



*Predsjednik Crne Gore*

Na osnovu člana 95 tačka 3 Ustava Crne Gore donosim

**U K A Z**  
**O PROGLAŠENJU ZAKONA O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA**  
**O ZAŠTITI POTROŠAČA**

Prolašavam **ZAKON O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA**, koji je donijela Skupština Crne Gore 26. saziva, na Drugoj sjednici Drugog redovnog (jesenjeg) zasijedanja u 2019. godini, dana 22. novembra 2019. godine.

Broj: 01-2057/2  
Podgorica, 02.12.2019. godine



Milo Đukanović

Na osnovu člana 82 tačka 2 i Amandmana IV stav 1 na Ustav Crne Gore, Skupština Crne Gore 26. saziva, na Drugoj sjednici Drugog redovnog (jesenjeg) zasijedanja u 2019. godini, dana 22. novembra 2019. godine, donijela je

## ZAKON O IZMJENAMA I DOPUNAMA ZAKONA O ZAŠTITI POTROŠAČA

### Član 1

U Zakonu o zaštiti potrošača („Službeni list CG“, br. 2/14, 43/15 i 70/17) član 2 mijenja se i glasi:

„(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.“

### Član 2

U članu 3 stav 1 mijenja se i glasi:

„(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.“

### Član 3

U članu 4 poslije stava 2 dodaje se novi stav koji glasi:

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

### Član 4

U članu 6 stav 1 tačka 3 mijenja se i glasi:

„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;“

U tački 18 na kraju rečenice tačka se zamjenjuje zarezom i dodaje se osam novih tačaka koje glase:

„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.“

### Član 5

U članu 7 stav 1 poslije riječi: „ne smije“ dodaju se riječi: „da nudi ili“.

Stav 2 briše se.

U stavu 5 riječi: „stava 3“ zamjenjuju se riječima: „stava 2“.

U stavu 6 riječi: „stava 5“ zamjenjuju se riječima: „stava 4“.

U stavu 8 riječi: „1 do 7“ zamjenjuju se riječima: „1 do 6“.

Dosadašnji st. 3 do 8 postaju st. 2 do 7.

### Član 6

U članu 8 stav 3 mijenja se i glasi:

„(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 serviseri, 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.“

Poslije stava 3 dodaje se novi stav koji glasi:

„(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.“

### Član 7

U članu 12 stav 2 riječ „odštampano“ briše se.

Poslije stava 3 dodaje se novi stav koji glasi:

„(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.“

Dosadašnji stav 4 postaje stav 5.

### Član 8

Član 19 mijenja se i glasi:

„(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.“

#### **Član 9**

Poslije člana 24 dodaje se novi član koji glasi:

#### **„Opomena za neplaćena novčana potraživanja**

#### **Član 24a**

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

#### **Član 10**

U članu 25 stav 2 poslije riječi: „na drugi odgovarajući način“ dodaju se riječi: „(izvodom iz fiskalne kase, poslovne i druge odgovarajuće dokumentacije)“.

#### **Član 11**

U članu 26 stav 1 tačka 3 riječi: „člana 34“ zamjenjuju se riječima: „člana 35“.

#### **Član 12**

Poslije člana 28 dodaje se naziv člana 29 koji glasi: „Zabranjeno oglašavanje“.

U članu 29 stav 1 mijenja se i glasi:

„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.“

#### **Član 13**

U članu 30 poslije stava 4 dodaje se novi stav koji glasi:

„(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.“

Dosadašnji stav 5 postaje stav 6.

#### **Član 14**

U članu 35 poslije stava 2 dodaju se dva nova stava koja glase:

„(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 dospjelim potraživanjima iz stava 3 ovog člana.“

### **Član 15**

Naziv člana 37 mijenja se i glasi: „Zaključivanje ugovora o pružanju javne usluge i priključak na distributivnu mrežu“.

U st. 1 i 2 riječi: „putem distributivne mreže“, zamjenjuju se riječima: „iz člana 35 stav 1 ovog zakona“.

U stavu 2 riječi: „ugovorenim uslovima“ zamjenjuju se riječima: „uslovima ugovorenim u skladu sa zakonom“.

### **Član 16**

U članu 39 na kraju stava 1 tačka se zamjenjuje zarezom i dodaju riječi: „osim ako zakonom nije drugačije uređeno“.

Stav 2 briše se.

### **Član 17**

Član 41 mijenja se i glasi:

#### **„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 nepoštena poslovna praksa u smislu ovog zakona.

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

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

### **Član 18**

U članu 46 stav 2 poslije riječi „Potrošač“ dodaje se riječ „prvenstveno“.

St. 5, 6 i 7 mijenjaju se i glase:

„(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.“  
Poslije stava 7 dodaje se novi stav koji glasi:

„(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.“

#### **Član 19**

U članu 47 poslije stava 1 dodaju se dva nova stava koji glase:

„(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.“

Dosadašnji stav 2 postaje stav 4.

#### **Član 20**

Poslije člana 49 dodaje se novi član koji glasi:

#### **„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 popravljen samo neki dio robe, rokovi iz člana 47 st. 1 i 3 i člana 49 ovog zakona počinju teći ponovo samo za taj dio.“

#### **Član 21**

Član 50 briše se.

#### **Član 22**

U članu 51 st. 1 i 2 mijenjaju se i glase:

„(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.“

Poslije stava 5 dodaje se novi stav koji glasi:

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

#### **Član 23**

Naziv Glave IV i čl. 55 do 60 mijenjaju se i glase:

## „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."

### **Član 24**

Poslije člana 60 dodaju se tri nova člana koji glase:

### **„Slanje proizvoda bez naručivanja potrošača**

#### **Član 60a**

(1) Isporuka robe ili pružanje usluge koju potrošač nije naručio, a za koju trgovac zahtjeva plaćanje je nepoštена 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."

## Član 25

Naziv Glave V i čl. 61 do 73 mijenjaju se i glase:

### „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.“

#### **Član 26**

Poslije člana 73 dodaju se dva nova člana koja glase:

### **„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.“

### **Član 27**

Član 74 mijenja se i glasi:

### **„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.“

### **Član 28**

Poslije člana 74 dodaju se odjeljak i deset novih članova koji glase:

## **„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 srazmjernan 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.

## Uticaj 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 otpečaćena nakon dostavljanja;

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

7) predmet ugovora isporuka alkoholnih pića čija je cijena ugovorena u trenutku zaključivanja ugovora, a dostavljanje 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 otpečaćeni nakon isporuke;

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

11) ugovor zaključen na javnom nadmetanju;

12) predmet ugovora 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."

### **Član 29**

U članu 75 stav 2 briše se.

Dosadašnji st. 3, 4 i 5 postaju st. 2, 3 i 4.

### **Član 30**

U članu 101 stav 2 briše se.

Dosadašnji st. 3 do 7 postaju st. 2 do 6.

### **Član 31**

U članu 110 stav 2 poslije riječi: „iz čl. 115, 116 i 117 ovog zakona“ dodaju se riječi: „,kao i praksa trgovca iz člana 41 stav 5 i člana 60a stav 1 ovog zakona.“

### **Član 32**

U uvodnoj rečenici člana 114 poslije riječi „praksom“ dodaju se riječi: „u svim okolnostima“.

Tačka 8 mijenja se i glasi:

„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;“.

### **Član 33**

U članu 116 tačka 3 poslije riječi: „a koje su“ dodaju se riječi: „bile tolikog značaja da su“.

### **Član 34**

U članu 119 stav 1 tačka 1 mijenja se i glasi:

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

### **Član 35**

Poslije člana 132 dodaju se odjeljak i 23 nova člana koji glase:

## **„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, zlonamjeren, 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 132ć**

(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 obezbijedi 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.

### **Izuzeće 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 obezbijeđena 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 tijela 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 obavještavanja 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 zagwarantovana 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 zagwarantovana 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 zagwarantovana 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 arbitraž.

## 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 protoka 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 132i**

(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 saraduju 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 poravnanja.

### **Podaci koji se podnose za ovlašćivanje tijela za rješavanje sporova**

#### **Član 132n**

(1) U cilju otpočinjanja vansudskog rješavanja potrošačkih sporova, tijelo za rješavanje sporova podnosi Ministarstvu zahtjev za dobijanje ovlaštenja 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 ovlaštenja 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, obavijestice 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 ovlaštenja 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."

#### **Član 36**

Odjeljak B i član 133 mijenjaju se i glase:

### **„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. "

#### **Član 37**

U članu 134 stav 6 mijenja se i glasi:

„(6) Članovi odbora biraju se na period od četiri godine uz mogućnost ponovnog izbora.

U stavu 7 riječi: „visoku školsku spremu” zamjenjuju se riječima: „VII-1 nivo kvalifikacije obrazovanja.”

#### **Član 38**

U članu 136 stav 1 tačka 2 mijenja se i glasi:

„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;”.

#### **Član 39**

Član 141 mijenja se i glasi:

„(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 podoban 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 ustupiče tužbu tom tijelu."

#### **Član 40**

U članu 145 stav 2 briše se.

#### **Član 41**

Član 146 mijenja se i glasi:

„(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."

#### **Član 42**

U članu 147 stav 1 mijenja se i glasi:

„(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.“

#### **Član 43**

Čl. 149 i 150 brišu se.

#### **Član 44**

U članu 151 stav 3 mijenja se i glasi:

„(3) Taksa za postupak pred Odborom, iznosi 20 eura, a za sporove u vrijednosti ispod 100 eura, taksa se ne plaća.“

Poslije stava 3 dodaje se novi stav koji glasi:

„(4) Ako se utvrdi da neosnovana tužba predstavlja zloupotrebu prava, Odbor će narediti tužiocu da plati dodatnu naknadu u iznosu od 50 eura.“

Dosadašnji stav 4 postaje stav 5.

#### **Član 45**

U članu 152 st. 2 i 3 mijenjaju se i glase:

„(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.”

#### **Član 46**

U članu 158 stav 2 posle tačke 5 dodaje se nova tačka 6 koja glasi:

„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;“.

Dosadašnja tačka 6 postaje tačka 7.

Posle stava 2 dodaju se četiri nova stava koja glase:

„(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.“

#### **Član 47**

U članu 161 stav 1 mijenja se i glasi:

„(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).“

U stavu 3 riječ „Ministarstvo“ zamjenjuje se riječju „Vlada“.

U stavu 6 riječi: „ , koji donosi Ministarstvo“ brišu se .

#### **Član 48**

U članu 162 u tački 4 riječi „ , na koji saglasnost daje Ministarstvo“ brišu se.

#### **Član 49**

Član 173 mijenja se i glasi:

„(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 ovlaštenog 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.“

### **Član 50**

Poslije člana 173 dodaju se dva nova člana koji glase:

### **„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.“

### **Član 51**

U članu 174 stav 2 poslije riječi: „za poslove inspekcijuskog nadzora,“ dodaje se riječ „drugi“.

Poslije stava 2 dodaje se novi stav koji glasi:

„(3) Izuzetno od stava 2 ovog člana, nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrše i samostalne organizacije i nezavisna pravna lica preko ovlašćenih službenika, u skladu sa zakonom.

U stavu 3 riječi: „iz stava 3“ zamjenjuju se riječima „iz st. 2 i 3“

Stav 4 briše se.

Dosadašnji stav 3 postaje stav 4.

### **Član 52**

Član 175 mijenja se i glasi:

„(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 inspekcijuskog 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 čitanje 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 obvezu 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 umanjenja i umanjenju cijenu ili kod cijene koja se promijenila više

puta, umanjenu cijenu nije iskazao u odnosu na najnižu cijenu koja je važila u posljednjih 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."

### Član 53

Član 176 mijenja se i glasi:

„(1) Novčanom kaznom od 3.000 eura do 20.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac, 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 54

Član 177 mijenja se i glasi:

„(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 55

Član 178 mijenja se i glasi:

„(1) Novčanom kaznom od 500 eura do 5.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac, 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 umanjnja 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 robi na način utvrđen čl. 8 i 9 ovog zakona (član 33 stav 4);

17) 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);

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 obavjestio 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 obavjestio 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 56**

Poslije člana 178 dodaje se novi član, koji glasi:

#### **„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 57**

Član 179 mijenja se i glasi:

„(1) Novčanom kaznom od 300 eura do 2.000 eura kazniće se za prekršaj pravno lice-trgovac ako:

1) nije vidno označio robu koja je izložena u prodajnom objektu, a nije namijenjena prodaji, oznakom „nije za prodaju", „uzorak", „eksponat" ili prodatu robu koja se nalazi u prodajnom objektu nije vidno označio oznakom „prodato" (član 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 132l st. 1 i 3);

9) obavještenje iz člana 132l stav 1 ne sadrži poštansku adresu i adresu internet stranice nadležnog tijela ili tijela za rješavanje sporova (član 132l 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 132l st. 1 i 2 ovog zakona, u slučaju kada se određeni spor ne može riješiti putem pisanog prigovora koji je potrošač uputio trgovcu (član 132l 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.“

### **Član 58**

Poslije člana 182 dodaje se novi član koji glasi:

#### **„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.“

### **Član 59**

Poslije člana 183 dodaje se novi član koji glasi:

#### **„Započeti postupci**

### **Član 183a**

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

### **Član 60**

Poslije člana 184 dodaje se novi član koji glasi:

## „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).“

### Član 61

Poslije člana 185 dodaju se tri nova člana koji glase:

#### „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.“

#### Stupanje na snagu

### 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.

Broj: 28-1/19-1/4

EPA 757 XXVI

Podgorica, 22. novembar 2019. godine

SKUPŠTINA CRNE GORE 26. SAZIVA

