stava 3 ovog člana nije zaključen početni ugovor, odredbe čl. 76 do 81 ovog zakona primjenjivaće se samo kad se ta usluga pruža prvi put.
- (4) Ako usluga određene vrste iz stava 4 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. 76 do 81 ovog zakona.

Prethodno obavještenje

Član 76

- (1) Trgovac je dužan da u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora iz člana 75 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. 77 do 80 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 s potrošačem dužno je da ga obavijesti o svom identitetu, prirodi njegovog odnosa sa trgovcem koji pruža finansijske usluge, podacima iz člana 78 tač. 1, 2 i 5 i člana 79 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 81 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 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. 77 do 80 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 finansijske usluge.

Obavještenje o trgovcu

Član 77

(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 78

Obavještenje o finansijskoj usluzi koja je predmet ugovora 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 s 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 obavezan 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 79

Obavještenje o pojedinostima ugovora sadrži:

- 1) informaciju o pravu potrošača na jednostrani raskid ugovora iz člana 82 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 85 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 82 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 s potrošačem.

Obavještenje o načinu rješavanja sporova

Član 80

Obavještenje o načinu rješavanja sporova 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 81

- (1) Trgovac koji pruža finansijske usluge dužan je da prije zaključenja ugovora ili predugovora 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 76 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 76 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 odmah 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 82

- (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 81 stav 2 ovog zakona, rok za raskid ugovora počinje da teče od dana kada su potrošaču dostavljane 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;

2) udjele u investicionim fondovima; fjučerse, uključujući uporedive instrumente s 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;

3) zaključen ugovor o osiguranju putnika i prtljaga ili druga kratkoročna polisa osiguranja koja se zaključuje na rok kraći od mjesec dana;

ugovor u potpunosti ispunjen 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 70 i članom 101 stav 3 ovog zakona.

Oblik jednostranog raskida ugovora

Član 83

(1) Ugovor se raskida dostavljanjem obavještenja na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, upućenom prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona, s tim da je potrošač dužan da slijedi uputstva za ostvarivanje prava na jednostrani raskid datim u prethodnom obavještenju iz člana 76 ovog zakona.

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

(3) Ugovor je raskinut na vrijeme ako je obavještenje o raskidu upućeno u rokovima iz člana 82 stav 1 ovog zakona.

Početak izvršenja ugovora

Član 84

(1) Trgovac koji pruža finansijske usluge može početi sa izvršenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 82 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 85

(1) U slučaju jednostranog raskida ugovora iz člana 82 ovog zakona potrošač ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica raskida tog ugovora i nije dužan da plati naknadu štete, ni drugu naknadu, troškove, kamatu ili kaznu zbog raskida ugovora.

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

(3) Ako povraćaj iz stava 1 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 79 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 84 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 obaviještenja 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 82 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.

Uticao raskida ugovora o finansijskoj usluzi na druge ugovore

Član 86

Ako potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora iz člana 82 ovog zakona, raskidom tog ugovora raskida se i drugi ugovor koji je na osnovu ili u vezi s 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 87

(1) Ako trgovac koji pruža finansijske usluge ne izvrši određenu obavezu iz čl. 76 do 85 ovog zakona, potrošač ima pravo da raskine ugovor u bilo kom trenutku.

(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 88

(1) U slučaju spora u vezi sa ugovorom o finansijskim uslugama zaključenim na daljinu trgovac je dužan da dokaže da je postupio u skladu sa članom 76 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 82 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 102 ovog zakona.

Shodna primjena

Član 89

Na ugovore, prava i obaveze iz čl. 75 do 88 ovog zakona shodno se primjenjuju odredbe ovog zakona koje se odnose na ograničavanje upotrebe sredstava komunikacije na daljinu, zloupotrebu platne kartice potrošača i zabranu slanja proizvoda bez porudžbine potrošača iz čl. 63, 72 i 73 ovog zakona.

Glava VII

UGOVORI O TURISTIČKIM USLUGAMA

Pojam

Član 90

(1) Ugovor o vremenski podijeljenom korišćenju (timesharing) 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 svaka 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 drugog 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. 91 do 101 ovog zakona ne utiču na primjenu pravila:

- 1) opšteg ugovornog prava;
- 2) o registraciji nepokretnosti ili pokretnosti, kao i pravila o korišćenju 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 91

(1) Trgovac je dužan da prilikom oglašavanja ugovora iz člana 90 ovog zakona navede mogućnost dobijanja prethodnog obavještenja iz člana 92 ovog zakona i mjesto na kojem se to obavještenje može dobiti.

(2) Ako se zaključenje ugovora iz člana 90 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 mora biti dostupno potrošaču tokom čitavog trajanja događaja iz stava 2 ovog člana.

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

Prethodno obavještenje

Član 92

(1) Trgovac je dužan da na jasan i razumljiv način potrošaču pruži tačno i potpuno obavještenje na standardnom informacionom obrascu za ugovore 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, bez naknade, 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) Standardni informacioni obrazac iz stava 1 ovoga člana i podatke koje sadrži propisuje organ državne uprave nadležan za poslove turizma.

Forma ugovora

Član 93

Ugovori iz člana 90 ovog zakona zaključuju se u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

Jezik ugovora

Član 94

(1) Ugovori iz člana 90 ovog zakona moraju biti sastavljeni 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 90 ovog zakona sastavljaju 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 95

(1) Obavještenje iz člana 92 ovog zakona čini sastavni dio ugovora iz člana 90 ovog zakona i 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 92 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 92 ovog zakona moraju biti izričito navedene u ugovoru.

(4) Pored podataka iz obavještenja iz člana 92 ovog zakona, ugovor iz člana 90 ovog zakona obavezno sadrži:

1) podatke o identitetu i prebivalištu, odnosno sjedištu ugovornih strana;

2) podatke o mjestu i vremenu zaključenja ugovora;

3) potpis ugovornih strana.

(5) Prije zaključenja ugovora iz člana 90 ovog zakona trgovac je dužan da upozna potrošača o pravu na jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona i trajanju roka za raskid, kao i na zabranu plaćanja unaprijed za vrijeme trajanja roka za raskid iz člana 99 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 90 ovog zakona je standardni obrazac za jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona.

(8) Trgovac je dužan da dva primjerka ugovora preda potrošaču i to u vrijeme zaključenja 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 96

(1) Potrošač ima pravo da bez navođenja razloga raskine ugovor iz člana 90 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 iz tačke 1 ovog stava.

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

1) godine i 14 dana od dana iz stava 1 ovog člana, ako trgovac obavještenje i standardni informacioni obrazac iz člana 92 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 informacioni obrazac iz člana 92 ovog zakona nijesu dostavljeni potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju.

(3) Kada je trgovac ispunio i predao potrošaču u pisanoj formi, na papiru ili drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju standardni informacioni obrazac za jednostrani raskid ugovora u roku od godinu dana od dana iz stava 1 ovog člana, rok za jednostrani raskid ugovora iz člana 89 ovog zakona počinje da teče od dana kad je potrošač primio taj obrazac.

(4) Ako je obavještenje, uključujući standardni informacioni obrazac iz člana 92 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 koji se računa na način koji se primjenjuje kod ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju.

Način ostvarivanja prava na jednostrani raskid ugovora

Član 97

(1) Potrošač je dužan da jednostrani raskid ugovora iz člana 90 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 95 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 98

Potrošač nije dužan da plati troškove, ni drugu vrijednost za usluge koje su mu na osnovu ugovora pružene prije korišćenja prava na jednostrani raskid ugovora iz člana 96 ovog zakona i nije odgovoran za štetu koja trgovcu nastane zbog jednostranog raskida ugovora.

Plaćanje unaprijed

Član 99

(1) Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da, prije isteka roka za jednostrani raskid ugovora iz člana 96 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) Zabranjeno je zahtijevati od potrošača da, 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 90 stav 3 ovog zakona na drugi način.

Posebna pravila o ugovorima o dugotrajnim turističkim proizvodima

Član 100

(1) Plaćanje ugovorene cijene dugotrajnog turističkog proizvoda trgovac može da zahtjeva 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 dospjeća obroka.

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

(5) Od drugog obroka nadalje potrošač može otkazati 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 u pogledu prestanka ugovora potrošač ima na osnovu ovog ili drugih zakona.

Prestanak sporednog ugovora

Član 101

- (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 90 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 3 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 97 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 97 ovog zakona.

Glava VIII NEPOŠTENE ODREDBE U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Pojam nepoštene ugovorne odredbe

Član 102

- (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 formulisanih 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, 2, 3 i 4 ovog člana i čl. 103 do 108 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 103

- (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 104

Ugovorne odredbe koje se u skladu sa članom 102 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 trgovca;
- 2) ograničavaju ili isključuju prava koja potrošač ima prema trgovcu ili nekom trećem licu u slučaju potpunog ili djelimičnog neispunjenja ugovora, uključujući i odredbu o isključenju prebijanja duga potrošača sa dugom koji trgovac ima prema potrošaču;
- 3) potrošač obavezuje na ispunjenje ugovorne obaveze, a ispunjenje obaveze trgovca je uslovljeno okolnostima čije ispunjenje 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, bez prava potrošača na raskid ugovora, ako je stvarna 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 ispunjenjem određenih formalnosti;
- 17) obavezuje potrošač na ispunjenje 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 105

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 106

(1) Nije dopušteno ocjenjivanje nepoštenosti ugovornih odredaba o predmetu ugovora i cijeni ako su te odredbe čitke, jasne, nedvosmislene, razumljive i lako uočljive.

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

Odredbe ugovora u pisanoj formi

Član 107

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 108

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

(2) Odredba stava 1 ovog člana ne primjenjuje se u postupcima pokrenutim u skladu sa članom 118 ovog zakona.

DIO TREĆI NEPOŠTENNA POSLOVNA PRAKSA

Područje primjene

Član 109

(1) Odredbe čl. 110 do 117 ovog zakona primjenjuju se na poslovnu praksu trgovca u odnosu prema potrošaču prije, za vrijeme i nakon zaključenja pravnog posla u vezi s određenim proizvodom.

(2) Odredbe čl. 110 do 117 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. 110 do 117 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. 109 do 117 ovog zakona ne primjenjuju se na te aspekte.

Pojam nepoštene poslovne prakse

Član 110

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

1) je suprotna zahtjevima profesionalne pažnje;

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: obmanjujuća poslovna praksa iz čl. 112, 113 i 114 ovog zakona; agresivna poslovna praksa iz čl. 115, 116 i 117 ovog zakona, kao i praksa trgovca iz člana 41 stav 5 i člana 60a stav 1 ovog zakona.

(3) Poslovna praksa koja će vjerovatno bitno uticati na ekonomsko ponašanje jasno odredive grupe potrošača koji su zbog tjelesnih ili duševnih mana, 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 111

Nepoštena poslovna praksa zabranjena je.

Pojam obmanjujuće poslovne prakse

Član 112

(1) Poslovna praksa smatra se obmanjujućom ako sadrži informacije koje je čine neistinitom, ili na drugi način obmanjuje ili je vjerovatno da će obmanuti prosječnog potrošača u pogledu neke od okolnosti iz stava 2 ovog člana, čime 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 s nekim 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 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.

Obmanjujuća propuštanja

Član 113

(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 nepravovremenih 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) sjedištu i identitetu trgovca, kao što su naziv ili ime i, ako je to potrebno, adresa i identitet lica u čije ime nastupa;

3) 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) uslovima plaćanja, dostave, drugim elementima ispunjenja ugovora, kao i sistemu rješavanja prigovora potrošača, ako ti elementi odstupaju od zahtjeva profesionalne pažnje, i

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

(4) Bitnim informacijama iz st. 1, 2 i 3 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.

Obmanjujuća poslovna praksa

Član 114

Obmanjujućom poslovnom praksom u svim okolnostima smatraju 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 ovlaštena organizacija;
- 4) neistinita tvrdnja trgovca da je njegovu djelatnost, poslovnu praksu ili proizvod odobrio, preporučio ili dopustio nadležni organ ili imenovana, odnosno ovlaštena 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 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 plaćenju promociji;
- 12) neistinita tvrdnja o prirodi i obimu rizika za ličnu bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice, ako potrošač ne kupi proizvod;
- 13) 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;
- 14) 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;

- 15) neistinita tvrdnja da će trgovac uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor;
- 16) tvrdnja da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću;
- 17) neistinita tvrdnja da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju;
- 18) prenošenje netačnih obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, s namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova;
- 19) tvrdnja trgovca da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja tih nagrada ili odgovarajuće zamjene;
- 20) 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;
- 21) uvrščivanje u promotivne materijale računa ili drugog zahtjeva za plaćanje da bi potrošač stekao utisak da je već naručio oglašavani proizvod koji se nudi;
- 22) lažna tvrdnja ili stvaranje utiska da trgovac ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili lažno predstavljanje trgovca kao potrošača;
- 23) stvaranje pogrešnog utiska kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države.

Agresivna poslovna praksa

Član 115

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 116

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 ili otkaže ugovor ili izabere drugi proizvod ili drugog trgovca;
- 5) korišćenje prijetnje o preduzimanju radnje koja se po zakonu ne može preduzeti.

Agresivna poslovna praksa u svim okolnostima

Član 117

Agresivnom poslovnom praksom 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 ispunjenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom;
- 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 odvrti 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;
- 6) zahtijevanje plaćanja proizvoda odmah, plaćanja na rate, vraćanja ili čuvanja proizvoda koji potrošač nije naručio;
- 7) direktno obavještanje 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.

DIO ČETVRTI ZAŠTITA PRAVA POTROŠAČA

Glava I

ZAŠTITA KOLEKTIVNIH INTERESA POTROŠAČA

Tužba za zaštitu kolektivnih interesa potrošača

Član 118

(1) Protiv trgovca koji upotrebom nepoštenih ugovornih odredbi, poslovne prakse ili na bilo koji drugi način krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom, čime

narušava kolektivne interese potrošača, može se podnijeti tužba za prestanak tih radnji (u daljem tekstu: kolektivna tužba).

(2) Kolektivna tužba može se podnijeti protiv pojedinog trgovca ili grupe trgovaca iz istog privrednog sektora koji svojim postupanjem krši prava potrošača utvrđena ovim ili drugim zakonom, čime narušavaju kolektivne interese potrošača, protiv komorskih i interesnih udruženja trgovaca koji podstiču takvo postupanje ili protiv nosioca kodeksa kojim se podstiče korišćenje nepoštenih poslovnih praksi.

(3) Odredbe st. 1 i 2 ovog člana i čl. 119 do 130 ovog zakona ne utiču na primjenu opštih pravila za određivanje mjerodavnog prava u sporovima sa međunarodnim elementom.

Lica ovlašćena za pokretanje postupka (ovlašćena lica)

Član 119

(1) Kolektivnu tužbu mogu da podnesu:

1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica nadležni za zaštitu prava potrošača u skladu sa zakonom;

2) organizacija potrošača iz člana 169 stav 1 ovog zakona.

(2) Kolektivnu tužbu mogu da podnesu komorska i interesna udruženja trgovaca (privredna, zanatska, i dr.).

(3) Organizacije potrošača iz člana 169 stav 1 ovog zakona ovlašćene su i za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa potrošača pred nadležnim tijelom neke od drugih država članica Evropske unije.

Postupci koji prethode pokretanju sudskog postupka

Član 120

(1) Prije podnošenja tužbe za zaštitu kolektivnih interesa potrošača ovlašćeno lice dužno je da lice koje namjerava da tuži prethodno pisano upozori da će u slučaju da ne prekine s postupanjem kojim narušava kolektivne interese potrošača, protiv njega podnijeti kolektivnu tužbu.

(2) Ovlašćeno lice ne može podnijeti kolektivnu tužbu prije isteka roka od 14 dana od dana dostavljanja upozorenja iz stava 1 ovog člana.

(3) Predlog za izdavanje privremene mjere može se podnijeti i prije isteka roka iz stava 2 ovoga člana.

Posebna pravila postupka

Član 121

(1) Za suđenje u postupku po kolektivnoj tužbi stvarno je nadležan sud opšte nadležnosti.

(2) Za suđenje u postupku po kolektivnoj tužbi mjesno je nadležan sud prema mjestu sjedišta tuženog, odnosno njegovog dijela ili poslovne jedinice, ako spor proizlazi iz poslovanja tog dijela ili poslovne jedinice.

(3) Ako tuženi nema sjedište, ni svoj dio ili poslovnu jedinicu u Crnoj Gori, mjesno je nadležan sud na čijem je području došlo do postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača ili do štetnih posljedica.

(4) U postupku po kolektivnoj tužbi vrijednost predmeta spora utvrđuje sud.

(5) Sud će vrijednost predmeta spora utvrditi u iznosu najviše do 5.000 eura, bez obzira na stvarni ekonomski značaj spora.

(6) Kod smanjenja vrijednosti predmeta spora posebno će se voditi računa o složenosti i obimu spora, broju lica protiv kojih se vodi postupak i značaju tužbenog zahtjeva sa stanovišta javnog interesa.

Postojeća parnica i srodne parnice

Član 122

(1) Dok teče postupak po kolektivnoj tužbi ne može se pokretati drugi postupak za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u pogledu istog zahtjeva protiv istog tuženog.

(2) Drugo ovlašćeno lice može se pridružiti tužiocu u postupku koji je u toku kao umješlač, bez prava na naknadu troškova.

(3) Pokretanje ili vođenje postupka po kolektivnoj tužbi ne sprječava potrošača koji protivpravnim postupanjem trgovca trpi štetne posljedice da pred nadležnim sudom pokrene postupak za naknadu štete, za poništenje ili utvrđivanje ništavosti ugovora koji je zaključen pod uticajem postupanja kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, odnosno bilo koji drugi postupak za ostvarenje prava koja mu pripadaju na osnovu ovog ili drugih zakona.

Odluka suda

Član 123

(1) Ako je kolektivna tužba osnovana, sud će odlukom kojom usvaja tužbu utvrditi povredu ovog ili drugih zakona u skladu sa članom 118 st. 1 i 2 ovog zakona, precizno je opisati i tuženom:

- 1) narediti da prekine s postupanjem iz člana 118 st. 1 i 2 ovog zakona i narediti mu da, ako je to moguće, preduzme mjere neophodne za otklanjanje štetnih posljedica koje su nastale zbog njegovog postupanja;
- 2) zabraniti takvo ili slično postupanje ubuduće, kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača;
- 3) naložiti da o svom trošku objavi cijelu ili dio odluke ako njeno objavljivanje može doprinijeti da se ublaže ili u potpunosti otklone štetne posljedice postupanja iz člana 118 stav 1 ovog zakona;
- 4) naložiti da o svom trošku objavi ispravku nedopuštenog oglašavanja, kada je to primjenljivo.

(2) Odlukom kojom se usvaja tužbeni zahtjev sud određuje rok za njeno izvršenje.

Dejstvo sudske odluke

Član 124

(1) Izvršenje pravosnažne sudske odluke iz člana 123 ovog zakona, osim tužioca i drugih ovlašćenih lica iz člana 119 ovog zakona, može tražiti i svaki potrošač koji ima pravni interes.

(2) Ako sud zabrani korišćenje određenih nepoštenih odredbi u ugovoru, trgovac koji je bio stranka u postupku po kolektivnoj tužbi ne može se pozivati na takve odredbe iz već ranije zaključenih ugovora.

Posebne odredbe za postupke u vezi sa nepoštenim poslovnim praksama

Član 125

(1) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog nepoštene poslovne prakse iz čl. 109 do 117 ovog zakona, prilikom odlučivanja o tome da li je poslovna praksa nepoštena neće se uzimati u obzir da li je tom praksom nekom prouzrokovana šteta, odnosno da li je vjerovatno da će nekome biti prouzrokovana šteta, kao ni da li je lice protiv kojeg se vodi postupak krivo za nepoštenu poslovnu praksu.

(2) Ako je postupak kolektivne tužbe pokrenut zbog obmanjujuće poslovne prakse iz čl. 112, 113 i 114 ovog zakona, sud će zahtijevati od tuženog, ako je to primjereno s obzirom na okolnosti slučaja i uzimajući u obzir opravdane interese tuženog i druge strane u postupku, da u roku od sedam dana dostavi dokaze koji potvrđuju istinitost iznesenih činjeničnih navoda u okviru 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.

Obavezujuća snaga sudske odluke

Član 126

U postupku po pojedinačnoj tužbi, podnijetoj u smislu člana 122 stav 3 ovog zakona, protiv istog tuženog koji je bio tuženi i u postupku po kolektivnoj tužbi, koja je usvojena, sud će odlučivati u skladu sa pravosnažnom odlukom iz postupka po kolektivnoj tužbi.

Registar presuda

Član 127

- (1) Ministarstvo vodi elektronski registar podnesenih kolektivnih tužbi i donesenih odluka.
- (2) Sud će kolektivnu tužbu dostaviti Ministarstvu odmah nakon prijema, odnosno odluku odmah nakon donošenja.
- (3) Registar odluka je javan i uvid je dostupan bez naknade.
- (4) Bliži sadržaj i način vođenja registra podnesenih tužbi i donesenih odluka utvrđuje se propisom Ministarstva.

Privremene mjere

Član 128

- (1) Sud može, do donošenja konačne odluke, pod uslovima propisanim zakonom kojim se uređuju mjere obezbeđenja, odrediti privremenu mjeru kojom će narediti prekid postupanja kojima se narušavaju kolektivni interesi potrošača.
- (2) Sud može privremenu mjeru odrediti i u slučaju da trgovac još nije počeo sa postupanjem kojim se narušavaju kolektivni interesi potrošača, ali je početak tog postupanja izvjestan.

Shodna primjena

Član 129

Ako ovim zakonom nije drukčije određeno, u postupku povodom tužbe iz člana 118 ovog zakona nadležni sud će shodno primjenjivati odredbe zakona kojim se uređuje parnični postupak i zakona kojim se uređuje izvršenje i obezbjeđenje.

Aktivna legitimacija tijela iz drugih država članica EU

Član 130

- (1) Ako je postupanje određenog trgovca, njegovog dijela ili poslovne jedinice ili grupe trgovaca sa sjedištem u Crnoj Gori u suprotnosti s odredbama ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača ili to postupanje potiče iz Crne Gore i utiče ili može uticati na položaj potrošača u drugoj državi članici Evropske unije, postupak kolektivne tužbe može pokrenuti ovlašćeno lice te države.
- (2) Lica iz stava 1 ovog člana ovlašćena su da pokrenu postupak kolektivne tužbe, ako su uvrštena na listu lica ovlašćenih za pokretanje postupka za zaštitu kolektivnih interesa objavljenu u Službenom listu Evropske unije.
- (3) Listu iz stava 2 ovog člana ovlašćeno lice dostaviće sudu istovremeno sa tužbom za zaštitu kolektivnih interesa potrošača u obliku kopije Službenog lista Evropske unije u kojem je ta lista objavljena.
- (4) Ovlašćena lica iz ovog člana mogu da podnesu tužbu u skladu sa članom 120 ovog zakona poslije savjetovanja sa Ministarstvom, kao i u slučaju da Ministarstvo u roku od 15 dana ne odgovori na zahtjev za savjetovanje.

Glava II

IMOVINSKO PRAVNA ZAŠTITA

ODJELJAK A

PRAVO NA NAKNADU ŠTETE

Naknada štete prouzrokovane na proizvodu koji je dat na popravku

Član 131

(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 popravku oštećenog proizvoda.

(2) U slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku po osnovu nesaobraznosti ugovoru, kao i po osnovu 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 ovoga člana primjenjuju se i pri pružanju drugih usluga u vezi sa proizvodom (usluge hemijskog čišćenja, pranja i sl.)

Naknada štete prouzrokovane upotrebom neispravnog proizvoda

Član 132

(1) Proizvođač koji stavi u promet proizvod odgovara, u skladu sa ovim članom, za štetu prouzrokovanu neispravnošću tog proizvoda.

(2) Proizvođačem iz stava 1 ovog člana smatra se svako lice utvrđeno odredbama o odgovornosti proizvođača stvari sa nedostatkom, zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

(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 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 ovog člana ne primjenjuju se na štetu prouzrokovanu nuklearnom nesrećom, utvrđenu međunarodnim ugovorima koji obavezuju Crnu Goru.

ODJELJAK B

VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Tijela za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova

Član 132a

(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 rješavanja vansudskog potrošačkog spora može da pokrene samo potrošač.

(4) Sjedištem tijela za rješavanje sporova smatra se mjesto:

1) u kojem je registrovano, ako je osnovano kao pravno lice;

2) u kojem sjedište ima trgovac u čijem sastavu djeluje tijelo za rješavanje sporova, ako je osnovano bez svojstva pravnog lica.

Primjena drugih propisa

Član 132b

Na pitanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova koja nijesu uređena ovim zakonom, supsidijarno se primjenjuju odredbe zakona kojim je uređen postupak posredovanja.

Obaveze tijela za rješavanje sporova

Član 132c

(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 prijedloga 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 ličnih podataka.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da potrošačima omogući podnošenje prijedloga za pokretanje potrošačkog spora lično, putem pošte, telefaksom ili na drugi odgovarajući način.

Odbacivanje prijedloga za pokretanje postupka

Član 132č

(1) Prijedlog za pokretanje postupka rješavanja potrošačkog spora tijelo za rješavanje sporova će odbaciti ako:

1) potrošač nije prethodno zahtijevao rješavanje prigovora od trgovca;

2) ocijeni da je prijedlog 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 prijedlog 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) ako je vrijednost predmeta spora niža od 30 eura.

(2) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da odluči o dopuštenosti prijedloga za pokretanje postupka u roku od tri nedjelje od dana prijema prijedloga za pokretanje potrošačkog spora.

(3) Ako tijelo za rješavanje sporova odbaci prijedlog za pokretanje potrošačkog spora, dužno je da obrazloženu odluku o odbacivanju dostavi strankama u postupku u roku od tri nedjelje od dana prijema prijedloga.

(4) Uslov iz stava 1 tačka 1 ovog člana, smatra se ispunjenim i ako je potrošač u istom predmetu već podnio prigovor u skladu sa čl. 25, 26 i 27 ovog zakona.

Stručnost, nezavisnost i nepristrasnost

Član 132c

(1) Vansudsko rješavanje potrošačkih sporova pri tijelu za rješavanje sporova može da sprovodi lice koje:

1) ima VII1 nivo kvalifikacije obrazovanja;

2) ima najmanje pet godina radnog iskustva;

3) je završilo odgovarajući program obuke 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 ni 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 stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova.

(5) Program i način polaganja ispita za stručno osposobljavanje lica zaduženih za sprovođenje postupka vansudskog rješavanja sporova i obrazac uvjerenja o položenom ispitu, propisuje Ministarstvo.

Izuzete lica koja vode postupak

Član 132d

(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 je dužna 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 će uputiti 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 132dž

(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 132đ

(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 132ć 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) ima mandat 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 obezbijedena posebnim budžetom koji je odvojen od budžeta trgovca.

Uslovi za tijela za rješavanje sporova kod interesnih udruženja

Član 132e

(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) Stav 1 ovog člana ne primjenjuje se ako je lice koje sprovodi postupak član kolegijalnog tjela iz člana 132dž ovog zakona.

Transparentnost

Član 132f

(1) Tijelo za rješavanje sporova dužno je da preko internet stranice, na jasan i razumljiv način, obavijesti zainteresovana lica o:

- 1) kontakt podacima (e-mail, poštanska adresa);
- 2) činjenici da se nalazi na listi ovlašćenih tijela za rješavanje sporova iz člana 132nj ovog zakona,
- 3) broj i datum donošenja rješenja o vansudskom rješenju spora;
- 4) imenima i prezimenima 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 ovlašćeno;
- 8) jezicima na kojima se može podnijeti prijedlog 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, 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) Informacije iz stava 1 ovog člana dostavljaju se na zahtjev u pisanoj formi, na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Objavljivanje godišnjih izvještaja

Član 132g

(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, a naročito:

- 1) informacije i podatke o vrstama sporova koje rješavaju odnosno u čijem rješavanju učestvuje;

- 2) broj prijedloga 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 obavještanja o utvrđenim problemima;
 - 4) broj odbačenih prijedloga za pokretanje postupka vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, kao i procentualni odnos razloga za odbacivanje prijedloga iz člana 132č ovog zakona u odnosu na ukupan broj odbačenih prijedloga;
 - 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 132ć ovoga zakona, prema potrebi.
- (2) Izvještaj iz stava 1 ovog člana dostavlja se na zahtjev zainteresovanog lica, na papiru ili drugom trajnom mediju.

Efikasnost postupanja

Član 132h

- (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 prijedloga za pokretanje postupka obavijesti stranke u postupku;
 - 5) postupak okonča u roku od 90 dana, od dana prijema urednog prijedloga 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 132i

(1) Tijelo za rješavanje sporova je dužno da obezbijedi da stranke u postupku:

1) imaju mogućnost da se u razumnom roku izjasne o okolnostima slučaja, kao i o svim navodima, dokazima, ispravama i izjavama druge stranke, kao i o 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, stav 2 ovog člana primjenjuje se samo na potrošača.

Obavezujuća odluka - dobrovoljnost, zakonitost i tužba za poništaj

Član 132j

(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 može biti obavezujuća za stranke samo ako su stranke tu posljedicu izričito prihvatile.

(3) Ako tijelo za rješavanje sporova primjenjuje postupak čiji je ishod obavezujuća odluka, treba da obezbijedi da:

- 1) u situaciji u kojoj 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, koje su na snazi u državi u kojoj potrošač i trgovac imaju svoje uobičajeno boravište ili sjedište;
- 2) u situaciji u kojoj 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, koje su na snazi u državi u kojoj potrošač ima uobičajeno boravište;
- 3) u situaciji u kojoj 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 obveze, 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 vratiti 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 132k

- (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 poravnania 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 je okončan danom dostavljanja odluke potrošaču.

Informisanje potrošača od strane trgovaca

Član 132l

- (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 poslovnim prostorijama trgovca i na svojoj internet stranici, 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 132lj

(1) Listu tijela za rješavanje potrošačkih sporova na internet stranicama objavljuju Ministarstvo i Evropski potrošački centar Crne Gore i ako je moguće, na papiru ili drugom trajnom mediju u službenim prostorijama.

(2) Ministarstvo i Evropski potrošački centar Crne Gore 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.

Saradnja i razmjena informacija

Član 132m

(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 informacije 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 između tijela za rješavanje sporova 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 poravnjanja.

Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova

Član 132n

(1) U cilju otpočinjanja vanskudskog 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 sporovoditi postupke potrošačkih sporova;

4) način obezbjeđenja naknada i nagrada za rad lica koja će sporovoditi postupke potrošačkih sporova;

5) vrste i iznosi taksi i avansnih plaćanja, ako je predviđeno da se plaćaju;

- 6) jezik, na kojem se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;
 - 7) izjava o vrsti sporova koje obuhvata postupak i prosječno trajanje postupka;
 - 8) obrazložena izjava da tijelo za rješavanje sporova ispunjava uslove za rješavanje potrošačkih sporova;
 - 9) informacije o načinu ostvarivanja nezavisnosti, nepristrasnosti i transparentnosti iz čl. 132d do 132e ovog zakona, ako je tijelo za rješavanje sporova osnovano kod trgovca ili interesnog udruženja;
 - 10) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci prijedlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 132č 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.

Ovlašćivanje i oduzimanje ovlašćenja za rješavanje sporova

Član 132nj

- (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 ostavljenom 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) Listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova, redovno održava Ministarstvo.

Saradnja sa Evropskom komisijom

Član 132o

- (1) Usklađenu listu tijela ovlašćenih za rješavanje sporova Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji.
- (2) Lista tijela iz stava 1 ovog člana naročito sadrži:
 - 1) naziv i kontakt podatke tijela za rješavanje sporova;
 - 2) iznos taksi i avansnog plaćanja, ako se naplaćuju;
 - 3) jezik ili jezike na kojima se može podnijeti prijedlog za pokretanje postupka i/ili voditi postupak;
 - 4) vrste sporova u kojima tijelo za rješavanje sporova odlučuje;
 - 5) obaveznost odluka;
 - 6) potrebu fizičkog prisustva stranaka ili njihovih zastupnika, prema potrebi, uključujući izjavu tijela za rješavanje sporova o tome može li se postupak voditi kao usmeni ili pisani postupak;

7) razlozi na osnovu kojih tijelo za rješavanje sporova može da odbaci prijedlog za pokretanje postupka u skladu sa članom 132č ovog zakona.

(3) Listu prijavljenih tijela za rješavanje sporova država članica Evropske unije, dobijenu od Evropske komisije Ministarstvo je dužno da učini dostupnim na internet stranici, odnosno da obezbijedi da ta lista bude dostupna i na odgovarajućem trajnom mediju.

(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

Član 132p

Odredbe člana od 132c do 132o ovog zakona ne primjenjuju se na:

- 1) postupke pred tijelima za rješavanje potrošačkih sporova u kojima sporove rješavaju lica zaposlena kod trgovca i koja isključivo od trgovca primaju naknadu, osim ako ta lica ispunjavaju uslove iz čl. 132c do 132o ovog zakona i posebne uslove koji se odnose na nezavisnost i transparentnost iz člana 132d ovog zakona;
- 2) postupke za rješavanje potrošačkih prigovora iz čl. 25 do 27 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 lijekova i medicinskih proizvoda;
- 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 132r

Kontakt tačku Platforme Evropske unije, za rješavanje potrošačkih sporova putem interneta, Ministarstvo će objaviti na svojoj internet stranici.

ODJELJAK C

ODBOR ZA VANSUDSKO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Funkcionalna nezavisnost

Član 133

- (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, i prostorije i druge tehničke uslove za rad odbora obezbjeđuje Komora.
- (3) Na obaveze Odbora, postupak pred Odborom i nadležnosti Ministarstva koje se odnose na rad Odbora primjenjuju se odredbe čl. 132a do 132l, člana 132m stav 4 i člana 132nj ovog zakona.

Članovi Odbora

Član 134

- (1) Odbor ima 10 članova od kojih se bira predsjednik i zamjenik predsjednika.
- (2) Članove Odbora bira Komora i organizacije potrošača, u jednakom odnosu, na osnovu javnog oglasa.
- (3) Spisak članova Odbora, Komora objavljuje u "Službenom listu Crne Gore" i na svojoj internet stranici.
- (4) Predsjednika Odbora iz reda članova Odbora na njihov predlog, imenuje starješina Ministarstva, a zamjenika predsjednika imenuje predsjednik Odbora iz reda članova Odbora.
- (5) Predsjednik Odbora, a u njegovoj odsutnosti, zamjenik predsjednika predstavlja i organizuje rad Odbora.
- (6) Članovi odbora biraju se na period od četiri godine uz mogućnost ponovnog izbora.
- (7) Za člana Odbora bira se lice koje ima VII-1 nivo kvalifikacije obrazovanja i najmanje dvije godine radnog iskustva u struci, pod uslovom da je poslovno sposobno i da nije osuđivano za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje poslova arbitraže.
- (8) Bliže kriterijume za izbor članova Odbora, način pokretanja postupka i postupak pred vijećem propisuje Ministarstvo.

Nezavisnost, nepristrasnost i povjerljivost

Član 135

- (1) Članovi Odbora dužni su da sprovedu postupak nezavisno i nepristrasno i ne smiju da nastupaju kao predstavnici strana u postupku ili organizacija koje su ih predložile za članstvo u Odboru ni od njih primati ili tražiti instrukcije u vezi sa predmetom spora.
- (2) Članovi Odbora dužni su da čuvaju kao tajnu podatke dobijene tokom rada u Odboru i po okončanju postupka, u skladu sa zakonom.
- (3) Članovi Odbora ne mogu svjedočiti u građanskom sudskom postupku o informacijama ili ispravama do kojih su došli u postupcima pred Odborom.
- (4) Članovi Odbora dužni su da u trenutku imenovanja potpišu izjavu o prihvatanju obaveza iz st. 1 do 3 ovog člana.
- (5) Članovi Odbora su odgovorni za štetu prouzrokovanu povredom iz stava 2 ovog člana.

Prestanak mandata

Član 136

- (1) Mandat članu Odbora prestaje:

- 1) istekom mandata;
- 2) ako je osuđen za krivično djelo na безусловnu kaznu zatvora u trajanju od najmanje šest mjeseci, ili za krivično djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje poslova arbitraže;
- 3) na zahtjev člana;
- 4) nakon iskazane nestručnosti ili neaktivnosti pri obavljanju 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, novi član se imenuje u roku od 60 dana od dana prestanka mandata, u skladu sa ovim zakonom.

Pokretanje postupka i izuzeci

Član 137

- (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 eura;
 - 5) slučajem za koji je drugim zakonom uređen postupak vansudskog rješavanja.

Odbijanje odlučivanja zbog postojanja posebnih organa

Član 138

- (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 139

- (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 140

(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 25 ovog zakona.

Tužba i preispitivanje njene dopuštenosti

Član 141

(1) Postupak pred Odborom pokreće se podnošenjem tužbe u pisanom ili u elektronskom obliku.

(2) Odbor će odbaciti tužbu, osim u slučajevima iz člana 132č ovog zakona, ako:

1) vrijednost spora prelazi 10.000 eura;

2) se utvrdi da predmet nije pogodan za odlučivanje u postupku pred Odborom, naročito 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 142

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 i činjenicama i dokazima navedenim u tužbi.

Imenovanje vijeća

Član 143

(1) U sporu odlučuje vijeće, sastavljeno 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.

(4) Ako članovi vijeća u roku od pet dana od dana imenovanja ne imenuju predsjednika vijeća, predsjednika vijeća će imenovati predsjednik Odbora.

(5) Izuzetno od stava 1 ovog člana, stranke se mogu sporazumjeti da spor rješava jedan član Odbora koji ima ulogu vijeća, a imenuje ga predsjednik Odbora.

Izuzete člana vijeća

Član 144

(1) Izuzeće člana vijeća može se zatražiti ako postoje okolnosti koje mogu izazvati opravdanu sumnju u njegovu nepristrasnost ili nezavisnost, 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 145

(1) 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.

(2) *(brisan)*

Neobavezujuća odluka

Član 146

(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 145 stav 1 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 147

(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 148

- (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, kako bi prezentiranjem svojih aktivnosti omogućio pristup svojoj praksi i uticao na podizanje svijesti javnosti o pravima potrošača.

Čl. 149 i 150

(brisano)

Troškovi

Član 151

- (1) Svaka stranka u postupku plaća svoje troškove (troškovi zastupanja, putni troškovi i sl.).
- (2) Izuzetno od stava 1 ovog člana, ukoliko 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 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 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 152

- (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 151 st. 3 i 4 ovog zakona.
- (3) Visinu naknade i nagrade utvrđuje Vlada.

Izveštaj o radu Odbora

Član 153

- (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.

DIO PETI
SPROVOĐENJE ZAŠTITE POTROŠAČA
Glava I
NACIONALNI PROGRAM ZAŠTITE POTROŠAČA

Sadržina Nacionalnog programa

Član 154

- (1) Nacionalnim programom zaštite potrošača (u daljem tekstu: Nacionalni program) određuje se politika zaštite potrošača, prioritetne aktivnosti i uslovi za njeno sprovođenje.
- (2) Nacionalni program donosi Vlada, na period od tri godine.
- (3) Radi sprovođenja Nacionalnog programa Vlada donosi Akcioni plan, na period od godinu dana.
- (4) Akcioni plan za prvu godinu realizacije Nacionalnog programa donosi se istovremeno sa donošenjem Nacionalnog programa, a za narednu godinu, istovremeno sa usvajanjem godišnjeg izvještaja o realizaciji Nacionalnog programa za prethodnu godinu.

Sprovođenje Nacionalnog programa

Član 155

- (1) Akcionim planom utvrđuju se poslovi, zadaci, obim, nosioci i dinamika sprovođenja, potrebna finansijska sredstva, kao i drugi uslovi za realizaciju Nacionalnog programa.
- (2) Ministarstvo podnosi Vladi godišnji izvještaj o sprovođenju politike zaštite potrošača iz Nacionalnog programa, najkasnije u roku od 30 dana od dana isteka perioda za koji je donošen.
- (3) Izvještaj iz stava 2 ovog člana dostavlja se Skupštini Crne Gore na razmatranje.

Realizacija pojedinih poslova iz Nacionalnog programa

Član 156

- (1) Obavljanje pojedinih poslova utvrđenih Nacionalnim programom može se ustupiti organizacijama potrošača ili drugim pravnim i fizičkim licima, na osnovu javnog oglasa.
- (2) Javni oglas za vršenje poslova iz stava 1 ovog člana raspisuje Ministarstvo, odnosno drugi organi državne uprave nosioci zaštite potrošača.
- (3) Bliže uslove za ustupanje i vršenje poslova iz st. 1 i 2 ovog člana utvrđuje Vlada.

Glava II
SISTEM ZAŠTITE POTROŠAČA
ODJELJAK A
NOSIOCI ZAŠTITE POTROŠAČA

Saradnja nosilaca zaštite potrošača

Član 157

(1) Nosioци zaštite potrošača su: Vlada, Ministarstvo, drugi organi državne uprave nadležni za sprovođenje politike zaštite potrošača, Savjet za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: Savjet), jedinice lokalne samouprave, Komora i druga udruženja učesnika na tržištu i organizacije potrošača.

(2) Nosioци zaštite potrošača iz stava 1 ovog člana dužni su da međusobno sarađuju u cilju razvoja sistema i ostvarivanja politike zaštite potrošača.

ODJELJAK B ZAŠTITA POTROŠAČA NA DRŽAVNOM NIVOU

Nadležnost Ministarstva

Član 158

(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 ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača;

2) daje predloge za unaprjeđenje i razvoj politike zaštite potrošača;

3) predlaže Nacionalni program, prati njegovu realizaciju i dostavlja Vladi i Skupštini Crne Gore godišnji izvještaj o realizaciji 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 skladu sa zakonom.

(3) Informacije koje se dobiju u skladu sa stavom 2 tačka 6 ovoga 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 centara za zaštitu potrošača, koji pružaocima ili korisnicima usluga mogu pružiti pomoć.

(5) Na zahtjev potrošača, Ministarstvo dostavlja i druge informacije koje su od značaja za prekogranično korišćenje usluga iz stava 4 ovog člana.

(6) Na zahtjev nadležnih organa država EEP, Ministarstvo dostavlja informacije iz stava 4 ovog člana, bez odlaganja.

Nadležnost drugih organa državne uprave

Član 159

Drugi organi državne uprave koji u skladu sa zakonom vrše poslove zaštite potrošača u okviru nadležnosti utvrđenih zakonom:

- 1) prate sprovođenje ovog i drugih zakona kojima se uređuju odnosi od značaja za zaštitu potrošača;
- 2) učestvuju u pripremi Nacionalnog programa i Akcionog plana, realizuju planirane aktivnosti i, u roku od 15 dana od isteka roka na koji je donesen Akcioni plan dostavljaju Ministarstvu izvještaj o realizaciji aktivnosti na području zaštite potrošača;
- 3) vrše i druge poslove, u skladu sa zakonom.

Praćenje podataka o primjeni zakona

Član 160

- (1) Ministarstvo, drugi organi državne uprave i organi lokalne uprave, kao i drugi organi nadležni za sprovođenje ovog i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača dužni su da vode evidenciju o podacima iz nadzora, uključujući i evidenciju o primljenim žalbama potrošača i njihovom rješavanju.
- (2) Sudovi nadležni za rješavanje potrošačkih sporova dužni su da vode evidenciju potrošačkih sporova.
- (3) Organi i sudovi iz st. 1 i 2 ovog člana dužni su da podatke iz evidencije o nadzoru, primljenim žalbama potrošača, njihovom rješavanju i podatke o potrošačkim sporovima dostavljaju Ministarstvu na propisanom obrascu.
- (4) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 1 ovoga člana propisuje Ministarstvo.
- (5) Bliži sadržaj i način vođenja evidencije i obrasca za dostavljanje podataka iz stava 2 ovoga člana propisuje ministarstvo nadležno za poslove pravosuđa.

Savjet za zaštitu potrošača

Član 161

- (1) Radi davanja prijedloga 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 se imenuju iz reda predstavnika nosioca zaštite potrošača iz člana 157 stav 1 ovog zakona i nezavisnih stručnjaka iz oblasti zaštite potrošača.
- (3) Predsjednika i ostale članove Savjeta imenuje Vlada, na period od četiri godine.
- (4) Stručne i administrativne poslove za Savjet obavlja Ministarstvo.
- (5) Rad Savjeta je javan.
- (6) Bliži sastav, uslovi za imenovanje i razrješenje članova Savjeta, kao i druga pitanja od značaja za rad Savjeta uređuju se aktom o osnivanju.
- (7) Akt iz stava 6 ovog člana objavljuje se u "Službenom listu Crne Gore".

Nadležnost Savjeta

Član 162

U vršenju poslova iz člana 161 stav 1 ovog zakona Savjet:

- 1) prati stanje zaštite potrošača na tržištu i predlaže odgovarajuće mjere i aktivnosti;
- 2) daje mišljenja o potrebi izmjena i dopuna postojećih i donošenje novih propisa u oblasti zaštite potrošača i razmatra nacрте propisa koji se donose u ovoj oblasti;

3) učestvuje u izradi Nacionalnog programa i sarađuje u pripremi Akcionog plana, 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, kao i za podizanje svijesti o značaju zaštite potrošača;

4) donosi poslovnik o radu.

ODJELJAK C

ZAŠTITA POTROŠAČA NA LOKALNOM NIVOU

Nadležnost jedinica lokalne samouprave

Član 163

(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 u cilju ostvarivanja njihovih prava i interesa;
- 2) planiraju aktivnosti u oblasti zaštite potrošača na svom području u skladu sa politikom zaštite potrošača;
- 3) učestvuju u realizaciji Nacionalnog programa i Akcionog plana i dostavljaju Ministarstvu izvještaj o realizaciji Akcionog plana, u roku od 15 dana od isteka roka na koji je Akcioni plan donesen;
- 4) dostavljaju Ministarstvu godišnji izvještaj o sprovođenju politike zaštite potrošača na svom području, najkasnije do 31. januara tekuće za prethodnu godinu;
- 5) vrše i druge poslove utvrđene zakonom.

(2) Jedinice lokalne samouprave pomažu rad organizacija potrošača naročito obezbjeđivanjem prostora i drugih uslova za njihov rad.

ODJELJAK D

ORGANIZACIJE POTROŠAČA

Oblici udruživanja potrošača

Član 164

(1) Radi zaštite svojih prava i interesa potrošači mogu osnivati organizacije potrošača, u skladu sa zakonom.

(2) Organizacije potrošača štite interese potrošača u svim ili u određenim oblastima i mogu djelovati na državnom i/ili lokalnom nivou.

(3) 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 165

(1) Evidenciju organizacija potrošača i saveza organizacija potrošača vodi Ministarstvo.

(2) Organizacija potrošača upisuje se u evidenciju iz stava 1 ovog člana, pod uslovom da je:

- 1) osnovana u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad i djelovanje nevladinih organizacija;

2) osnovana radi zaštite prava i interesa potrošača;

3) nezavisna u skladu sa članom 167 ovog zakona.

(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 nadležnog organa;

2) ime i prezime lica ovlašćenog za zastupanje organizacije.

(4) Uz zahtjev za upis organizacija potrošača podnosi:

1) kopiju akta o osnivanju;

2) kopiju statute;

3) izjavu da je organizacija potrošača nezavisna u skladu sa ovim zakonom, potpisanu od ovlašćenog lica.

(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 i, osim podataka iz stava 3 ovog člana, sadrži i podatke o ovlašćenju iz člana 169 ovog zakona.

(7) Organizacija potrošača koja prestane da ispunjava uslove iz stava 2 ovog člana ili koja ne dostavi godišnji izvještaj iz člana 166 stav 3 ovog zakona brisaće se iz evidencije organizacija potrošača.

(8) Odredbe st. 2 do 7 ovog člana primjenjuju se i na saveze organizacija potrošača.

(9) Bliži postupak upisa i brisanja, kao i sadržaj i način vođenja evidencije organizacija potrošača propisuje Ministarstvo.

Aktivnosti organizacija potrošača

Član 166

(1) Organizacija potrošača:

1) obavještava i savjetuje potrošače sa ciljem 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 savjetovaništa.

(3) Organizacije potrošača dužne su da učine dostupnim javnosti godišnji izvještaj o radu i dostave ga Ministarstvu, najkasnije do 31. marta 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 167

(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 imaju status državnih službenika, kao i službenika jedinice lokalne samouprave, 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 168 ovog zakona.

(4) Svoju nezavisnost organizacija potrošača uređuje statutom.

Finansiranje organizacija potrošača

Član 168

(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;

4) donacija;

5) i drugih izvora, u skladu sa zakonom.

(2) Pravo učešća na javnom oglasu iz stava 1 tačka 3 ovog člana imaju organizacije potrošača koje su upisane u evidenciju iz člana 165 ovog zakona i koje stvarno djeluju i imaju ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(3) Bliže kriterijume, način i postupak finansiranja iz stava 1 tačka 3 ovog člana propisuje Vlada.

(4) Organizacije potrošača dužne su da sredstva iz stava 1 tač. 2, 3 i 4 ovog člana koriste za namjene za koje su data i transparentno, u skladu sa zakonom.

Ovlašćenje za podnošenje kolektivne tužbe

Član 169

(1) Kolektivnu tužbu iz člana 118 ovog zakona može podnijeti organizacija potrošača koja:

1) je upisana u evidenciju iz člana 165 ovog zakona najmanje godinu dana;

2) ima angažovanog najmanje jednog diplomiranog pravnika, sa najmanje tri godine radnog iskustva;

3) stvarno djeluje i ima ostvarene rezultate u oblasti zaštite interesa potrošača.

(2) Ispunjenost uslova iz stava 1 tač. 2 i 3 ovog člana utvrđuje Ministarstvo.

(3) Stvarno djelovanje i ostvareni rezultati organizacije potrošača dokazuje se naročito godišnjim izvještajem iz člana 166 stav 3 ovog zakona.

(4) Ministarstvo do 30. aprila tekuće godine utvrđuje listu organizacija potrošača koje su ovlašćene za podnošenje tužbe iz člana 118 ovog zakona.

(5) Lista iz stava 3 ovog člana i lista organizacija potrošača kojima su oduzeta ovlašćenja objavljuje se na internet stranici Ministarstva.

(6) Listu iz stava 3 ovog člana Ministarstvo dostavlja Evropskoj komisiji, u roku od 15 dana od dana njenog utvrđivanja.

Oduzimanje ovlašćenja

Član 170

(1) Ovlašćene organizacije potrošača dužne su da, bez odlaganja, obavijeste Ministarstvo o svim promjenama koje mogu biti od uticaja na ovlašćenje iz člana 169 ovog zakona.

(2) Ministarstvo će brisati sa liste iz člana 169 stav 4 ovog zakona organizaciju potrošača u slučaju:

1) davanja netačnih podataka od važnosti za ovlašćivanje;

2) prestanka ispunjavanja uslova utvrđenih ovim zakonom;

3) zahtjeva organizacije;

4) prestanka rada organizacije.

Glava III

INFORMISANJE I OBRAZOVANJE POTROŠAČA

Informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima

Član 171

(1) Potrošači imaju pravo na informisanje i obrazovanje o osnovnim pravima potrošača.

(2) Pravo na obrazovanje potrošača u cilju sticanja znanja o pravima, obavezama i načinu ostvarivanja prava neophodnih za pravilan i pouzdan izbor i korišćenje proizvoda, upoznavanje sa odgovornostima učesnika na tržištu i o načinu ostvarivanja 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 172

(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.

DIO ŠESTI

UPRavno-PRAVNA ZAŠTITA POTROŠAČA

Zahtjev za zaštitu prava

Član 173

(1) Ako trgovac ne odgovori na prigovor potrošača u roku iz člana 27 stav 1 ovog zakona, potrošač može podnijeti zahtjev za zaštitu prava iz ovog zakona (u daljem tekstu: žalba potrošača) organu uprave nadležnom za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona, odnosno drugom nadležnom organu iz člana 174 st. 2 i 3 (u daljem tekstu: nadležni organ), koji će preduzeti mjere u skladu sa ovim zakonom.

(2) Ako trgovac odbije prigovor, potrošač može podnijeti žalbu nadležnom organu ili zaštitu svojih prava tražiti u vansudskom ili sudskom postupku.

(3) Ako nadležni organ po žalbi iz stava 2 ovog člana, 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, garanciju, štetu na proizvodu datom na popravku, nepoštene ugovorne odredbe i nepoštene poslovne prakse, preduzeće mjere u skladu sa zakonom i narediti trgovcu da postupi po prigovoru potrošača u skladu sa ovim zakonom.

(4) Kada se u postupku iz stava 3 ovog člana ne može utvrditi povreda prava koja se odnose na saobraznost proizvoda, garanciju i štetu na proizvodu datom na popravku, povreda tih prava može se dokazivati vještačenjem nadležnih stručnih organizacija ili angažovanjem ovlašćenog sudskog vještaka.

(5) Ako nadležni organ, na osnovu sprovedenih radnji iz st. 3 i 4 ovog člana, nije u mogućnosti da utvrdi 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, ako su za to ispunjeni uslovi predviđeni ovim zakonom, u vansudskom postupku.

(6) Na rješenje iz stava 5 ovog člana, potrošač može izjaviti žalbu u skladu sa zakonom kojim se uređuje upravni postupak.

Troškovi vještačenja

Član 173a

(1) U slučaju žalbe potrošača radi dokazivanja povrede prava koje se odnose na saobraznost proizvoda ugovoru, ako se nesaobraznost pojavila u roku od šest mjeseci od dana prelaska rizika na potrošača, a trgovac smatra da nesaobraznost u tom trenutku nije postojala, troškove vještačenja snosi trgovac.

(2) Ako se nesaobraznost na proizvodu pojavila nakon isteka roka iz stava 1 ovog člana, ali ne kasnije od 2 godine od dana prelaska rizika na potrošača, troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja.

(3) U slučaju žalbe potrošača radi dokazivanja povrede prava koje se odnose na prava po osnovu garancije ili štetu na proizvodu datom na popravku troškove vještačenja snosi potrošač ili trgovac u zavisnosti od rezultata vještačenja.

Član 173b

Ministarstvo je dužno da sačinjava godišnji izvještaj o saradnji i postupanju nadležnih organa po žalbama potrošača i dostavlja ga Evropskoj komisiji.

DIO SEDMI

NADZOR

Član 174

- (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 ovog zakona vrši organ uprave nadležan za poslove inspekcijskog nadzora drugi, organi državne uprave preko nadležnih inspekcija, nezavisna pravna lica koja su ovlaštena za vršenje inspekcijskog nadzora, kao i nadležni organi lokalne uprave preko lokalnih inspektora, u okviru nadležnosti lokalne samouprave.
- (3) Izuzetno od stava 2 ovog člana, nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlaštenih službenika, u skladu sa zakonom.
- (4) Listu organa iz st. 2 i 3 ovog člana nadležnih za inspekcijski nadzor nad sprovođenjem ovog zakona i drugih zakona koji sadrže odredbe o zaštiti potrošača Vlada utvrđuje posebnim aktom, na predlog Ministarstva, u skladu sa zakonom kojim se uređuje inspekcijski nadzor i posebnim zakonima.

Član 175

(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 prodana nije označena na način propisan ovim zakonom (član 10);
- 2) je cijena na robu istaknuta na način da oštećuje robu (član 12 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 16);
- 4) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 17);
- 5) nije postupio na zahtjev potrošača na način propisan ovim zakonom (član 18);
- 6) za kupljeni proizvod potrošaču nije izdao račun ili nije izdao račun na propisan način i propisane sadržine ili nije vratio razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 19);
- 7) kod usluge popravke ili održavanja nije postupio na način propisan ovim zakonom (član 20);
- 8) 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 21);
- 9) nije obezbijedio odgovarajući materijal za pakovanje ili ako je uračunao težinu materijala u neto masu robe ili nije ispoštovao obaveze 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 22);
- 10) ako potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23);
- 11) pri isporuci proizvoda potrošaču nije postupio na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);
- 12) je prilikom izdavanja opomene postupio suprotno ovom zakonu (član 24a);

- 13) 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 25 stav 4);
- 14) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača u skladu sa ovim zakonom (član 25 st. 6 i 7);
- 15) nije prisutno lice ovlašćeno za primanje prigovora u skladu sa ovim zakonom (član 25 stav 8);
- 16) nije odgovorio u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili nije izdao pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 27);
- 17) na mjestu prodaje, odnosno ponude jasno i vidljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 32);
- 18) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu garancije za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 33 stav 1);
- 19) 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 35);
- 20) 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 36 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
- 21) ugovor o korišćenju usluge od javnog interesa iz člana 35 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 37);
- 22) kvalitet usluge od javnog interesa koja se pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 38);
- 23) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 39);
- 24) 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 40);
- 25) 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 41 st.1, 2, 3 i 4);
- 26) nije obezbijedio potrošački servis na način i pod uslovima utvrđenim ovim zakonom (član 42);
- 27) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 46, 47, 49, 49a i 54);
- 28) nije ispunio garanciju pod uslovima sadržanim u garantnoj izjavi i u oglasu koji se na tu robu odnosio (član 51 st. 1, 5 i 6, i član 54);
- 29) nije izdao garantni list potrošaču na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 51 st. 2 i 3 i čl. 53 i 54);

- 30) je pri zaključenju ugovora o prodaji i oglašavanju povodom prodaje zloupotrebio izraz "garancija" i izraze s tim značenjem (čl. 52 i 54);
- 31) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude nije obavijestio potrošača na jasan i razumljiv način o podacima propisanim ovim zakonom (član 57 st. 1 i 2);
- 32) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje tog sredstva plaćanja (član 58);
- 33) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno ili u slučaju raskida ugovora ne vrati potrošaču plaćeni iznos u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 59 st. 1 i 3);
- 34) 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 60a st. 3 i 4);
- 35) 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 60b st. 1 i 3);
- 36) na zahtjev potrošača odmah 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 60b st. 2 i 3).
- 37) 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 60c);
- 38) nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima u skladu sa ovim zakonom prije nego što potrošač zaključi ugovor izvan poslovnih prostorija, odnosno ugovor na daljinu ili bude obavezan odgovarajućom ponudom (član 61 st. 3 i 4 i član 65 st. 1 i 2);
- 39) obavještenje u vezi sa ugovorom zaključenim izvan poslovnih prostorija, odnosno na daljinu, nije dostavljeno na crnogorskom jeziku (član 61 stav 6);
- 40) nije, prije prihvatanja ponude, obavijestio potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 62 stav 3);
- 41) u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, obavještenje iz člana 61 stav 3 nije dato na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 66);
- 42) 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 74j tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (član 67);
- 43) u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije dao obavještenja na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 69 stav 1);
- 44) u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, pisana potvrda usmeno zaključenog ugovora ne sadrži sve podatke i informacije propisane ovim zakonom (član 69 stav 3);
- 45) 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 70 stav 1);
- 46) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstava komunikacije na daljinu koje omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavjestio potrošača o podacima, i na način propisan ovim zakonom (član 70 stav 2);

- 47) 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 70 stav 3);
- 48) 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 71 stav 1);
- 49) u slučaju predviđenim ovim zakonom kod ugovora zaključenog elektronskim putem, prije nego što izvrši naručivanje, nije obavjestio 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 nisu obilježeni na lako uočljiv način riječima "naručiti uz obvezu plaćanja" ili sličnim nedvosmislenim izrazom kojim se objašnjava da naručivanje uključuje obavezu plaćanja (član 72 st. 1, 2 i 3);
- 50) na internet stranici, najkasnije na početku postupka naručivanja, nije jasno i čitko naveo eventualna ograničenja kod dostavljanja i koja se sredstva plaćanja prihvataju (član 73);
- 51) 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 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 74j stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 74);
- 52) 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. 74a i 74b);
- 53) nije bez odlaganja dostavio potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju, u slučaju predviđenim ovim zakonom (član 74c stav 4);
- 54) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog izvan 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 74e st. 1 i 4);
- 55) 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 74e stav 3);
- 56) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora bila dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu na svoj trošak, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 74g stav 2);
- 57) u primjerenom roku prije zaključivanja ugovora nije obavijestio potrošača, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (čl. 76 do 80);
- 58) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah 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 81);
- 59) 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 84);
- 60) 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 85 stav 7);

61) oglašava ugovore iz člana 90 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 91 i 92);

62) ne zaključi ugovor u formi ili na jeziku u skladu sa ovim zakonom (čl. 93 i 94);

63) 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 95);

64) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, položi jemstvo, izvrši rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito prizna dug ili izvrši drugu finansijsku transakciju u svoju korist 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 neki drugi način (član 99);

65) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 100);

66) 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 101 stav 7);

67) ugovor nije sačinjen u pisanoj formi u skladu sa ovim zakonom ili ugovorne odredbe nijesu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 107);

68) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda (član 131).

(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 je u prometu, odnosno uslugama, nije istaknuto obavještenje o robi ili istaknuto obavještenje o robi nije propisane sadržine (član 7 st. 1, 2 i 7);

2) podaci u obavještenju o robi nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 7 stav 3);

3) podaci u obavještenju o robi na određenim proizvodima i u određenim objektima nijesu istaknuti i na Brajevom pismu (član 7 stav 4);

4) je izvršio uklanjanje ili mijenjanje podataka iz obavještenja o robi, odnosno usluzi, kao i isticanje neistinitih podataka (član 7 stav 6);

5) obavještenje o robi nije istaknuto na propisani način (član 8 st. 1 i 2);

6) 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 8 stav 3);

7) roba koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno roba čija su 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 9);

8) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 11);

9) cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom ili je cijena istaknuta na način da potrošača može dovesti u zabludu (član 12 stav 1, stav 2 tačka 1 i st. 3, 4 i 5);

10) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih cijena (član 13);

- 11) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo cijenu koja je važila prije umanjena i umanjenu cijenu ili kod cijene koja se promijenila više puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana (član 14);
 - 12) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 15);
 - 13) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 28 stav 2);
 - 14) je vršio oglašavanje proizvoda i usluga i vršio oglašavanje na način suprotno članu 29 ovog zakona;
 - 15) se sniženje i rasprodaja i akcijska i promotivna prodaja ne vrše u skladu sa ovim zakonom (čl. 30 i 31);
 - 16) prateći poklon ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 33 stav 2);
 - 17) vrši promet robe čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni suprotno ovom zakonu (član 33 stav 4);
 - 18) na robi koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 33 stav 5);
 - 19) 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 34 st. 1 do 4);
 - 20) trgovac nije postupio po rješenju iz stava 1 ovog člana.
- (3) Nadležni inspektor može rješenjem trgovcu zabraniti korišćenje nepoštenih ugovornih odredbi iz čl. 102 i 104 i člana 106 stav 2 ovog zakona.
- (4) Nadležni inspektor će rješenjem trgovcu zabraniti poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom iz člana 41 stav 5, člana 60a st. 1 i 4, i čl. od 109 do 117 ovog zakona.
- (5) Pored mjera iz st. 1, 2 i 4 ovog člana, nadležni inspektor naložiće trgovcu da vrati potrošaču:
- 1) razliku između iznosa računa i primljenog novca (stav 1 tačka 6);
 - 2) naplaćeni iznos za izdavanje opomene za naplatu novčanih potraživanja (stav 1 tačka 12)
 - 3) više naplaćeni iznos ako je u cijenu usluge od javnog interesa uračunao troškove izgradnje, rekonstrukcije ili modernizacije distributivne mreže, suprotno ovom zakonu (stav 1 tačka 23);
 - 4) naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (stav 1 tačka 32);
 - 5) plaćeni iznos po osnovu ugovora, u slučaju raskida ugovora u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 33)
 - 6) iznos koji je dodatno plaćen u slučaju kada potrošač nije dao izričiti pristanak za dodatno plaćanje (stav 1 tačka 36);
 - 7) 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 izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu (stav 1 tač. 54 i 55);
 - 8) sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u slučaju jednostranog raskida ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (stav 1 tačka 60);

- 9) 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 66);
- 10) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih cijena (stav 2 tačka 10);
- 11) više naplaćeni iznos ako se nije pridržavao utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (stav 2 tačka 13);
- 12) iznos koji je naplaćen od potrošača na osnovu zahtjeva za plaćanje potraživanja za koje je u sudskom, vansudskom ili upravnom postupku iz člana 41 stav 5 ovog zakona utvrđeno da potrošač nije dužan da plati (stav 4).
- 13) iznos sredstava koji je potrošač platio, a nije bio dužan iz člana 60a st. 2 i 4, člana 61 st. 1, 2 i 7, člana 62 stav 4, i člana 74d stav 3 ovog zakona.
- (6) Ako je postupanjem suprotno odredbama ovog zakona trgovac ostvario imovinsku korist, inspektor će rješenjem privremeno oduzeti stečenu imovinsku korist.
- (7) Žalba izjavljena protiv rješenja iz st. 1 do 6 ovog člana ne odlaže izvršenje rješenja.

DIO OSMI

KAZNE NE ODREDBE

Član 176

- (1) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 20.000 eura kazniće se za prekršaj pravno licetrgovac, ako:
- 1) uklanja ili mijenja podatke iz obavještenja o robi ili ističe neistinite podatke (član 7 stav 6);
 - 2) cijenu na robi ističe na način da potrošača dovodi u zabludu u pogledu robe na koju se odnosi (član 12 stav 2 tačka 1);
 - 3) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih cijena (član 13);
 - 4) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun (član 19 stav 1);
 - 5) se ne pridržava utvrđenih i istaknutih uslova prodajnih pogodnosti (član 28 stav 2);
 - 6) sniženje i rasprodaju proizvoda ne vrši u skladu sa ovim zakonom (član 30 st. 3, 4 i 6);
 - 7) akcijsku i promotivnu prodaju proizvoda ne vrši u skladu sa ovim zakonom (član 31 st. 3 i 4);
 - 8) potrošaču nije omogućio pristup i korišćenje usluge od javnog interesa ili 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 propisanom ovim zakonom (član 35);
 - 9) nije omogućio potrošaču priključak na distributivnu mrežu, upotrebu priključka i mreže na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 37 stav 2);
 - 10) je potrošaču uračunao u cijenu usluge od javnog interesa troškove izgradnje, rekonstrukcije i modernizacije distributivne mreže suprotno ovom zakonu (član 39);
 - 11) 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 40);

- 12) je potrošaču ograničio pružanje javne usluge ili ga je isključio sa distributivne mreže u toku sudskog, vansudskog, upravnog ili drugog postupka u kome se račun osporava, a potrošač redovno plaća nesporne iznose računa (član 41 st. 1, 6 i 7);
- 13) 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 41 st. 2, 6 i 7);
- 14) pružanje, odnosno nastavak pružanja usluge i ponovno priključenje na distributivnu mrežu, uslovljava plaćanjem dugova potrošača starijih od dvije godine (član 41 stav 3);
- 15) pokrene postupak prinudne naplate prije okončanja sudskog, vansudskog ili upravnog postupka u kojem potrošač osporava neplaćena dospjela potraživanja (član 41 stav 4);
- 16) nije omogućio potrošaču ostvarivanje prava po osnovu nesaobraznosti, na način i u rokovima u skladu sa ovim zakonom (čl. 46, 47, 49, 49a i 54);
- 17) nije ispunio garanciju pod uslovima sadržanim u garantnoj izjavi i u oglasu koji se na tu robu odnosio (član 51 st. 1, 5 i 6 i član 54);
- 18) 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 60a st. 3 i 4);
- 19) koristi nepoštene ugovorne odredbe (član 104 u vezi sa članom 102);
- 20) koristi poslovnu praksu prema potrošaču koja se smatra nepoštenom u skladu sa ovim zakonom (član 41 stav 5, član 60a st. 1 i 4, čl. 112, 113, 115 i 116, a u vezi sa čl. 109 i 110);
- 21) neistinito tvrdi da je potpisnik određenog kodeksa (član 114 stav 1 tačka 1);
- 22) ističe zaštitne znakove, znakove kvaliteta ili slične znakove bez propisanog odobrenja (član 114 stav 1 tačka 2);
- 23) neistinito tvrdi da je kodeks koji taj trgovac primjenjuje odobrila ovlašćena organizacija (član 114 stav 1 tačka 3);
- 24) 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 114 stav 1 tačka 4);
- 25) poziva na kupovinu proizvoda po određenoj cijeni, bez obavještanja 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 cijeni, u roku i u količini koji su razumni s obzirom na taj proizvod, obim oglašavanja proizvoda i ponuđenu cijenu (član 114 stav 1 tačka 5);
- 26) 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 s namjerom promovisanja nekog drugog proizvoda (član 114 stav 1 tačka 6);
- 27) 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 odmah donese odluku o kupovini, čime mu se uskraćuje mogućnost ili vrijeme potrebno da donese odluku zasnovanu na saznanju o svim relevantnim okolnostima (član 114 stav 1 tačka 7);
- 28) 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 omogućiti 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 114 stav 1 tačka 8);

- 29) neistinito tvrdio ili na drugi način stvarao utisak da se proizvod može legalno prodati (član 114 stav 1 tačka 9);
- 30) ističe potrošaču prava koja mu po zakonu inače pripadaju kao posebnost ponude trgovca (član 114 stav 1 tačka 10);
- 31) 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 114 stav 1 tačka 11);
- 32) je iznosio neistinite tvrdnje u pogledu prirode i obima rizika kojim bi mogla biti izložena lična bezbjednost potrošača ili članova njegove porodice u slučaju da potrošač ne kupi proizvod (član 114 stav 1 tačka 12);
- 33) 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 114 stav 1 tačka 13);
- 34) 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 (114 stav 1 tačka 14);
- 35) neistinito je tvrdio da će uskoro prestati sa svojom djelatnošću ili da će se preseliti u drugi poslovni prostor i ako to nije slučaj (član 114 stav 1 tačka 15);
- 36) je neistinito tvrdio da proizvod povećava šansu za dobitak u igrama na sreću (član 114 stav 1 tačka 16);
- 37) neistinito je tvrdio da proizvod može da izliječi bolest, disfunkcionalnost ili malformaciju (član 114 stav 1 tačka 17);
- 38) je prenosio netačna obavještenja u odnosu na stanja na tržištu ili dostupnost proizvoda, s namjerom da se potrošač navede da kupi proizvod pod uslovima koji su nepovoljniji od uobičajenih tržišnih uslova (član 114 stav 1 tačka 18);
- 39) je tvrdio da u okviru poslovne prakse nudi učešće u promotivnoj nagradnoj igri ili nagradu, bez dodjeljivanja opisanih nagrada ili odgovarajuće zamjene (član 114 stav 1 tačka 19);
- 40) 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 114 stav 1 tačka 20);
- 41) 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 114 stav 1 tačka 21);
- 42) je lažno tvrdio ili stvarao utisak da ne djeluje u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno djelatnosti slobodnog zanimanja ili se lažno predstavljao kao potrošač (član 114 stav 1 tačka 22);
- 43) je stvarao pogrešan utisak kod potrošača da su usluge koje se nude poslije prodaje određenog proizvoda dostupne i na teritoriji druge države (član 114 stav 1 tačka 23);
- 44) je stvarao utisak da potrošač ne može napustiti poslovni prostor trgovca prije zaključenja ugovora (član 117 stav 1 tačka 1);
- 45) 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 u skladu sa propisima (član 117 stav 1 tačka 2);

46) 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 ispunjenja ugovorne obaveze u skladu sa zakonom (član 117 stav 1 tačka 3);

47) 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, s namjerom da se odvrati od ostvarivanja prava koja mu pripadaju na osnovu ugovora (član 117 stav 1 tačka 4);

48) se oglašavanjem direktno obraćao djeci da kupuju ili da nagovore svoje roditelje ili druga punoljetna lica da im kupe oglašavani proizvod (član 117 stav 1 tačka 5);

49) je zahtijevao da se proizvod plati odmah ili plaćanje proizvoda na rate, vraćanje ili čuvanje proizvoda koji potrošač nije naručio (član 117 stav 1 tačka 6);

50) je direktno obavještavao potrošača da će posao ili opstanak trgovca biti ugroženi ako potrošač ne kupi proizvod (član 117 stav 1 tačka 7);

51) je lažno predstavljao da je potrošač osvojio ili da će osvojiti, bezuslovno ili uz ispunjenje određenog uslova, određenu nagradu ili neku drugu korist, kada u stvarnosti nikakva 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 117 stav 1 tačka 8).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 600 eura do 6.000 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 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) 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 177

(1) Novčanom kaznom od 700 eura do 10.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice - trgovac, ako:

1) na robi, odnosno usluzi koju nudi ili koja je u prometu nije istaknuto obavještenje o robi i/ili istaknuto obavještenje o robi nije propisane sadržine (član 7 st. 1, 2 i 7);

2) podaci u obavještenju o robi nijesu odštampani i napisani čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo (član 7 stav 3);

3) podaci u obavještenju o robi na određenim proizvodima i u određenim objektima nijesu istaknuti i na Brajevom pismu (član 7 stav 4);

4) obavještenje o robi, odnosno uslugama, druge informacije, isprave o usaglašenosti i druga dokumentacija koja prati robu (uputstvo za upotrebu, uputstvo za montažu, garantni list, tehnička uputstva, popis ovlašćenih servisera, upozorenje o mogućoj opasnosti pri upotrebi i dr.), odnosno usluge, nisu istovjetne sa originalom i napisane čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo na crnogorskom jeziku (član 8 stav 3);

5) nije potrošaču predao proizvod na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 17);

- 6) za kupljeni proizvod potrošaču ne izda račun na način i sadržine propisane ovim zakonom (član 19 st. 2, 3 i 4);
 - 7) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 20);
 - 8) potrošaču nije predao dokumentaciju koja prati robu i druga dokumenta koja je obezbijedio proizvođač na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 23);
 - 9) je vršio oglašavanje roba i usluga na način suprotno ovom zakonu (član 29);
 - 10) 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 stvarnim isporukama, odnosno prema stvarnoj potrošnji, ako je to tehnički moguće, po utvrđenoj tarifi ili cijenovniku (član 36 st. 1, 2, 3, 5 i 6);
 - 11) ugovor o pružanju usluge od javnog interesa iz člana 35 stav 1 ovog zakona nije zaključio u pisanoj formi (član 37 stav 1);
 - 12) kvalitet usluge od javnog interesa koju pruža nije u skladu sa zakonom i ugovorom (član 38);
 - 13) prilikom zaključenja ugovora o prodaji robe i oglašavanju prodaje upotrebljava izraz "garancija" i slične izraze sa tim značenjem, kada na osnovu ugovora o prodaji potrošač ne stiče više prava nego što ima na osnovu odredbi o saobraznosti, u skladu sa ovim zakonom (čl. 52 i 54);
 - 14) naplati sredstava koja potrošač nije bio dužan da plati, suprotno ovom zakonu (član 60a st. 2 i 4, član 61 st. 1, 2 i 7, čl. 62 stav 4 i 74d stav 3).
 - 15) ne omogući potrošaču ostvarivanje prava u slučaju uništenja, gubitka ili oštećenja proizvoda datog na popravku (član 131).
- (2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 150 eura do 1.000 eura.
 - (3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 300 eura do 3.000 eura.
 - (4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 150 eura do 1.000 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 178

- (1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj pravno licetrgovac, ako:
 - 1) obavještenje o robi nije istakao na propisan način (član 8 st. 1 i 2);
 - 2) nije fizički od druge robe odvojio robu koja je upotrebljavana, popravljana ili je sa nedostatkom, odnosno robu čija su svojstva i karakteristike na drugi način ograničeni, ili na mjestu ponude nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istakao oznaku da se radi o takvoj robi 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 (član 9);
 - 3) prodajna cijena i cijena po jedinici mjere nije istaknuta u skladu sa ovim zakonom i propisom donesenim na osnovu ovog zakona (član 11);
 - 4) utvrđena cijena robe ili usluge nije istaknuta na način propisan ovim zakonom (član 12 st. 1, 3, 4 i 5);

- 5) nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo za potrošača istaknuo cijenu koja je važila prije umanjenja i umanjenu cijenu ili kod cijene koja se promijenila više puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u poslednjih 30 dana (član 14);
- 6) cijena prilikom oglašavanja nije istaknuta na način i pod uslovom propisanim ovim zakonom i zakonom kojim se uređuje oglašavanje (član 15);
- 7) 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 16);
- 8) za uslugu popravke ili održavanja proizvoda ne postupi na način propisan ovim zakonom (član 20);
- 9) prilikom ponude i prodaje tehničke robe nije obavijestio potrošače u pisanoj formi 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 21);
- 10) pri isporuci proizvoda potrošaču ne postupi na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 24);
- 11) na vidnom mjestu nije istakao obavještenje o načinu i mjestu podnošenja prigovora, odnosno pri zaključenju ugovora na drugi odgovarajući način o tome nije obavijestio potrošača ili na mjestima u kojima se prima prigovor u toku radnog vremena nije prisutno lice ovlašćeno za primanje prigovora (član 25 st. 4 i 8);
- 12) ne odgovori u propisanom roku i na propisani način na prigovor potrošača ili ne izda pisanu potvrdu o prijemu prigovora propisane sadržine (član 27);
- 13) na mjestu prodaje, odnosno ponude čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo nije istakao posebne uslove prodaje (član 32);
- 14) ne omogući potrošaču ostvarivanje prava po osnovu saobraznosti i prava po osnovu garancije za proizvode koji se dobijaju kao nagrada ili učešćem u nagradnoj igri, kao i prateće poklone (član 33 stav 1);
- 15) prateći poklon ne isporuči u roku i na način određen prilikom oglašavanja, odnosno u skladu sa zakonom (član 33 stav 2);
- 16) je predmet prodajne pogodnosti roba čija su upotrebna svojstva i karakteristike ograničeni, a taj razlog ne istakne na robu na način utvrđen čl. 8 i 9 ovog zakona (član 33 stav 4);
- 17) na robu koja je na sniženju, rasprodaji ili akcijskoj prodaji zbog isticanja roka upotrebe, nije čitko, jasno, razumljivo i lako uočljivo istaknut krajnji rok upotrebe (član 33 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 (član 34);
- 19) nije obezbijedio potrošački servis za pružanje potrebnih informacija potrošačima i prijem prigovora u skladu na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 42);
- 20) u slučaju iz člana 51 stav 1, potrošaču nije izdao garantni list prilikom zaključenja ugovora ili predaje robe (član 51 stav 2);
- 21) garantni list nije izdat u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju, ili ne sadrži podatke iz garantne izjave ili podaci u garantnom listu nisu navedeni na čitak, jasan, razumljiv i lako uočljiv način (član 51 stav 3);
- 22) prije zaključenja ugovora ili prihvatanja odgovarajuće ponude od strane potrošača, nije na jasan i razumljiv način obavijestio potrošača o podacima propisanim ovim zakonom (član 57);
- 23) je potrošaču naplatio naknadu za korišćenje određenog sredstva plaćanja u iznosu koji prelazi trošak koji snosi trgovac za korišćenje toga sredstva plaćanja (član 58);

- 24) ne izvrši ugovor o kupoprodaji bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaključivanja ugovora, osim ako je drugačije ugovoreno (član 59 stav 1);
- 25) u slučaju raskida ugovora ne vrati plaćeni iznos, bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema pisane izjave o raskidu ugovora, sa zateznom kamatom u skladu sa zakonom (član 59 stav 3);
- 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 60b st. 1 i 3);
- 27) na zahtjev potrošača odmah 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 60b 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 60c);
- 29) na jasan i razumljiv način prije zaključivanja ugovora van poslovnih prostorija, odnosno ugovora na daljinu, a prije prihvatanja ponude, nije obavijestio potrošača o podacima iz ovog zakona (član 61 st. 3 i 4 i član 65 st. 1 i 2);
- 30) obavještenje iz člana 61 stav 3 ne dostavi potrošaču i na crnogorskom jeziku (član 61 stav 6);
- 31) unaprijed, prije prihvatanja ponude, ne obavijesti potrošača o načinu izračunavanja cijene u skladu sa ovim zakonom (član 62 stav 3);
- 32) u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija, potrošaču ne dostavi obavještenje iz člana 61 stav 3 ovog zakona u pisanom obliku na papiru ili uz saglasnost potrošača na drugom trajnom mediju napisano čitko i razumljivo (član 66);
- 33) nije dostavio primjerak ugovora ili pisanu potvrdu usmeno sklopljenog ugovora na papiru ili uz saglasnost potrošača, na drugom trajnom mediju, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 74j stav 1 tačka 13 ovog zakona, u slučaju zaključenja ugovora izvan poslovnih prostorija (član 67);
- 34) u slučaju ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, potrošaču nije dao podatke na način, sadržine i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 69 stav 1);
- 35) u slučaju zaključivanja ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija, u pisanoj potvrdi usmeno zaključenog ugovora ne navede sve podatke i informacije propisane u članu 61 stav 3 ovog zakona (član 69 stav 3);
- 36) prije zaključenja ugovora na daljinu, obavještenje iz člana 57 stav 1 tač. 1 i 2 i iz člana 61 stav 3 ovog zakona ne prilagodi sredstvu daljinske komunikacije koje koristi i ne obezbijedi njegovo saopštavanje jednostavnim i razumljivim jezikom, a ako se daje na trajnom mediju ne bude i čitko napisano (član 70 stav 1);
- 37) u slučaju ugovora koji se zaključuje putem sredstva daljinske komunikacije, koji omogućava ograničen prostor ili ograničeno vrijeme za prikazivanje, nije obavijestio potrošača o podacima i na način propisan ovim zakonom (član 70 stav 2);
- 38) 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 70 stav 2 (član 70 stav 3);
- 39) u slučaju zaključenja ugovora o uslugama na daljinu putem telefona, potrošaču nije dostavio ponudu na trajnom mediju na način kojim će se nedvosmisleno utvrditi trenutak prijema ponude (član 71 stav 1);
- 40) 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 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 72 st. 1, 2 i 3);

41) 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 73);

42) 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 ovog zakona, osim ako su ti podaci potrošaču već dostavljeni na trajnom mediju prije zaključenja ugovora, kao i potvrdu prethodne saglasnosti potrošača iz člana 74j stav 1 tačka 13 ovog zakona (član 74);

43) 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 ovim zakonom (čl. 74a i 74b);

44) u slučaju iz člana 74c stav 3 ovog zakona, bez odlaganja ne dostavi potrošaču potvrdu o prijemu izjave o jednostranom raskidu ugovora na trajnom mediju (član 74c stav 4);

45) u slučaju kada potrošač iskoristi pravo na jednostrani raskid ugovora zaključenog izvan poslovnih prostorija ili zaključenog na daljinu, u rokovima propisanim ovim zakonom ne vrati potrošaču iznos plaćen na osnovu ugovora, u sredstvima, na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom, a kod ugovora o kupoprodaji, osim u slučaju propisanom ovim zakonom, 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 74e st. 1, 3 i 4);

46) u slučaju ugovora zaključenog van poslovnih prostorija i kada je roba u trenutku zaključenja ugovora dostavljena na adresu potrošaču, nije preuzeo robu na svoj trošak, ako robu, zbog njene prirode, nije moguće vratiti na uobičajeni način poštom (član 74g stav 2);

47) 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. 76 do 80);

48) potrošaču nije dostavio ugovorne odredbe i uslove, kao i prethodno obavještenje u primjerenom roku, prije zaključenja ugovora ili predugovora, odnosno odmah 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 81);

49) započne sa ispunjenjem ugovora prije isteka roka za jednostrani raskid bez izričitog pristanka potrošača ili zahtijeva ispunjenje obaveze potrošača prije isteka roka za jednostrani raskid (član 84);

50) u slučaju jednostranog raskida ugovora o finansijskim uslugama zaključenog na daljinu ne vrati potrošaču sve što je na osnovu ugovora od njega primio, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 85 stav 7);

51) oglašava ugovore iz člana 90 ovog zakona i obavještava potrošača, u roku, pod uslovima i na način suprotan ovom zakonu (čl. 91 i 92);

52) ugovor iz člana 90 ovog zakona ne zaključi u pisanoj formi, na papiru ili nekom drugom, potrošaču dostupnom, trajnom mediju (član 93);

53) ugovor iz člana 90 ovog zakona ne zaključi na jeziku u skladu sa ovim zakonom (član 94);

54) 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 95);

55) zahtijeva od potrošača da izvrši plaćanje unaprijed, davanje jemstva, rezervaciju novčanih sredstava na računu, izričito priznanje duga ili bilo koju drugu finansijsku transakciju u svoju korist 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 neki drugi način (član 99);

56) zahtijeva plaćanje na osnovu ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu suprotno uslovima i načinu koji je propisan ovim zakonom (član 100);

57) u slučaju jednostranog raskida ugovora o vremenski podijeljenom korišćenju i ugovora o dugotrajnom turističkom proizvodu ne vrati potrošaču sredstva primljena po osnovu sporednog ugovora, u roku, pod uslovima i na način propisan ovim zakonom (član 101 stav 6);

58) ugovor nije u pisanoj formi u skladu sa ovim zakonom ili ugovorne odredbe nisu napisane čitko, jasno, nedvosmisleno, razumljivo i nijesu lako uočljive (član 107).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

Član 178a

(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj tijelo za rješavanje sporova-pravno lice ako:

1) na jasan i razumljiv način na svojoj internet stranici ne objavi informacije propisane ovim zakonom (član 132f stav 1);

2) na zahtjev zainteresovanih lica ne dostavi informacije iz člana 132f stav 1 ovog zakona u pisanoj formi, na papiru ili drugom trajnom mediju (član 132f 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 ovim zakonom (član 132g stav 1);

4) ne obavijesti Ministarstvo o promjeni podataka iz člana 132n stav 2 u roku od 15 dana od nastanka promjene (član 132n 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 132nj stav 3).

(2) Novčanom kaznom iz stava 1 ovog člana kazniće se 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 eura do 500 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 200 eura do 2.000 eura.

(5) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 100 eura do 500 eura.

Član 179

(1) Novčanom kaznom od 300 eura do 2.000 eura kazniće se za prekršaj pravno licetrgovac ako:

- 1) nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom "nije za prodaju", "uzorak", "ekspонат" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom "prodato" (član 10);
- 2) je cijena na robi istaknuta na način da oštećuje robu (član 12 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 18);
- 4) potrošaču, uz račun za kupljeni proizvod, ne vrati razliku između iznosa računa i primljenog novca u svim apoenima (član 19 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 22);
- 6) je prilikom izdavanja opomene postupio suprotno ovom zakonu (član 24a);
- 7) ne vodi i ne čuva evidenciju prigovora potrošača na način i pod uslovima propisanim ovim zakonom (član 25 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 poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici na način koji je za potrošača jasan, razumljiv i lako dostupan (član 132I st. 1 i 3);
- 9) obavještenje iz člana 132I stav 1 ne sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice nadležnog tijela ili tijela za rješavanje sporova (član 132I 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 132I st. 1 i 2 ovog zakona, u slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu (član 132I stav 4).

(2) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i odgovorno lice u pravnom licu novčanom kaznom od 50 eura do 200 eura.

(3) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se preduzetnik novčanom kaznom od 150 eura do 400 eura.

(4) Za prekršaj iz stava 1 ovog člana kazniće se i fizičko lice novčanom kaznom od 50 eura do 200 eura.

DIO DEVETI PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Rok za osnivanje savjeta

Član 180

Ministarstvo će osnovati Savjet za zaštitu potrošača u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Nastavak rada Arbitražnog odbora

Član 181

(1) Organizacija Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova uskladiće se u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(2) Arbitražni odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova do usklađivanja organizacije iz stava 1 ovog člana nastavlja sa radom u skladu sa zakonom.

(3) Arbitražni odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova dužan je da uskladi svoje poslovanje sa ovim zakonom, u roku od devet mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

(4) Članovi Arbitražnog odbora za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova imenovani u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača ("Službeni list RCG", broj 26/07) nastavljaju sa radom do isteka mandata.

Usklađivanje organizacije

Član 182

Postojeće organizacije potrošača dužne su da usklade organizaciju sa članom 165 ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana početka primjene ovog zakona.

Usklađivanje poslovanja

Član 182a

Odbor za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova dužan je da uskladi svoje poslovanje sa ovim zakonom, u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Započeti postupci

Član 183

Postupci započeti do stupanja na snagu ovog zakona okončaće se po zakonu po kojem su započeti.

Započeti postupci

Član 183a

Postupci započeti do dana početka primjene ovog zakona okončaće se po zakonu po kojem su započeti.

Rok za donošenje podzakonskih akata

Član 184

(1) Podzakonski akti za sprovođenje ovog zakona donijeće se u roku od devet 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 RCG", broj 26/07).

Rok za donošenje podzakonskih akata

Član 184a

(1) Podzakonski akti na osnovu ovlašćenja utvrđenih ovim zakonom 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 i 70/17).

Odložena primjena

Član 185

Odredbe člana 119 stav 3, člana 130, člana 132 stav 5, člana 169 stav 6 i člana 174 stav 4 ovog zakona primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj Uniji.

Odložena primjena

Član 185a

Odredbe člana 119 stav 3, člana 132j stav 3 tačka c, člana 132lj stav 2 i čl. 132o, 132r, člana 158 st. 5 i 6 i člana 173b ovog zakona, primjenjivaće se od dana pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak primjene

Član 185b

Danom početka primjene ovog zakona prestaje da važi odredba člana 24 Zakona o uslugama ("Službeni list CG", broj 71/17).

Prestanak važenja

Član 185c

Odredba člana 7 stav 2 tačka 4 ovog zakona prestaje da važi danom pristupanja Crne Gore Evropskoj uniji.

Prestanak važenja

Član 186

Danom početka primjene ovog zakona prestaje da važi Zakon o zaštiti potrošača ("Službeni list RCG", broj 26/07) i član 48 Zakona o izmjenama i dopunama zakona kojima su propisane novčane kazne za prekršaje ("Službeni list CG" broj 40/11).

Stupanje na snagu

Član 187

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se nakon isteka šest mjeseci od dana stupanja na snagu.

Samostalni članovi Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

("Sl. list CG", br. 43/2015)

Rok za donošenje propisa

Član 8

Propisi iz člana 7 stav 6 ovog zakona donijeće se u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Odložena primjena

Član 9

Odredba člana 7 stav 5 ovog zakona primjenjivaće se od dana početka primjene propisa iz člana 7 stav 6 ovog zakona.

Član 10

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Samostalni članovi Zakona o dopuni Zakona o zaštiti potrošača

("Sl. list CG", br. 70/2017)

Član 2

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Samostalni član Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača

("Sl. list CG", br. 67/2019)

Član 62

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore", a primjenjivaće se nakon isteka tri mjeseca od dana stupanja na snagu.

Početna (<https://www.paragraf.me/>)

Propisi Crne Gore (https://www.paragraf.me/besplatni_propisi_cg.html)

Kontakt (<https://www.paragraf.me/kontakt.php>)

Paragraf Lex MNE d.o.o.

E-mail: redakcija@paragraf.me

Vrati se na početak ↑ (<https://www.paragraf.me/propisi-crnegore/zakon-o-zastiti-potrosaca.html#>)